

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2045

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *de eindeloze strijd voor een schadevergoeding via de rechtsbijstandsverzekering* (ingezonden 13 februari 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 28 maart 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 1798.

Vraag 1

Kent u de zaak waarbij een vrouw van 60 al vijf en een half jaar wacht op haar schadevergoeding via haar rechtsbijstandsverzekering? Wat is uw reactie op het artikel «Eindeloze strijd voor schadevergoeding via rechtsbijstandsverzekering»?¹

Antwoord 1

Ja. Voor mijn reactie verwijs ik u naar het antwoord op vraag 2 tot en met 5.

Vraag 2, 3, 4

Deelt u de mening dat het schrijnend is dat deze vrouw door haar letsel niet meer in staat is te werken, daardoor een groot deel van haar inkomen mist, ze al veel geld kwijt is aan advocaten en aan alle aanpassingen die ze heeft moeten aanbrengen door haar opgelopen letsel en ze tot nu toe, vijf en een half jaar later, nog steeds schadevergoeding heeft gekregen? Hoe kan het nou dat deze vrouw zo lang op haar vergoeding moet wachten terwijl de aansprakelijkheid al erkend en ondertekend is? Hoe beoordeelt u de rol van rechtsbijstandsverzekeraar Achmea in deze kwestie?

Antwoord 2, 3, 4

Als Minister treed ik niet in de beoordeling van individuele geschillen tussen verzekerden en verzekeraars. Verzekerden die ontevreden zijn over de dienstverlening van hun verzekeraar kunnen gebruik maken van de interne klachtenprocedure van de verzekeraar. Heeft de verzekerde de interne klachtenprocedure doorlopen en heeft dit niet tot een oplossing van de klacht geleid, dan kan men zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of de rechter.

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/radar-check-eindeloze-strijd-voor-schadevergoeding-via-rechtsbijstandsverzekering/>

De Geschillencommissie van het Kifid en De Letselschade Raad kunnen een klacht over een verzekeraar ook doorverwijzen naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening als het gedrag van de verzekeraar zich mogelijk niet verhoudt met de voor verzekeraars geldende gedragsnormen. De Tuchtraad beoordeelt of de verzekeraar zich behoorlijk jegens het slachtoffer heeft gedragen. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de sanctie die de verzekeraar kan worden opgelegd. Als sanctie kan worden gedacht aan een waarschuwing of een roeyement uit het Verbond van Verzekeraars.

Vraag 5

Bent u bekend met het feit dat deze zaak niet op zichzelf staat en dat het veel vaker voorkomt dat mensen zo lang moeten wachten op hun schadevergoeding en dat mensen ontevreden zijn over hun rechtsbijstandsverzekeraar?

Antwoord 5

Het belang van slachtoffers bij een correcte en voortvarende schadeafhandeling in het geval van letselschade heeft al langer mijn aandacht. Begin vorig jaar heb ik hierover met De Letselschade Raad en een aantal schadeverzekeraars gesproken. Bij De Letselschade Raad zijn verschillende partijen betrokken die werkzaam zijn in de letselschadepraktijk. Het gaat onder meer om belangenbehartigers, verzekeraars, schaderegelaars en -experts. Het doel van De Letselschade Raad is de afwikkeling van letselschades te verbeteren. Hoewel er de afgelopen jaren al veel is bereikt, en het merendeel van de zaken gelukkig in goede harmonie wordt afgewikkeld, dient in het belang van slachtoffers altijd te worden gezocht naar mogelijke verbeteringen. Naar aanleiding van ons gesprek vorig jaar doet De Letselschade Raad daarom op dit moment onderzoek naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken.² De Letselschade Raad verwacht dit onderzoek voor de zomer te kunnen afronden. Ik zie dit onderzoek met interesse tegemoet en zal u daarover nader berichten.

Vraag 6

Vindt u het nog steeds een goed idee rechtsbijstandsverzekeraars zoals Achmea een grotere rol te laten spelen in het nieuwe stelsel?

Antwoord 6

Het nieuwe stelsel moet voorzien in laagdrempelige, effectieve en zoveel mogelijke integrale geschiloplossing voor rechtzoekenden. Meer toegankelijke informatie en advies aan de voorkant zijn daar onderdeel van. Betere triage aan de voorkant, waarbij integraal en ook naar de achterliggende problematiek wordt gekeken, moet leiden tot betere en duurzame oplossingen voor problemen. Waar dat nodig is, wordt juridisch hulp ingezet in de vorm van rechtshulppakketten.

Deze voorzien in een integrale behandeling van een probleem voor een integrale prijs. Aanbieders van rechtshulppakketten kunnen coöperaties van sociaal advocaten zijn, maar ook andere juridische adviseurs, verzekeraars, mediators of nieuwe toetreders tot de markt. Ik laat op dit moment een verkenning uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de manier waarop aanbieders zich zullen gaan organiseren.

² <https://deletselschaderaad.nl/activiteit/onderzoek-langlopende-letselschadezaken/>