

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

2448

Vragen van het lid **Bontes** (PVV) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht «Slachtoffer met letsel in de kou»* (ingezonden 10 maart 2011).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 9 mei 2011).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Verzekeraars vertikken snelle compensatie: Slachtoffer met letsel in de kou»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kloppen de feiten in dit bericht? Zo ja, deelt u de mening dat de belangen van slachtoffers met letselschade door enkel een vrijblijvende gedragscode niet voldoende behartigd worden?

Antwoord 2

Uiteraard betreur ik het dat er slachtoffers zijn die lang op de afwikkeling van hun zaak moeten wachten. Ik ben met de Stichting De Ombudsman van mening dat slachtoffers met letselschade snel duidelijkheid moeten hebben over de afwikkeling van de schade. Letselschade heeft vaak een grote impact op iemands leven en op dat van zijn of haar directe omgeving. De in het onderzoek betrokken dossiers betreffen voornamelijk complexe zaken wat de gewenste snelle duidelijkheid bemoeilijkt. De primaire verantwoordelijkheid voor het snel afwikkelen van de schade ligt bij de letselschadebranche zelf. De ontwikkeling en invoering van de Gedragscode past daarbij. Het is in het belang van slachtoffers dat alle partijen in de letselschadepraktijk volgens de Gedragscode werken en daar waar dit nog niet voldoende het geval is hierop aanspreekbaar zijn. De vaste kamercommissie van VenJ heeft mij overigens om een kabinetsreactie gevraagd op het rapport. In deze reactie zal ik nader ingaan op de aanbevelingen uit het rapport. Op korte termijn kunt u deze verwachten.

¹ De Telegraaf, «Verzekeraars vertikken snelle compensatie: Slachtoffer met letsel in de kou», 7 maart 2011.

Vraag 3

Bent u het met Stichting De Ombudsman eens de gedragscode behandeling letselschade te verankeren in de wet? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

De Gedragscode moet bewerkstelligen dat de buitengerechtelijke afwikkeling van letselschadeclaims kwalitatief beter, sneller, slachtoffervriendelijker en transparanter verloopt. De partijen in de letselschadebranche hebben door de ontwikkeling en invoering van de Gedragscode hun eigen verantwoordelijkheid genomen. Het is nu aan de organisaties in de branche zelf om elkaar aan te spreken op het naleven van de afspraken die zij in onderling overleg hebben opgesteld. Uit het rapport van de Stichting De Ombudsman blijkt overigens tevens dat de gedragscode niet algemeen bekend is. Ik ben van mening dat naamsbekendheid effectief door partijen in de letselschadebranche zelf kan en moet worden vergroot. Hierbij denk ik aan voorlichting en het verstrekken van de tekst van de Gedragscode aan rechtshulpverleners, verzekeraars, artsen en Slachtofferhulp Nederland. De Letselschade Raad werkt momenteel aan een versie van de Gedragscode speciaal voor slachtoffers in de vorm van een digitale folder, waar slachtoffers op diverse plaatsen kunnen worden geattendeerd zoals in foldermateriaal van ziekenhuizen en rechtshulpverleners.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het hanteren van het Keurmerk Letselschade aan voorwaarden verbonden dient te worden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De Stichting Keurmerk Letselschade ontwikkelt en handhaaft kwaliteitsnormen en stelt voorwaarden aan de verkrijging van het Keurmerk Letselschade. Het Keurmerk omvat een aantal belangrijke waarborgen, zoals onafhankelijkheid, deskundigheid, transparantie, communicatie en duidelijkheid. Ik zie dan ook geen reden om nadere eisen te stellen aan het Keurmerk.

Vraag 5

Bent u voorts bereid slachtoffers de mogelijkheid te geven hun klachten voor te leggen aan een geschillencommissie? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Er zijn per branche reeds verschillende mogelijkheden voor slachtoffers om klachten voor te leggen zoals het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), de Vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA), de Orde van Advocaten, de Stichting De Ombudsman en het Bemiddelingsloket van De Letselschade Raad. Daar waar de mogelijkheden om klachten in te dienen al in de branche zelf in voldoende mate aanwezig zijn, acht ik overheidsingrijpen niet nodig en zie ik geen aanleiding om een aparte geschillencommissie in het leven te roepen.

De Letselschade Raad heeft inmiddels de slachtoffers van de onderzochte dossiers opgeroepen zich te melden bij het Bemiddelingsloket van deze Raad. Bij het Bemiddelingsloket kunnen slachtoffers terecht voor procedureel advies, waarbij het vastgelopen dossier wordt vlotgetrokken. Indien nodig wordt verwezen naar een passende geschiloplossing.