

# Jaarverslag 2006

STICHTING PERSONENSCHADE INSTITUUT VAN VERZEKERAARS



Stichting Personenschade



Instituut van Verzekeraars

## Voorwoord



Om meerdere redenen kijkt de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) met voldoening terug op het afgelopen jaar. Immers in 2006 is de Gedragscode Behandeling Letselschade gepresenteerd, dit heeft al veel in beweging gezet, zodat de verwachtingen hoog gespannen zijn. Wij kunnen ons niet permitteren dat dit geen succes wordt. Vrijwel de gehele verzekeringsmarkt heeft zijn positieve houding ten opzichte van deze code vorm gegeven door een expliciete ondertekening daarvan. Dat geeft een krachtig signaal en moet ook besmettelijk gaan werken voor de andere betrokkenen bij de afhandeling van letselschaden. Voor het welslagen is een breed draagvlak nodig.

Ook zijn wij blij dat er in 2006 bij de verzekeraars veel is ondernomen om de kwaliteit van de letselschadeafwikkeling positief te beïnvloeden. Via de uitkomsten van audits en tevredenheidsonderzoeken wordt zichtbaar dat dit ook vruchten afwerpt. Wij zijn er echter nog niet, zodat in 2007 op deze weg moet worden doorgegaan.

Verskillende activiteiten van het PIV in het afgelopen jaar lopen door in 2007; in dit jaarverslag wordt daarvan soms melding gemaakt. Een jaarverslag moet immers ook deels een vooruitblik zijn!

Gelukkig droegen velen in 2006 opnieuw bij aan de doelstellingen van onze stichting; het zijn van zowel een kenniscentrum als de 'aanjager' en ondersteuner van initiatieven voor een zo goed mogelijke afwikkeling van personenschade.

Ook in de toekomst gaan wij daarmee door; u kunt dus op ons rekenen.

Maart 2007,  
Theo Kremer, directeur



## **Inhoudsopgave**

1. Naar een optimale schaderegeling	Blz. 4
2. Slachtofferbescherming anno 2006; een beetje meer of minder	Blz. 7
3. Het PIV als Kenniscentrum	Blz. 10
4. Vakmanschap is meesterschap	Blz. 12
5. PIV organisatie	Blz. 15

## **Bijlagen**

1. Deelnemers PIV per 31 december 2006	Blz. 17
2. Samenstelling vaste PIV organen per 1 januari 2007	Blz. 18

# 1. Naar een optimale schaderegeling



## Inleiding

Het PIV heeft de laatste jaren niet stil gezeten waar het gaat om initiatieven voor verzekeraars om hun schaderegelingbeleid op het gebied van personenschaden te toetsen en (mede daardoor) te optimaliseren. Vooral de PIV Audits en de tevredenheidsonderzoeken kunnen worden genoemd. Maar de in juli 2006 gehouden presentatie van de Gedragcode Behandeling Letselschade vormt toch wel het hoogtepunt (*so far*) op het gebied van kwaliteit van de letselschaderegeling. Juist met deze gedragscode wordt nog eens duidelijk dat het niet alleen van verzekeraars afhangt of de schadeafwikkeling de toets der kritiek kan doorstaan. Ook andere partijen, zoals belangenbehartigers, spelen hierbij een (grote) rol. Vastgesteld kan worden dat verzekeraars de laatste jaren vorderingen hebben gemaakt om personenschaden naar tevredenheid van iedereen af te wikkelen. Dat blijkt ook uit de resultaten van de audits. Wij zijn er echter nog niet; het kan immers nog beter. Verwacht mag worden dat ook de gedragscode een belangrijke stimulans zal zijn om in de komende jaren een optimaal resultaat te bereiken.

## PIV Audits

Sinds 2003 organiseert het PIV jaarlijks een audit waarbij de onderwerpen communicatie en een goede voortgang in de afwikkeling centraal staan. Er wordt getoetst in hoeverre bestaande gedragscodes, bedrijfsregelingen en NPP-richtlijnen in individuele dossiers worden nageleefd. In 2006 hebben zestien maatschappijen hieraan meegedaan. Qua premie-inkomen Motorrijtuigen vertegenwoordigt dit aantal ongeveer 80 % van de markt. Veel verzekeraars hebben inmiddels twee of drie keer meegedaan. Hieruit blijkt wat betreft resultaten een oplopende score. Ook is er een benchmark samengesteld op een aantal punten waaruit iedere maatschappij kan zien waar zij staat ten opzichte van de gemiddelde score. Een belangrijk nevenvoordeel van het houden van de audits is het daardoor ontstane bewustwordingsproces bij de medewerkers zelf, maar ook bij de afdeling in zijn totaliteit. De meeste uit de audits voortvloeiende aanbevelingen worden dan ook onmiddellijk in gang gezet. Sinds 2003 zijn duidelijke winstpunten behaald bij de termijnen die bij de verschillende fasen van het regelingsproces behoren.

Te noemen zijn:

- de termijn tussen de bekendheid van het ongeval bij de maatschappij en de start van de schaderegeling;
- de periode tussen het bereiken van de zogenoemde medische eindtoestand en de start van de onderhandelingen over een eindvoorstel; en
- de periode tussen het bereiken van een overeenkomst over de eindregeling en de feitelijke betaling daarvan.

In de vanaf 2007 te houden audits zullen ook verschillende ijkpunten uit de gedragscode worden opgenomen.

Een 100 % score bij een audit zal wel nooit worden gehaald worden, maar bijna 100 % moet toch wel kunnen!

## Gedragcode Behandeling Letselschade

In juli 2006 is de Gedragcode Behandeling Letselschade door prof. mr. Maurits Barendrecht aangeboden aan prof. mr. Pieter van Vollenhoven. Dit gebeurde in een uitpuilende zaal in Perscentrum Nieuwspoor, waarbij vrijwel alle organisaties betrokken bij de personenschadewereld vertegenwoordigd waren. Verzekeraars zijn direct daarna gestart met een intekeningsprocedure en het is verheugend te constateren dat hier zeer positief op is gereageerd.

Ook hiermee geven verzekeraars een signaal af dat het hen ernst is om de schaderegeling optimaal te laten verlopen. Dit temeer daar het nog maar de vraag is in hoeverre ook belangenbehartigers deze code gaan ondertekenen. Ook hier zijn echter positieve signalen te vernemen. Op zijn minst zouden belangenbehartigers toch hun cliënten dringend kunnen adviseren dat zij volgens de code gaan werken, temeer daar de code het slachtoffer juist centraal stelt. Hier zal nog wél zendingswerk nodig zijn en enige achterdocht moeten worden weggenomen. Het is in ieder geval verheugend dat alle slachtofferorganisaties positief tegenover de gedragscode staan. Dit moet toch besmettelijk zijn. Het PIV is blij dat het Nationaal Platform Personenschade (NPP) de rol inneemt van de in de code bedoelde permanente organisatie. Gezien de doelstellingen van het NPP is dat een logische keuze. Vanuit het PIV zijn (soms in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars) in 2006 veel activiteiten ondernomen om verzekeraars voor te bereiden op het werken met de code. De ondertekenaars hebben zich immers verbonden om vanaf 1 januari 2007 in nieuwe middelzware en zware letselschaden conform de code te werken. Daarom zijn onder meer themabijeenkomsten georganiseerd voor zowel het management als de schadebehandelaars. Het mag voor niemand een vrijblijvende zaak zijn.

### Tevredenheidsonderzoek

Al geruime tijd stelt het PIV verzekeraars in de gelegenheid tot het houden van tevredenheidsonderzoeken onder slachtoffers van wie de schaderegeling is afgerond. Elk jaar doen hier veel verzekeraars aan mee. Uit deze onderzoeken - die de deelnemende verzekeraars ook weer als benchmark kunnen gebruiken - zijn twee hoofdconclusies te trekken.

In de eerste plaats dat slachtoffers met een licht letsel meer tevreden zijn over de afwikkeling van hun schade dan degenen met een zwaar en soms blijvend letsel. In absolute zin is de eerstgenoemde categorie zelfs erg tevreden. Verzekeraars hebben hier ook veel aan gedaan en deze schaden worden steeds vaker telefonisch afgewikkeld. Deze tevredenheid is ook wel verklaarbaar daar de moeilijke causaliteitsdiscussies nu eenmaal eerder bij blijvend letsel dan bij tijdelijk letsel optreden. Uit de aanbevelingen van het onderzoek volgt dat de tevredenheid bij slachtoffers met blijvend letsel kan worden verhoogd door

- bij aanvang van de schaderegeling door goede afstemming verwachtingen zoveel mogelijk rechtstreeks te communiceren met benadeelden; en
- het integreren van voortgangsrapportages in het behandelplan.

Deze aanbevelingen sluiten mooi aan op de beginselen van de Gedragscode Behandeling Letselschade. Een tweede conclusie is dat slachtoffers met een belangenbehartiger doorgaans minder tevreden zijn dan zij die geen belangenbehartiger hebben. Men moet echter voorzichtig zijn met dit soort conclusies. Dat bij licht letsel veel minder vaak een belangenbehartiger wordt ingeschakeld dan bij zwaar(der) letsel kan tot vervuiling van de onderzoeksresultaten leiden, maar toch. In Engeland heeft men onlangs in dat kader een interessant onderzoek gedaan. De Association of British Insurers (ABI, het Engelse Verbond van Verzekeraars) heeft in maar liefst 100.000 dossiers onderzocht of de gemiddelde schadevergoeding hoger is als er een belangenbehartiger is ingeschakeld. Dit blijkt niet het geval; integendeel, de gemiddelde schadevergoeding lag ongeveer vijf procent hoger wanneer er geen belangenbehartiger was. Een andere interessante uitkomst was dat de gemiddelde looptijd van de schaderegeling bijna twintig procent korter was wanneer er geen belangenbehartiger in het spel was. Dit kan mede worden veroorzaakt doordat (ook Nederlandse) belangenbehar-



tigers hun cliënten soms een te optimistisch beeld geven van de hoogte van de te verwachten schadevergoeding. Bovendien werkt het systeem van beloning op uurbasis op zich ook niet bevorderend voor een snelle afwikkeling. Zonder hier nu (meteen) no cure no pay te willen promoten, geeft dat wél een positieve prikkel op dat punt.

### **Vertrouwen**

Tijdens de expertmeetings die aan de totstandkoming van de gedragscode voorafgingen bleek opnieuw dat de basis voor een goede schaderegeling (wederzijds) vertrouwen is. Dit vertrouwen wordt niet bevorderd door het bewust onderbieden door de verzekeraar of het overvragen door de belangenbehartiger. Ook de kwaliteit van de professionals is een belangrijke factor. Daarom hecht het PIV grote waarde aan opleidingsprogramma's voor schadebehandelaars van verzekeraars en zet zich daar - als organisatie waar bijna alle verzekeraars bij zijn aangesloten - ook voor in. Wat dat betreft is de wereld van belangenbehartigers helaas wat verbrokken en daarmee ook hun opleidingsprogramma's. Elk initiatief om de kwaliteit van de belangenbehartiging te toetsen en op een hoger peil te brengen is dus welkom. Het PIV is benieuwd wat het in 2007 verwachte Keurmerk voor belangenbehartigers op dit punt gaat betekenen. Vertrouwen heeft ook te maken met het niet onnodig vragen van privacygevoelige gegevens door verzekeraars. De gegevens die nodig zijn om tot een verantwoorde schaderegeling te komen moeten echter wél worden verstrekt.

In dat kader is het redactionele artikel in het tweede nummer van 2006 van het lijfblad van de Werkgroep Artsen en Advocaten (WAA) weinig hoopgevend. Bij de bespreking van de gedragscode wordt daar opgemerkt dat het slachtoffer niet verplicht is om omstandigheden aan de verzekeraar mee te delen die verminderend kunnen werken op de hoogte van de schadevergoeding. Nadat de WAA zichzelf bij de totstandkoming van de gedragscode in 2005 buitenspel had gezet, doet zij dit nu opnieuw door het 'uitlokken' tot het geven van onvolledige informatie.



## 2. Slachtofferbescherming anno 2006; een beetje meer of minder

In de laatste decennia van de vorige eeuw was op het gebied van aansprakelijkheid voor en vergoeding van personenschade sprake van een steeds verdergaande slachtofferbescherming. Niet alleen vond dit zijn weg in de wetgeving, maar vooral in de rechtspraak. De vraag, of deze tendens zich in de eerste jaren van deze eeuw heeft voortgezet, laat zich niet eenvoudig beantwoorden. Op bepaalde fronten heeft de slachtofferbescherming zich zeker verder ontwikkeld, maar op andere gebieden zou het tegenovergestelde kunnen worden gezegd. Hierna wordt op een aantal punten nader ingegaan, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen uitbreidingen van slachtofferbescherming (een beetje meer) en - mogelijke - inperkingen (een beetje minder).

### Een beetje meer

Bij een aantal schadeposten is zeker sprake van uitbreiding van slachtofferbescherming. Allereerst heeft de Hoge Raad vastgesteld dat bij de vergoeding van huishoudelijke hulp mag worden uitgegaan van een zogenoemde abstracte schadebegroting. Dat betekent dat niet wordt gekeken naar de daadwerkelijk gemaakte kosten, maar naar de vraag of het in de gegeven omstandigheid redelijk was professionele hulp in te schakelen. Hieruit blijkt dat het aloude adagium "Tijd is geld" ook in de schadepraktijk steeds meer aan betekenis wint. Een goed moment dus voor het in 2006 door het PIV onder deze titel uitgegeven boek. (Zie hierover in hoofdstuk 3.)

Ook een mogelijke uitbreiding van art. 6:107 BW heeft ten nauwste betrekking op dit thema. Onder het huidige recht kan de ouder, die bijvoorbeeld de verzorging van zijn ernstig gekwetste kind op zich neemt en daarvoor zijn baan opgeeft, hiervoor een vergoeding claimen tot maximaal de zo bespaarde kosten voor professionele hulp, het zogenoemde civiele plafond. Uit de tekst van een conceptwetsontwerp blijkt dat dit in de toekomst mogelijk wordt verruimd, waardoor de ouder zijn werkelijke verlies van inkomens vergoed krijgt.

In een commentaar aan het ministerie van Justitie stelde het PIV dat het een sympathieke gedachte is om de eventuele financiële barrière weg te halen, wanneer de wens bestaat om de verzorging binnen het gezin te laten plaatsvinden en niet bijvoorbeeld in een verpleeghuis. Men kan zich afvragen of hiervoor een wetswijziging nodig is. Vooral omdat het aantal gevallen waarin dit speelt waarschijnlijk niet groot is, is het wellicht mogelijk hierover - bijvoorbeeld met een NPP richtlijn - in de schadepraktijk afspraken te maken. Een ander bezwaar tegen het conceptwetsvoorstel is dat veel open normen daarin op hun beurt voor allerlei discussiepunten zorgen. Dit is om tenminste twee redenen minder gewenst.

Allereerst gaat het hier juist om een vraagstuk waar een snelle beslissing geïndiceerd is. Vervolgens staat het creëren van nieuwe discussiepunten haaks op allerlei initiatieven om dit (en daarmee ook de transactiekosten) zoveel mogelijk te beperken. Een nadere normering en/of maximering kan hier oplossing bieden. Andere - procedurele - verruimingen van slachtofferbescherming zijn de directe actie in het nieuwe verzekeringsrecht en het conceptwetsvoorstel deelgeschillenrechter. Dit maakt het voor een slachtoffer gemakkelijker een schadevergoeding te vorderen.

Eind maart 2006 heeft de Hoge Raad velen verrast door het aannemen van proportionele aansprakelijkheid. In deze zaak ging het om een aan longkanker lijdende werknemer die zijn werkgever hiervoor aansprakelijk stelde in verband met het werken met asbestblootstelling. De werkgever verweerde zich met het



feit dat de ziekte ook door ander omstandigheden (vooral het rookgedrag) kon zijn veroorzaakt.

Het PIV meent dat dit arrest tot redelijke resultaten zal leiden, nu de Hoge Raad afziet van een alles of niets benadering en gemotiveerd kiest voor een proportionele benadering. Anders zou toch de causaliteitonzekerheid volledig op de ene of de andere partij zijn afgewenteld. Ook in andere zaken zou deze benadering wel eens kunnen worden gevolgd. Nog onduidelijk is of dit een verruiming of beperking van slachtofferbescherming impliceert. Vanuit de gedachte "wie eist bewijst" (en waardoor de causaliteitonzekerheid dus ten laste van de werknemer zou komen) is hier wel degelijk sprake van een nadere invulling van de slachtofferbescherming. Aan de andere kant heeft de Hoge Raad ook meerdere malen gesteld dat aan dit bewijs geen te hoge eisen mogen worden gesteld; in dat kader doet hij wellicht hier een stapje terug. Hopelijk leidt dit arrest niet tot allerlei gelukzoekers die vanuit een bepaalde - lage - statistische kans toch een schadevergoeding claimen in gevallen waar dat anders - gezien die geringe kans van slagen - niet zou worden gedaan. Zeker in combinatie met een no cure no pay beloning voor de belangenbehartiger is dit bijvoorbeeld bij beroepsziekten of stralingsschade niet denkbeeldig. De tijd zal het leren.

### Een beetje minder

Lange tijd zag het er naar uit dat er in Nederland een vergoeding zou komen van affectieschade in geval van overlijden of het ernstig gekwetst zijn van naasten. Het bijzondere aan dit wetsvoorstel is, dat het om een gesloten kring van gerechtigden gaat (hoewel daar later wel een soort hardheidsclausule bij gekomen is) en daarnaast een vast (forfaitair)bedrag. Dat zou het eerste geval zijn van wettelijke normering van een schadevergoeding. Om die reden - maar ook gezien de vraag of vergoeding van affectieschade nu wel zo gewenst is - heeft de Eerste Kamer besloten vooralsnog niet in te stemmen met het betrokken wetsvoorstel. Men wil eerst de resultaten afwachten van een lopend onderzoek van de Vrije Universiteit naar de functie van schadevergoeding in het algemeen. Het kan echter nog wel een paar jaar duren voordat de definitieve onderzoeksresultaten hiervan bekend zijn. Tot op dat moment zal de rechter bij de vordering van affectieschade nee moeten verkopen, terwijl het ja toch zo dichtbij leek.

Het terrein waar de slachtofferbescherming het meest duidelijk lijkt af te nemen is de aansprakelijkheid van de werkgever voor ongevallen en beroepsziekten aan de zijde van de werknemer. In een aantal arresten heeft de Hoge Raad duidelijk gemaakt dat deze werkgeversaansprakelijkheid zeker geen risicoaansprakelijkheid inhoudt (wat in de jaren negentig van de vorige eeuw toch wel door velen werd aangenomen), maar dat de werkgever wel degelijk iets te verwijten moet zijn. De Hoge Raad lijkt niet helemaal consequent in zijn beleid op dit punt, wat de rechtszekerheid niet ten goede komt. Wat betreft beroepsziekten zijn er wel een paar piketpaaltjes geslagen. In een tweetal vlak achter elkaar gewezen arresten heeft de Hoge Raad in een RSI-zaak en een OPS-zaak duidelijk gemaakt dat de werknemer een dubbele bewijslast heeft. Hij moet niet alleen stellen en zonodig bewijzen dat hij gedurende de uitoefening van zijn werkzaamheden is blootgesteld aan een voor zijn gezondheid gevaarlijke situatie; maar ook aannemelijk maken dat de gezondheidsklachten (in casu de gepretendeerde beroepsziekte) zijn veroorzaakt door deze blootstelling. Ook dan is hij er nog niet. Immers, de werkgever kan zich nog van de aansprakelijkheid bevrijden, als hij kan bewijzen dat hij aan de op hem rustende zorgplicht heeft voldaan.





In andere zaken dan RSI en OPS zal dit eveneens de bewijslastverdeling moeten zijn.

Wanneer het niet beroepsziekten gaat, valt op dat de (lagere) rechter toch wat kritischer wordt bij het aannemen van een causaal verband tussen ongeval en de gevorderde schadeposten. Dit lijkt bijvoorbeeld het geval bij whiplashschaden. Over de omkeringsregel wordt eigenlijk helemaal niet meer gesproken.

De eind 2006 - als opvolger van de WAO - ingevoerde WIA zal ook gevolgen hebben voor de praktijk van de letselschaderegeling. Doordat de drempel voor de WIA wat hoger is dan voor de WAO zal in een aantal zaken de eigen schade van het slachtoffer groter worden. Het is wél zo, dat de WIA een hogere uitkering kent dan de WAO. Ook hier dus toch een beetje meer. Aan de andere kant wordt het verkrijgen van een WAO-uitkering (na het ongeval) geregeld als argument gebruikt voor het aannemen van het causale verband tussen dat ongeval en het verlies van arbeidsvermogen. Dit argument zal een aantal (toekomstige) slachtoffers ook niet meer kunnen gebruiken, indien zij geen WIA-uitkering zouden krijgen.

## 3. Het PIV als Kenniscentrum

### PIV-Kennisnet

Het PIV-Kennisnet - dat toegankelijk is voor bijna 1500 medewerkers van bij het PIV aangesloten verzekeraars en daarvoor werkzame expertisebureaus - is vanaf 2002 een belangrijke nieuwsvoorziening op het gebied van personen-schade. Vrijwel dagelijks verschijnen op dit net nieuwe uitspraken en andere berichten. In 2006 is de zoekfunctie van het PIV-Kennisnet enigszins gewijzigd en om mensen wegwijs te maken in het nieuwe zoekstelsel, heeft het PIV een groot aantal (sommige *in house*) trainingen verzorgd, die in een grote behoefte bleken te voorzien.

### PIV-Bulletin

In het verslagjaar verschenen zeven bulletins. Dat is er één minder dan gebruikelijk. Wél hadden ze gemiddeld zestien pagina's in plaats van twaalf en had het laatste nummer zelfs 24 bladzijden. De oplage steeg naar 2150. Naast de bespreking van actuele jurisprudentie passeerde een scala aan onderwerpen de revue. Daaronder natuurlijk de Gedragscode Behandeling Letselschade in al zijn facetten, buitengerechtelijke kosten, de Zorgverzekeringswet en de Diagnose Behandeling Combinatie, proportionaliteit, het wetsvoorstel deelgeschillen-procedure voor letselschade en overlijdensschade et cetera. Het is een goede ontwikkeling dat steeds meer belangenbehartigers een bijdrage leveren aan het bulletin.

### PIV Jaarconferentie 2006: 'Tijd is geld'

De op 31 maart 2006 in Congrescentrum Orpheus te Apeldoorn gehouden zesde PIV Jaarconferentie had 'Tijd is geld' als thema. Dit thema werd vanuit verschillende kanten belicht. Mevrouw J. Hulsman vertelde vanuit haar eigen ervaring als verkeersslachtoffer en prof. G. Koerselman belichtte als psychiater de effecten die de factor tijd op een slachtoffer kan hebben. De professoren S. Lindenberg en T. Hartlief benaderden het thema vanuit de wetenschap: in hoeverre is de factor tijd een vergoedbare schadepost? Waarmee moet men rekening houden bij de afwikkeling van toekomstige schade? Tweede kamerlid Aleid Wolfsen - die in 2005 een motie had ingediend, waarin hij de minister van Justitie aandacht vroeg voor de verbetering van het traject van de letselschaderegeling - gaf aan dat er goede vooruitgang werd geboekt, maar dat er nog meer moest gebeuren. Hij verwachtte daarbij veel van de Gedragscode Behandeling Letselschade.

In kleine discussiegroepen konden de 300 deelnemers met elkaar van gedachten wisselen over mogelijke verbeteringen in het schaderegelingsproces. Aan de discussiegroepjes was gevraagd met aanbevelingen te komen, waarover deelnemers mochten stemmen. Veruit de meeste steun van zowel verzekeraars als belangenbehartigers kreeg de aanbeveling: "Maak bij het eerste contact heldere afspraken over tijdsplan en financiën (behandelplan)!" *Tijd is geld* was niet alleen de titel van de jaarconferentie, maar ook van het boek dat het PIV in 2006 heeft uitgebracht. Het eerste exemplaar werd uitgereikt aan drs. J. Smit, directeur van Slachtofferhulp Nederland.

### Actualiteitencollege Personenschade 2006

Door het PIV werden ook dit jaar in oktober twee actualiteitencolleges georganiseerd voor medewerkers van verzekeraars en expertisebureaus. De colleges werden bezocht door 110 mensen. Mr. Chr. van Dijk van Kennedy Van der Laan Advocaten gaf een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in de juris-



prudentie. Vooral op het gebied van werkgeversaansprakelijk en proportionele aansprakelijkheid had de Hoge Raad dit jaar belangrijke uitspraken gedaan. Uiteraard kwam in de colleges ook de Gedragscode Behandeling Letselschade - in een inleiding van mr. A. van Iwaarden (Univé) - uitgebreid aan de orde.

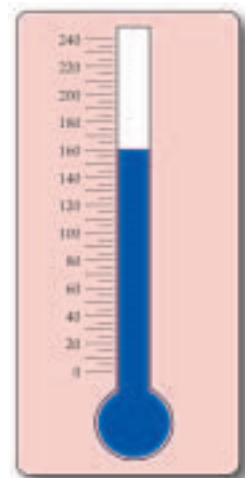
### **PIV-Overeenkomst Buitengerechtelijke Kosten: óp naar iets nieuws in 2007!**

In 2006 zijn in het kader van de PIV-Overeenkomst Buitengerechtelijke Kosten bilaterale overeenkomsten gesloten tussen verzekeraars en belangenbehartigers. Intussen doen 18 belangenbehartigers en 23 verzekeraars mee aan de overeenkomst. Kern van de overeenkomst is dat hoogte van de buitengerechtelijke kosten in zaken tot € 45.000 van tevoren is vastgelegd. De gedachte achter de overeenkomst is dat - indien er geen discussies meer zijn over de kosten - alle aandacht kan uitgaan naar de eigenlijke schadebehandeling. In zaken boven de € 45.000 worden bij de eindafwikkeling de redelijk kosten vergoed. Tussentijdse declaraties worden zonder discussie vergoed. Indien bij de eindafwikkeling blijkt dat de verzekeraar te weinig heeft betaald, worden deze kosten alsnog vergoed. Indien blijkt dat er te veel is betaald, betaalt de belangenbehartiger het teveel betaalde terug. De - nog prille - ervaringen met de PIV-Overeenkomst zijn positief, omdat er geen tussentijdse discussies plaatsvinden, waardoor het klimaat van de schaderegeling wordt verbeterd. Bovendien wordt het door partijen als plezierig ervaren dat wordt gewerkt met vaste contactpersonen, zodat bij eventuele problemen de drempel laag is om elkaar hier op aan te spreken. Bij de evaluatie in 2006 werd zowel van de kant van de belangenbehartigers als van verzekeraars duidelijk dat behoefte is aan een eenvoudiger overeenkomst die nóg meer discussies over buitengerechtelijke kosten overbodig maakt. Dit heeft geresulteerd een nieuwe PIV-Overeenkomst die in april 2007 zal worden ingevoerd. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de al bestaande overeenkomst zijn:

1. Voorschotbetaling van € 5000 in iedere zaak in plaats van tussentijdse betaling van declaraties.
2. In de verhoogde tabelbedragen zijn ook de werkzaamheden van de belangenbehartiger in verband met zowel de aansprakelijkheidsdiscussie als de re-integratie begrepen.
3. De tabel geldt in zaken tot € 75.000 (was € 45.000); (Of ook voor hogere bedragen, indien partijen dit afspreken.)
4. In zaken > € 75.000 heeft de belangenbehartiger de keuze of hij - in alle zaken - volgens de tabel wil afwickelen of op grond van art. 6:96 BW. Met deze wijzigingen denkt het PIV een goede en soepeler regeling tot stand te hebben gebracht.

### **Technische Commissie**

Ontwikkelingen op het gebied van personenschade vormen een belangrijk aandachtsgedebied voor het PIV als Kenniscentrum. Nieuwe jurisprudentie kan leiden tot een andere aanpak of beoordeling van claims. Het PIV heeft hierin een adviserende rol richting deelnemende verzekeraars. Om zo goed mogelijk in te spelen op vragen en behoeften, heeft het PIV een kleine Technische Commissie gevormd. Deze wordt ondersteund door een grotere denktank. Beide gremia bestaan uit vakspecialisten. Binnen deze twee organen wordt gezocht naar oplossingen van problemen en vragen die aan het PIV worden voorgelegd.



## 4. Vakmanschap is meesterschap

### Project Toekomst Opleiden in PIV verband (TOP)

Leergang Licht letsel (Ll) - NIBE-SVV. In 2006 hebben zestien cursisten examen gedaan. De opleiding - onderdeel van het PIV opleidingshuis - ging in 2005 van start en bevat een mix van theorie en praktijk. De cursisten leren de basistheorie die noodzakelijk is in het kader van licht letsel. In een vaardigheidstraining wordt hen geleerd om te gaan met lastige situaties.

Leergang Middelzwaar letsel (Mzl) - OSR Juridische Opleidingen. In september is in het kader van de educatie van behandelaars en regelaars van personenschade de eerste leergang Mzl van start gegaan. Deze in samenwerking met het PIV ontwikkelde opleiding sluit aan op de leergang Ll. Verdeeld over twee groepen raken de 32 cursisten niet alleen bekend met de kennis nodig om tot een juiste behandeling van dit soort schades te komen, maar worden zij eveneens getraind in de noodzakelijke competenties. Omdat het persoonlijke leerproces bij de leergang MzL erg belangrijk is, bepaalt de medewerker samen met een mentor uit het eigen bedrijf aan welke competenties hij in het bijzonder gaat werken. Deze mentor is tevens zijn coach bij de uitvoering van praktijkopdrachten. De cursus wordt - hoewel zwaar - zeer positief beoordeeld.

Leergang Zwaar letsel (Zl). In 2006 is ook de basis gelegd voor de opleiding voor behandeling van zwaar letsel. Deze leergang gaat bestaan uit een aantal losse modules en is eveneens competentiegericht. Er is contact gelegd met twee opleidingsinstituten. In de loop van 2007 zullen de eerste modules worden aangeboden.

Permanente Educatie. Naast het op niveau brengen van het vakmanschap is het van belang dit op niveau te houden. Dat kan op verschillende manieren, maar hoe toon je dat eigenlijk aan? In 2006 heeft de projectgroep Toekomst Opleiding in PIV verband (TOP) ten behoeve van de permanente educatie een kennistoets ontwikkeld, waarbij de nadruk ligt op de actualiteiten. De deelnemers aan de gehouden Pilot waren na afloop bijzonder positief over deze toets. De toets stimuleert tot het bijhouden van vakkennis en is een goed ontwikkelinstrument. In 2007 wordt de kennistoets verder uitgewerkt, waarbij het speerpunt is de ontwikkeling van een digitale toetsafname vanaf de werkplek.

### PIV Audit

De PIV Audit is ontwikkeld om de kwaliteit van de behandeling van personenschade

- te toetsen;
- waar nodig te verbeteren; en in het bijzonder om
- maatschappijen te ondersteunen bij het toepassen van richtlijnen op het gebied van personenschaderegeling.

Dat de audit zich heeft bewezen, blijkt wel uit het feit dat er in 2006 zestien maatschappijen aan hebben deelgenomen. Het merendeel van de maatschappijen heeft daar al twee maal aan deelgenomen. Bij de maatschappijen die al eerder deelnamen blijkt uit de resultaten dat zij de aanbevelingen uit de eerste audit actief hebben opgevolgd en op veel punten zijn verbeterlagen gemaakt. Zo worden schades na bekendheid bij de maatschappij sneller in behandeling genomen, is de communicatie over het schaderegelingsproces met de daarbij behorende termijnen en voortgang van het dossier verbeterd en wordt er sneller een voorschot betaald.



### Project Optimalisering Audit

Hoewel verzekeraars op de goede weg zijn, zal de uitdaging nu liggen bij de toepassing van de Gedragscode Behandeling Letselschade. In de PIV Audit 2007 wordt de gedragscode geïntegreerd, waardoor inzicht ontstaat in hoeverre wordt voldaan aan de eisen die deze code stelt. Zowel de gedragscode als de evaluatie van de audit waren voor het PIV aanleiding de audit kritisch te bekijken en waar nodig aan te passen. De projectgroep heeft een PIV Audit 'nieuwe stijl' ontwikkeld, die nóg beter aansluit aan de wensen van de markt.

Voor 2007 is de audit uitgebreid met:

- 1) Toetsing aan de gedragscode;
- 2) Aansluiting methodiek op bestaande (bijvoorbeeld INK) modellen. Zo wordt een duidelijke driehoeksmeting gemaakt voor beleid, praktijk en resultaat; en
- 3) Meting van de prestaties. Voor doorlooptijden, professionaliteit en tevredenheid zijn aan de hand van gedragscodes, NPP richtlijnen en bedrijfsregelingen van het Verbond van Verzekeraars waarden opgenomen. De resultaten van de individuele maatschappijen kunnen worden vergeleken met die van de gezamenlijke branche.

Het PIV vertrouwt erop dat de vernieuwde audit de maatschappijen optimaal en objectief ondersteunt bij het bepalen van acties. In 2007 zullen verzekeraars veel energie steken in het toepassen van de gedragscode en de PIV Audit 2007 kan hierbij een goede nulmeting zijn.

### Tevredenheidsonderzoek

In 2006 namen vijf maatschappijen deel aan het Tevredenheidsonderzoek onder slachtoffers waarvan de persoonlijke schade is geregeld. De uitkomsten van het onderzoek leren de deelnemende maatschappijen hoe zij hun processen kunnen verbeteren en de benchmark geeft de gelegenheid de eigen resultaten af te zetten tegen de resultaten van de deelnemende collega's. Er was voor gekozen om op één moment alle slachtoffers aan te schrijven waarvan de schade in een bepaalde periode was geregeld. De verstreken tijd heeft echter zoveel invloed op de respons, dat besloten is bij het onderzoek in 2007 het slachtoffer onmiddellijk na afwikkeling van de schade aan te schrijven.

### PIV/SRO Studiedag

De PIV/SRO studiedag in november 2006 kende als onderwerpen 'Letsel bij jonge kinderen' en 'Ontwikkelingen in de sociale verzekeringen'. A. van Kouterik liet de 72 deelnemers aan de hand van rekenvoorbeelden zien welk verschil het maakt om te kiezen voor een bepaalde wijze van afwikkeling. Vooral de invloed van het verstrekken van een som ineens op de hoogte van de eigen bijdrage van de AWBZ bracht de problematiek in volle omvang in beeld. Na deze inleiding konden de deelnemers aan de hand van een casus ten volle over het onderwerp discussiëren. 's Middags gaf S. Dreviers van Q-Consult inzicht in het ontstaan van- en de achtergronden van de DBC tarifiering. Na een inleiding door mr. H. van Wees werd de dag afgesloten met een discussie over de haken en ogen voor de personenschaderegeling in de nieuwe sociale regelingen. Al met al een nuttige dag, waarop de vakgenoten weer over veel onderwerpen van gedachten konden wisselen.





### A/N/P Congres

Uniek; dat mag worden gezegd van het A/N/P Congres op 6 oktober. Georganiseerd door ASP, NRL en PIV. Een rekenbureau als arbiter tussen twee opponenten? In ieder geval konden ruim 200 deelnemers onder leiding van dagvoorzitter mevrouw mr. E. van Hilten-Kostense kennis nemen van de verschillende meningen van een keur van sprekers over de hoogte van de rekenrente bij de kapitalisatie van toekomstige schade. Welke rol spelen inflatie, rendement en moet rekening worden gehouden met een welvaartscorrectie? Of juist niet, nu een benadeelde niet meer de voor ons allen algemene risico's - zoals werkloosheid en los van het ongeval staande arbeidsongeschiktheid - loopt. En per welke datum moet de schade contant worden gemaakt? Dat heeft invloed op de hoogte van het kapitaal maar ook op de hoogte van de wettelijke rente. En is de hoogte van rendement en inflatie op het moment van kapitalisatie nu echt van belang? Volgens prof. dr. W. Vermeend - oud-staatssecretaris van Financiën - niet. Maar hij is dan ook de bedenker van het rendementsforfait in Box 3. Door hem geïnitieerd onderzoek bracht hem daar toe. In ieder geval is de hoogte van de schade en de onzekerheid van de toekomst in Engeland aanleiding geweest om meer en meer over te gaan naar een periodieke regeling, aldus de inleiding van mevrouw dr. C. Harmer, advocaat in Engeland en voormalig president van de Engelse advocatenvereniging APIL. Voorts kwam nog aan de orde of de bestaande rekensoftware eventuele nieuwe rekenwijzen wel aan kan. De dag werd besloten met een discussie met de zaal waaruit in ieder geval bleek dat over dit onderwerp het laatste woord nog niet is gezegd.

## 5. PIV organisatie

### PIV staf

De PIV staf kan in de verschillende raden, commissies, projectgroepen en werkgroepen steeds rekenen op de actieve en constructieve ondersteuning van ruim tachtig medewerkers van in het PIV deelnemende maatschappijen.

Permanente PIV organen - voor de leden daarvan zie Bijlage 2 - zijn:

- Bestuur;
- Raad van Advies;
- Redactieraad; en
- Technische Commissie.

Per 1 januari 2007 heeft het PIV afscheid genomen van zijn adviseurs J. Misana en H. Voers. Beiden zijn vanaf de start van het PIV op verschillende fronten actief en voor ons van grote betekenis geweest. Wij zijn hen veel dank verschuldigd.

### Nieuwe gezichten

#### Bestuur

Op 15 juli 2006 heeft drs. A. Wiechmann Interpolis verlaten en zich teruggetrokken uit het PIV-Bestuur. Hij was vanaf januari 1998 bestuurslid, vanaf oktober 1998 vicevoorzitter en vanaf december 1999 voorzitter van onze stichting. Wij danken hem voor zijn niet aflatende constructieve bemoeienissen met het wel en wee van het PIV.

Th. Woudstra - Achmea Personenschade - die al vicevoorzitter was, is vanaf 1 augustus voorzitter.

Het Bestuur heeft mr. ing. R. van Gijzen - Fortis ASR - aangewezen als vicevoorzitter.

Mr. H. de Kanter - Nationale-Nederlanden - heeft zich in verband met het aanvaarden van een andere functie binnen het ING concern teruggetrokken uit het Bestuur.

In de daardoor ontstane vacature werd mevrouw C. Wiebenga benoemd. In verband met het aanvaarden van een andere functie heeft zij zich in december al weer moeten terugtrekken. In de vacature ontstaan door het vertrek van de heer Wiechmann is op 12 januari F. de Jager MBA - London - benoemd.

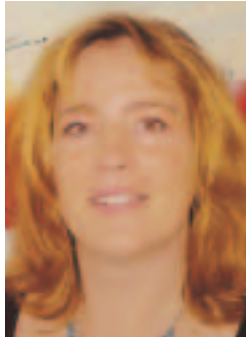
#### Raad van Advies

In verband met het samengaan van Achmea en Interpolis trekken de heren H. Knijpstra - Achmea - en drs. ing. E. Welling - Interpolis - zich terug. Wij danken beiden voor de veelvuldige bijdragen aan dit adviesorgaan. Per 21 februari 2007 heeft het Bestuur mevrouw mr. M. Sempel - Achmea Personenschade - tot lid van de raad benoemd. Binnen de raad is het voorzitterschap overgegaan van J. Daniëls op mr. H. den Hollander.

#### Staf

Vanwege haar verhuizing naar Maastricht heeft mevrouw mr. V. Hoogland het PIV per 1 februari 2007 verlaten. In 1998 heeft zij als management trainee van Fortis de basis gelegd voor wat is uitgegroeid tot het PIV-Kennisnet. Twee jaar later kwam zij in dienst als stafmedewerker communicatie en organisatie. Zij heeft deze functie op uitstekende wijze vervuld en wij wensen haar veel succes bij haar verdere loopbaan. Mevrouw mr. R. Dielen is haar opgevolgd. Zij kwam per 1 juli 2006 bij het PIV in dienst en heeft - na haar zwangerschapsverlof - haar werkzaamheden per 8 januari 2007 hervat.





#### **Redactieraad**

In de loop van 2006 heeft mevrouw mr. J. Winter - XL Insurance - zich teruggetrokken uit de redactieraad. Zij werd opgevolgd door mevrouw mr. M. van der Meer, eveneens van XL Insurance. Mevrouw Winter heeft een nuttige bijdrage geleverd aan het PIV-Bulletin, waarvoor wij haar dankzeggen.

#### **Technische Commissie**

Begin 2006 is het Kennis-Overleg PIV (KOP) vervangen door de Technische Commissie. Deze bestaat uit zes leden. De commissie kan voor deelonderwerpen terugvallen op de Technische Commissie Denktank die bestaat uit zestien specialisten.

# Deelnemers PIV per 31 december 2006

## Naam Verzekeraars

1. ABN-AMRO SCHADEVERZEKERING
2. ACHMEA PERSONENSCHADE
3. AEGON SCHADEVERZEKERING
4. AIG EUROPE
5. ALLIANZ NEDERLAND SCHADEVERZEKERING
6. AXA SCHADE
7. BOVEMIJ SCHADE
8. CENTRAMED
9. CHUBB INSURANCE COMPANY
10. DELTA LLOYD SCHADEVERZEKERING
11. ERASMUS
12. EUROPEESCHE VERZEKERING
13. FORTIS CORPORATE INSURANCE
14. FORTIS ASR PERSONENSCHADE
15. GENERALI SCHADE
16. GOUDSE SCHADEVERZEKERINGEN
17. INTERPOLIS SCHADE
18. KLAVERBLAD
19. LONDON VERZEKERINGEN
20. NATIONALE-NEDERLANDEN
21. NEERLANDIA VAN 1880
22. NOORDHOLLANDSCHE VAN 1816
23. NOWM
24. OHRA
25. OVO
26. PROTEQ DIRECT
27. REAAL VERZEKERINGEN
28. RIALTO
29. RVS SCHADEVERZEKERING
30. STERPOLIS
31. TURIEN
32. TVM
33. UNIGARANT
34. UNIVÉ SCHADE
35. VVAA
36. WAARBORGFONDS MOTORVERKEER
37. WINTERTHUR SCHADEVERZEKERING
38. XL INSURANCE
39. ZLM
40. ZURICH SCHADE

## Concern

- DELTA LLOYD GROEP  
ACHMEA/INTERPOLIS
- ALLIANZ NEDERLAND GROEP
- DELTA LLOYD GROEP  
ERASMUS VERZEKERINGEN (PER 01-01-2007 DELTA LLOYD GROEP)  
FORTIS VERZEKERINGEN NEDERLAND  
FORTIS INTERNATIONAL INSURANCE  
FORTIS VERZEKERINGEN NEDERLAND
- ACHMEA/INTERPOLIS
- ALLIANZ NEDERLAND GROEP  
ING
- ERASMUS VERZEKERINGEN  
DELTA LLOYD GROEP
- SNS REAAL  
SNS REAAL
- ING  
ACHMEA/INTERPOLIS  
ZURICH SCHADE
- ZURICH GLOBAL CORPORATE BENELUX

# Samenstelling vaste PIV organen per 1 januari 2007

## Staf

J. J. Daniëls, adviseur  
Mevrouw mr. R. S. D. Dielen, communicatie & organisatie  
Mevrouw mr. V. Hoogland, communicatie & organisatie (tot 1 februari 2007)  
Mr. F. Th. Kremer, directeur  
Mevrouw J. M. Polman, secretaresse  
Mevrouw mr. M. Volker, senior beleidsmedewerker

## Bestuur

Mr. ing. R. van Gijzen - Fortis ASR, vice-voorzitter  
F. de Jager MBA - London (vanaf 12 januari 2007)  
Drs. H. H. Roozen RA - Delta Lloyd Groep  
Mr. E. Schipaanboord - Neerlandia van 1880  
F. Wansink - Generali  
Th. J. H. Woudstra - Achmea Personenschade, voorzitter  
Mr. F. Th. Kremer - Stichting PIV, secretaris

## Raad van Advies

Mr. P. Balkenende - ZLM  
J. J. Daniëls - Stichting PIV  
Mevrouw mr. N. de Geus - Delta Lloyd Groep  
Mr. H. J. den Hollander - Fortis ASR Schade, voorzitter  
Mr. A. J. van Iwaarden - Univé Schade  
J. J. van Leeuwen - De Goudse  
Mr. A. J. van Rooijen - AEGON Schade  
Mevrouw mr. M. W. Sempel-Boterman - Achmea Personenschade  
(vanaf 21 februari 2007)  
Mr. A. E. Santen - Winterthur Schade  
M. G. Speelmans - Nieuwe Hollandse Lloyd  
Mevrouw drs. P. de Veld - Nationale-Nederlanden  
Mr. F. Th. Kremer - Stichting PIV, secretaris

## Redactieraad

Mevrouw mr. A. Ales - Fortis ASR Personenschade  
P. Bekker - Van Ameyde Interschade  
Mr. A. F. J. Blondeel - Fortis ASR Personenschade, voorzitter  
Mr. H. van der Hoeven, Allianz Nederland Schadeverzekering  
Mr. E. Lantinga - VVAA/Medirisk  
Mevrouw mr. C. P. W. M. Mathijssen, Interpolis Schade  
Mevrouw mr. M. M. van der Meer - XL Insurance  
J. L. M. Misana  
Mr. S.W. Polak - SNS Reaal Groep  
C. Visser - AXA Schade  
Mevrouw J. M. Polman - Stichting PIV, secretaris

## Technische Commissie

R. Bergman - Univé Verzekeringen  
J. J. Daniëls - Stichting PIV, voorzitter  
Mr. P. J. M. Houben - Interpolis Schade  
Mr. R.M. Keijzer - Fortis ASR Personenschade  
Mevrouw mr. M. Volker - Stichting PIV  
Mr. H. W. C. van Wees - Nationale-Nederlanden



**PIV staf**





#### Colofon:

Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars  
(PIV)

Postbus 93450

2509 AL Den Haag

Telefoon 070 – 333 88 75

Fax 070 – 333 88 33

E-mail [piv@verzekeraars.nl](mailto:piv@verzekeraars.nl)

Openbare website <http://www.stichtingpiv.nl>

Creatie en realisatie Artmark BNO, Rijswijk

April 2007