

Redactioneel

| 319 | Oplopende doorlooptijden

John Roth, hoofdredacteur

Zaken die 9 maanden stilliggen, een comparitie over ruim een jaar: de doorlooptijden in letselschadeprocedures nemen alsmaar toe. En intussen loopt de schade verder op. 'Uitbrengen van dagvaardingen en verzoekschriften is steeds vaker de enige optie om beweging in de zaak te krijgen.' Voortvarend procederen, proactieve aanpak, herstelgerichte dienstverlening: daar komt weinig van terecht als er niet meer mensen op de dossiers worden gezet.

Een kantoorgenoot van mij ontving op 14 augustus jl. (rol)bericht van het Hof Arnhem-Leeuwarden dat de zaak van zijn cliënte is geselecteerd voor een (meervoudige) comparitie na memorie van antwoord. In hetzelfde bericht werd vervolgens meegedeeld dat de procedure is verwezen naar de rol van 7 mei 2019 (!), en dat aan partijen pas op die datum zal worden medegedeeld over welke periode zij hun verhinderdata moeten opgeven voor de in te plannen comparitie van partijen. Dit betekent dat de procedure voor een periode van 9 maanden volledig stilligt. Aangezien pas op dat moment de verhinderdata kunnen worden doorgegeven, zal de comparitie in het meest gunstige geval pas over een jaar kunnen plaatsvinden. Dus alleen al voor het vaststellen van een zittingsdatum trekt het hof 9 maanden uit. Dit blijkt geen uitzondering te zijn, ook ik ken dergelijke termijnen uit mijn praktijk.

Uit telefonische navraag bij het hof bleek dat de lange termijn te maken heeft met de verhouding tussen enerzijds het aantal te behandelen zaken en door het Rijk verstrekte middelen en anderzijds KEI – waardoor extra zittingsdagen moeten worden ingepland.¹

Mijn kantoorgenoot schreef het hof dat hij zich realiseert het hof de lange termijnen ook niet wenselijk vindt en ook dat het hof binnen zijn mogelijkheden moet handelen, maar dat hij zich niettemin in het belang van zijn cliënte genoodzaakt zag om hierover een klacht in te dienen, bij hetzelfde hof. De kwestie is ook aangekaart bij de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA).

Aan de cliënte om wie het gaat valt niet uit te leggen dat haar zaak zo lang stilligt, en dat zij pas over 9 maanden weet op welke termijn haar zaak verder inhoudelijk zal

worden behandeld – terwijl haar schade steeds verder oploopt. Haar belangen zijn groot. De procedure betreft de afwikkeling van haar letselschade als gevolg van een verkeersongeval van 28 augustus 2007, dus 11 jaar geleden. Er is al die jaren verlies aan arbeidsvermogen en bovendien gaat de conflictueuze afwikkeling van de letselschadezaak voor haar gepaard met veel spanningen. Het is dus van groot belang om binnen redelijke termijn zekerheid te krijgen over de uitkomst van de schadezaak. Die redelijke termijn komt met de termijn die het hof hanteert in gevaar. Bovendien zijn ook nog eens de termijnen voor het wijzen van arrest erg lang. In een recent arrest van een gerechtshof moest mijn cliënt van 25 april 2017 tot 3 juli 2018 wachten op het eindarrest. Dat is met ruim 15 maanden veel te lang.

Duidelijke norm

Er wordt in de letselschadepraktijk relatief weinig geprocedeerd,² de meeste zaken worden buitengerechtelijk en door middel van een vaststellingsovereenkomst afgewikkeld. Dat is op zich mooi, maar betekent zeker niet dat de doorlooptijden dan veel korter zijn. Niet voor niets is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) tot stand gekomen, maar deze heeft helaas niet kunnen voorkomen dat de doorlooptijden bij de afwikkeling van letselschadezaken waarin ernstig letsel met grote schades nog steeds lang zijn.³ Terwijl de GBL wel een duidelijke norm formuleert over de voortvarendheid van de schaderegeling:⁴

'Partijen ronden ieder onderdeel van de schaderegeling steeds voortvarend af. Zij zetten elke stap vlot, gebruiken korte reactietermijnen en spreken elkaar zo nodig aan op

¹ De comparitie na antwoord en het pleidooi worden vervangen door één mondelinge behandeling. Deze mondelinge behandeling krijgt, ook in appel, een centrale positie in de procedure (Kamerstukken II 2014/15, 34 059, nr. 3, p. 70). Zie ook de brief van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak van 14 september 2018 aan minister Dekker en de vaste commissie voor Justitie & Veiligheid van de Eerste en Tweede Kamer, waarin wordt gesproken over 'structurele overbelasting' van de rechterlijke macht: <https://bit.ly/2D8f7UP>.

² Zie het artikel van Lydia Charlier over mediation in letselschade in dit nummer.

³ Zie ook hierover het artikel van Charlier.

⁴ GBL, p. 37.



schending van gemaakte afspraken. Dat vloeit voort uit het verschaffen van zekerheid aan de benadeelde en uit de morele plicht hem op zo kort mogelijk termijn na het ongeval terug te brengen in zijn oorspronkelijke toestand. Een voortvarende afhandeling stoelt dus uiteindelijk op eerbiediging van de menselijke waardigheid.’

Niet alleen de GBL geeft hier een duidelijke norm, een dergelijke norm is bijvoorbeeld ook terug te vinden in de uitspraken van de verzekeringstuchtrechter. De Raad van Toezicht overwoog al in 2001: ‘Door het niet tijdig reageren op brieven en het niet tijdig toezenden van het rapport van de arbeidsdeskundige (...) heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad’.⁵

Te hoge werkdruk

In de praktijk komt het helaas nog te vaak voor dat zaken te lang blijven liggen. Een belangrijk deel van mijn werkzaamheden in letselschadezaken betreft het rappelleren van (medewerkers) van verzekeraars. Die medewerkers zitten namelijk tot hun oren in het werk. Het aantal dossiers dat zij in behandeling hebben is zo groot, dat zij niet in staat zijn om zaken binnen een redelijke termijn de benodigde aandacht te geven. Dat probleem werd in 2015 al gesignaleerd door De Letselschaderaad⁶:

‘De case load per fte verschilt sterk per organisatie, variërend van 75 tot ruim 200. Vaak zijn de bezuinigingen bij verzekeraars ter sprake gekomen als oorzaak voor toenemende werkdruk, hetgeen ook vaak als punt van zorg wordt genoemd met het oog op de kwaliteit.’

Deze situatie is sinds 2015 helaas niet verbeterd. Sterker nog, het lijkt alleen maar erger te worden. Een binnendienstmedewerker van een grote verzekeringsmaatschappij vertelde me onlangs dat hij 295 (grote) letselschadezaken in zijn bestand had, dus ruimschoots meer dan hiervoor genoemde 200. Dat is heel erg veel. En het is helaas geen uitzondering. Ook daardoor worden de doorlooptijden steeds langer.

Zo wacht ik in een zaak al sinds februari jl. op een voorstel voor de inschakeling van een letselcoach en sinds mei jl. op reactie op een voorstel voor een deskundigenbericht en betaling van een voorschot. Nadat pogingen om via e-mail en telefoon contact te krijgen met de betreffende schaderegelaar op niets uitliepen, heb ik een concept verzoekschrift voor een voorlopig deskundigenbericht uitgebracht. Dat hielp, een leidinggevende van de

schadebehandelaar nam contact op. Dit is helaas geen uitzondering. Het uitbrengen/toesturen van (concept)dagvaardingen en verzoekschriften is steeds vaker de enige optie om beweging in de zaak te krijgen.

Bij een andere grote verzekeringsmaatschappij is de letselschadeafdeling voor 11.00 uur telefonisch niet bereikbaar vanwege grote drukte.⁷ En op het moment dat ik dit redactioneel schrijf, mailt een behandelaar van dezelfde verzekeraar – nadat ik had gevraagd om een reactie op een e-mail van 21 februari 2018: ‘Wegens een grote werkvoorraad op de afdeling ben ik helaas nog niet in de gelegenheid geweest om te reageren op uw berichten. Ik zal het dossier met voorrang behandelen en binnen 2 weken reageren.’

Meer personeel

Dit is buitengewoon frustrerend, voor de belangenbehartigers, maar natuurlijk vooral voor de slachtoffers zelf. Gelukkig reageren die meestal niet zo gefrustreerd als in de zaak waarin de Rechtbank Rotterdam op 18 april 2018 vonnis wees.⁸ Drie verzekeraars zagen zich gedwongen om in kort geding (met succes) een contactverbod af te dwingen tegen een slachtoffer dat zeer ontevreden was over de afwikkeling van zijn letselschadezaak. Het slachtoffer ging in deze zaak veel te ver, maar het is wel een illustratie van waartoe secundaire victimisatie – want daarvan lijkt mij hier duidelijk sprake – kan leiden.

Belangrijk is ook dat er niet alleen weinig terecht komt van de door de GBL nagestreefde voortvarende behandeling, maar dat daardoor ook een *proactieve* aanpak van de letselschadezaak door de aansprakelijke partij wordt verhinderd. Lindenbergh zegt daar het volgende over naar aanleiding van de arresten Johanna Kruidhof en Bakkum/Achmea:⁹

‘Uit deze arresten kan onmiskenbaar een proactieve taak van de aansprakelijke worden afgeleid: hij kan niet wachten tot verdere schade is geleden en het dan op compensatie laten aankomen, maar dient de benadeelde te faciliteren in de hulp die deze behoeft. Schadevergoeding staat in dat licht primair in het teken van herstel en meer subsidiair in de sleutel van compensatie. Dat is een gedragsregel die in de letselschadepraktijk wel wat meer aandacht zou mogen krijgen.’¹⁰

⁵ RvT nr. 2001/19 Mo., zie ook RvT nr. 2004/64 Mo., RvT nr. 2000/41 Mo., RvT nr. 2005/083 Wa en nr. 2003/44 Mo.

⁶ De Letselschaderaad, Jaarverslag 2015; https://deletselschaderaad.nl/wp-content/uploads/DLR-jaarverslag-2015-DEF_HR.pdf.

⁷ Aldus de automatische telefoonbeantwoorder van deze verzekeraar.

⁸ Zie: <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBR0T:2018:3855>.

⁹ HR 28 mei 1999, NJ 1999, 564, ECLI:NL:HR:1999:ZC2912, respectievelijk HR 11 juli 2008 NJ 2009, 385, ECLI:NL:HR:2008:BC9365.

¹⁰ S.D. Lindenbergh, ‘Herstel bij letsel. Over de juridische fundering van verplichtingen in herstel’, in: G.R. de Groot e.a. (red.), *Kritiek op recht* (Liber Amicorum Gerrit van Maanen), Kluwer 2014, p. 250.



Ook het pleidooi van Akkermans voor meer aandacht voor herstelgerichte dienstverlening strandt, als de aansprakelijke partij de telefoon niet opneemt.¹¹

Minister Hugo de Jong van VWS heeft aangekondigd dat een verpleeghuis dat te weinig geld besteedt aan (extra) 'handen aan het bed', voortaan minder geld krijgt. Zo wil hij ervoor zorgen dat iedere verpleeghuisbewoner ge

noeg tijd en aandacht krijgt.¹² Ook letselschadeslachtoffers willen die aandacht en tijd. De oplossing voor zowel de rechtspraak – de Minister van Justitie – en de aansprakelijke partijen – de verzekeraars – is uiteindelijk heel eenvoudig: bezuinig niet op (deskundig) personeel en plaats vandaag nog personeelsadvertenties voor 'meer handen aan het bed', ofwel: meer medewerkers op de dossiers!

¹¹ A.J. Akkermans, "Think Rehab! Over de prioriteit van herstel, herstelgerichte dienstverlening, de knikkers en het spel", LSA bundel 2015, p. 11-36.

¹² Zie: <https://www.metronieuws.nl/nieuws/binnenland/2018/04/meer-handen-aan-het-bed-minder-geld-naar-managers>.

