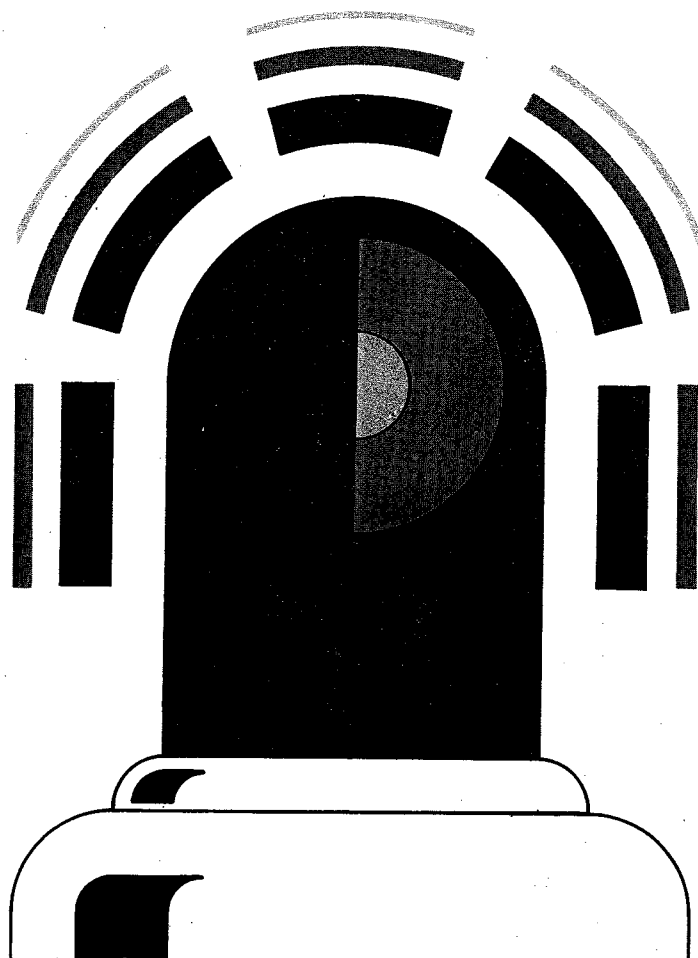
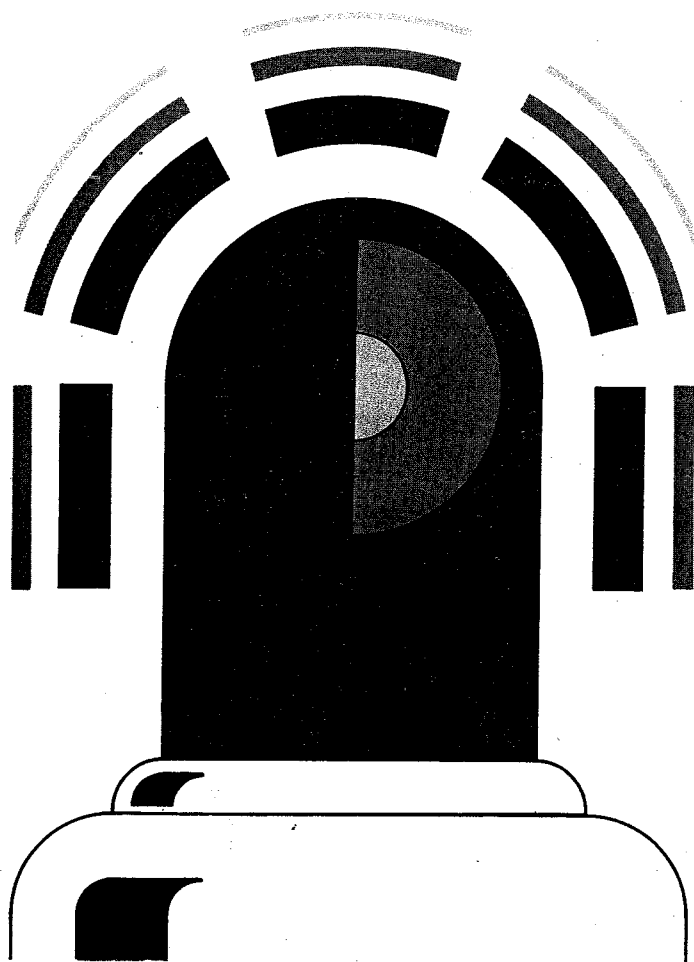


# RAPPORT

van de commissie  
verbetering positie  
verkeersslachtoffers



## Waarom deze brochure?

In de op 9 juni 1976 in Den Haag gehouden algemene vergadering van de Nederlandse Vereniging van Automobiell-assuradeuren (N.V.V.A.) hebben de leden hun goedkeuring gehecht aan een rapport, opgesteld door de Commissie Verbetering Positie Verkeersslachtoffers.

Deze Commissie werd door de N.V.V.A. in het leven geroepen, nadat gebleken was dat er dringend behoefte bestaat aan een geformuleerd actief schaderegelingsbeleid en het opstellen van een aantal gedragsregels die door assuradeuren dienen te worden nageleefd.

De Commissie Verbetering Positie Verkeersslachtoffers van de N.V.V.A. heeft een aantal gedragsregels geformuleerd, die beogen de positie van verkeersslachtoffers te verbeteren.

Het Bestuur van de Nederlandse Vereniging van Automobiell-assuradeuren acht het van groot belang, aan het rapport van bovengenoemde Commissie en de door deze Commissie opgestelde gedragsregels een zo groot mogelijke bekendheid te geven bij allen, die in de dagelijkse praktijk met de schaderegeling in verband met verkeersongevallen te maken hebben. Het N.V.V.A.-bestuur heeft de leden-maatschappijen daarom verzocht, het rapport in de vorm waarin het thans voor u ligt, intern onder de betrokken medewerkers te verspreiden.

Het is overigens niet zo, dat door middel van dit rapport nu plotseling geheel nieuwe gedragsregels worden geïntroduceerd. Het gaat er in feite om, dat de veelal in de praktijk al toegepaste en deels ingeschreven gedragsregels als het ware worden gecodificeerd.

## Waarom is de Commissie ingesteld?

Na de bezinnings-conferentie op Texel werd de werkgroep „Schadebehandeling en Regres” geformeerd.

Uit het studierapport van deze werkgroep blijkt dat er dringend behoefte bestaat aan een geformuleerd actief schaderegelingsbeleid en het opstellen van een aantal gedragsregels die door assuradeuren dienen te worden nageleefd.

Deze behoefte doet zich het meest gevoelen in de kring der autoverzekeraars. Immers, publicaties in allerlei media, vragen in het parlement enz., bevatten vaak scherpe kritiek - terecht of ten onrechte - op de wijze waarop autoverzekeraars de uitvoering van een wettelijke regeling realiseren.

Dit heeft geleid tot de oprichting van de Commissie Verbetering Positie Verkeersslachtoffers (V.P.V.).

De Commissie was als volgt samengesteld:

F. Jutte	N.V.V.A. - Voorzitter
H. Frieswijk	F.B.T.O.
J. L. Misana	Delta Lloyd
J. F. Overmeire	Ennia
Mr. G. Smit	Ned. Unie van Schadeverzekeraars
Mr. A. N. Vaandrager	Terminus
P. H. Kremer	N.V.V.A. - Secretaris

## Waarom een geformuleerd actief schaderegelingsbeleid?

Texel was een bezinningsconferentie waarbij door bedrijfs-genoten is stil gestaan bij het functioneren van onze bedrijfstak in al haar geledingen.

De conclusie was dat het gewenst is in een snel veranderende maatschappij de nuttige en noodzakelijke bijdrage van het verzekeringsbedrijf aan de maatschappelijke ontwikkeling duidelijker in het licht te stellen.

De consument eist duidelijkheid van de ondernemer in het algemeen en van de verzekeraar, die een abstract product verkoopt, in het bijzonder.

De schadebehandeling neemt - gezien vanuit de consument - daarbij een bijzondere plaats in.

Zij bepaalt de reputatie van de verzekeraar.

Bij de discussie over kritiek die op assuradeuren afkomt - die zij soms als gerechtvaardigd, veelal echter als onge-rechtvaardigd ervaren - wordt terecht vaak gesteld, dat honderdduizenden gevallen toch zonder enig probleem worden opgelost.

Men is dan geneigd te denken dat de kritiek wel meevalt.

Het gaat er echter niet in de eerste plaats om wat wij als verzekeraars goed doen, doch om te verbeteren wat wij niet goed doen.

### Schaderegeling is hulp bieden

Het beeld van de maatschappijen die het verzekeringsvak bedrijven wordt vaak geschetst als „groot en machtig, doch onpersoonlijk en te weinig maatschappelijk betrokken”.

Het publiek ervaart meermalen de schadebehandeling zo, dat verzekeraars zoeken naar de mogelijkheden van gehele of gedeeltelijke afwijzing van een schade, terwijl men vindt recht te hebben op een actieve schadebehandeling welke tot doel heeft de benadeelde zo snel mogelijk - binnen het kader van de polisvoorwaarden - schadeloos te stellen.

Schaderegeling is feitelijk hulp bieden aan de uitkerings-gerechtigde en dit hulp bieden veronderstelt een actieve instelling.

Onze functie is toch het wegnemen van zorg, het geven van zekerheid en het betalen van schade als het onheil waar-tegen verzekerd is zich voordoet.

Een actief schaderegelingsbeleid is dan ook absolute noodzaak voor het goed functioneren van de autoverze-ke-raar.

**De consument dient de schaderegeling te ervaren als snel, objectief, correct en rechtvaardig.**

De Commissie is van mening dat het „onpersoonlijke imago” dient te worden geëlimineerd door vooral aandacht te schenken aan de sociale aspecten van het schaderegelingsbeleid, een beleid dat zich richt op de mens. Vaak is dit meer een kwestie van mentaliteit dan van schaderegelingstechniek.

**Wat moet een geformuleerd schaderegelingsbeleid in concreto inhouden?**

De Commissie onderscheidt daarbij:  
het actief zijn;  
het duidelijk zijn;  
het sociaal rechtvaardig zijn;  
het deskundig zijn.

Hierna volgt een overzicht van de gedragsregels zoals deze door de leden van de Nederlandse Vereniging van Automobiellasseuradeuren (N.V.V.A.) zijn aanvaard. De regels zijn verdeeld in twee categorieën, namelijk een extern en een intern beleid.

## Extern beleid

1. Afwijzen of betwisten van een vordering, hetzij van een verzekerde, hetzij van een benadeelde, veroorzaakt altijd teleurstelling en kritiek. Daarom dient de verzekeraar snel en in voor een ieder duidelijke en begrijpelijke bewoordingen uiteen te zetten, op grond waarvan de afwijzing of betwisting plaatsvindt. De afwijzing of betwisting dient bekrachtigd te worden op een niveau, dat verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van het schaderegelingsbeleid.
2. Wanneer een benadeelde zich rechtstreeks tot een verzekeraar wendt - wellicht zelfs vóór dat diens verzekerde zelf de schade heeft gemeld - zal de verzekeraar onmiddellijk actief stappen ondernemen om de schuldvraag te onderzoeken en contact opnemen met de benadeelde. Vertragingen door het opvragen van onbelangrijke, vaak zelfs onnodige gegevens dienen te worden vermeden.
3. Zodra sprake is van letselschade - hoe gering ook - dient de assuradeur de brochure „Schade lijden en schade vergoeden bij verkeersongevallen” aan de benadeelde ter beschikking te stellen.
4. Bij behandeling van letselschaden dient de verzekeraar persoonlijke contacten te doen onderhouden met de benadeelden. Zij dienen begeleid te worden, waardoor ook begrip ontstaat voor problemen bij langlopende letselschaden. Zij dienen gewezen te worden op de mogelijkheden van reactivering.
5. Wanneer een definitieve afwikkeling van de schade nog niet kan plaatshebben - hetgeen vooral voorkomt bij letselschaden - zal de verzekeraar uit eigen initiatief regelmatig voorschotten verlenen als de schuldvraag vaststaat.
6. Bij materiële schade zal de verzekerde worden gewezen op de mogelijkheid zijn eigen risico rechtstreeks terug te vorderen, dan wel hem worden medegedeeld dat de verzekeraar tegelijk met zijn eigen vordering het eigen risico zal verhalen.

7. Vertraging van de schadebehandeling wordt soms veroorzaakt door een te passieve houding van een benadeelde of vooral van diens belangenbehartiger. De verzekeraar zal dan, hetzij regelmatig rappeleren, dan wel persoonlijk contact opnemen met de benadeelde of diens vertegenwoordiger om tot afwikkeling van de schade te komen.

## Intern beleid

1. Wil een geformuleerd schaderegelingsbeleid goed functioneren, dan dient dit bekend te zijn in alle geledingen van het bedrijf, om veilig te stellen dat de kenmerken van het beleid in de dagelijkse schadebehandeling - zowel intern als extern - tot uiting komen.
2. Deskundigheid bij de schaderegeling is onontbeerlijk. Dit vereist regelmatig goede instructie, interne cursussen, vakopleidingen - doch eveneens het nauwkeurig volgen en juist interpreteren van de jurisprudentie en uitspraken van de Raad van Toezicht.
3. Het handelen van schadecorrespondenten en schaderegelaars dient gericht te zijn op een objectieve en redelijke behartiging van de rechten van de verzekerde en de uitkeringsgerechtigde.  
Men dient zich daarbij te realiseren dat de laatste veelal ondeskundig is.
4. Vorderingen tussen verzekeraars onderling, of verschillen van inzicht over de schuldvraag dienen snel en efficiënt te worden behandeld. Een langdurige behandeling in een uitgebreide betwisting van elkanders standpunten dient te worden vermeden.  
Medewerkers met voldoende bevoegdheden en op hetzelfde niveau dienen in regelmatige persoonlijke contacten tot overeenstemming te komen.