

Aan rechtsbijstand-, motor- en aansprakelijkheidsverzekeraars
aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars

Circulaire

RB-2013-6

Onze referentie
2013-00157558/PSWIE

Den Haag
23 december 2013

Gevraagde actie
Ter implementatie

Procesgang zwaar letsel

De Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) biedt een aantal algemene beginselen op het gebied van een transparante en harmonieuze schaderegeling. Alle partijen ervaren de noodzaak de GBL door middel van goede werkafspraken te borgen. Samenwerking tussen de 'betalende' en 'verhalende' partijen (de aansprakelijkheids- en de rechtsbijstandverzekeraars) is daarbij noodzakelijk: werkprocessen moeten immers op elkaar aansluiten om daadwerkelijk resultaat te hebben. Hiertoe is door een werkgroep met vertegenwoordigers van beide partijen opgesteld.

Bij het maken van deze concrete werkafspraken is de focus gelegd op de eerste drie maanden van de behandeling. Immers, als de schadebehandeling in het begin goed van start gaat, is de kans aanzienlijk dat het gehele proces beter verloopt. Bij deze procesgang hoort het document met afspraken en spelregels voor het driegesprek (gesprek tussen slachtoffer, aansprakelijkheidsverzekeraar en de rechtsbijstandverzekeraar). De procesgang omvat een beschrijving van het werkproces, waarin duidelijk wordt welke taken en verantwoordelijkheden er bij de rechtsbijstand- en welke bij de aansprakelijkheidsverzekeraar liggen. De bijlage over het driegesprek bevat onder andere criteria in welke gevallen zo'n gesprek in ieder geval gehouden moet worden en regelt het mandaat voor de schaderegelaar. Met name die laatste afspraak zal eventuele ergernis en frustratie bij het slachtoffer kunnen wegnemen en de schadeafwikkeling verbeteren. Hiermee kunnen immers direct in het driegesprek afspraken gemaakt worden over het verdere verloop. Op deze wijze wordt concreet invulling gegeven aan de GBL. Met deze afspraken zetten verzekeraars een flinke stap in het verder verbeteren van de afwikkeling van letselschade.



De Algemene Ledenvergadering van het Verbond heeft in december de procesgang geaccordeerd zodat deze afspraken met ingang van 1 januari 2014 gelden als 'annex' bij de GBL, geldend voor de leden van het Verbond die zich bezighouden met het afwickelen van letselschade. U treft de procesgang aan als bijlage bij deze circulaire.

drs. F. Soeteman
secretaris sector Schade