



Evaluatie Gedragscode BA-verzekeraars

Juni '14 – Nathalie Vandendaele

VOORWOORD

Dit kleinschalige evaluatieonderzoek werd uitgevoerd door vzw Rondpunt. In de maanden april tot en met juni van 2014 werd de gedragscode voor de BA-verzekeraar vanuit verschillende perspectieven onder de loep genomen. Mede dankzij de waardevolle medewerking van verkeersslachtoffers, nabestaande, naastbestaanden en diverse verzekeringsmaatschappijen die ons een blik gunden in het kluwen van verzekeringstechnische dossier, presenteren we dit verslag met daarin de noodzakelijke aanbevelingen.

Ook de inbreng van de Diensten slachtofferhulp van de Centra Algemeen Welzijnswerk en de lotgenotenverenigingen Over-hoop en OVK heeft gezorgd voor zowel positieve als negatieve signalen met betrekking tot de afhandeling van verzekeringsdossiers.

Op grond van deze evaluatie blijven wij aandacht vragen voor de noden en behoeften van verkeersslachtoffers hun naasten en nabestaanden . Een vlotte en menselijke afwikkeling van verzekeringsdossiers verdient op basis van onze bevindingen nog altijd meer prioriteit dan er vandaag de dag aan gegeven wordt.

INLEIDING

Sinds 1 januari 2011 heeft Assuralia in samenwerking met de lotgenotenvereniging OVK en vzw Rondpunt de reeds bestaande gedragsregels uitgebreid naar alle verkeersslachtoffers die zware lichamelijke schade hebben opgelopen . Met het opstellen van deze gedragsregels geeft Assuralia antwoord op de aanbevelingen die geformuleerd werden naar aanleiding van de Staten-generaal voor een betere opvang van verkeersslachtoffers. Deze vond plaats op 16 februari 2007 in het Vlaams parlement.

De gedragscode heeft tot doel verkeersslachtoffers centraal te stellen in het schaderegelingsproces. Alle verkeersslachtoffers dienen voldoende ondersteuning te krijgen in hun relatie tot de BA-verzekeraar. Immers, waar een schadegeval voor het slachtoffer uniek is en een zeer traumatische gebeurtenis betreft, is die gebeurtenis voor de betrokken verzekeringsmaatschappij slechts één van de vele schadegevallen.

Vzw Rondpunt beschouwt het als haar taak de belangen van direct betrokkenen in het oog te houden. Een goede naleving van de gedragscode is gewenst, om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de noden en behoeften van alle betrokkenen bij een verkeersongeval in hun verhouding met de verzekeringsmaatschappij. De vraag is dan ook in hoeverre die naleving vandaag de dag praktijk is. Rondpunt meende op basis van ervaringen van verkeersslachtoffers dat het aangewezen was die naleving te onderzoeken.

Wekelijks komen bij Rondpunt diverse hulpvragen binnen van zowel particulieren als professionals, waaronder revalidatiecentra, Centra voor Algemeen Welzijnswerk en politie. Die gaan met name over verzekeringsdossiers. De nood aan duidelijke informatie en communicatie binnen een redelijke termijn wordt telkens weer gesignaleerd.

Een tweede aanleiding om de naleving te onderzoeken vormde de hoeveelheid signalen die werden geformuleerd op het Rondpunt-congres in het Vlaams Parlement dd. 21 november 2013. Opnieuw kwamen knelpunten naar voren van verkeersslachtoffers, waaruit duidelijk blijkt dat er nog steeds een kloof bestaat tussen de verkeersslachtoffers en de BA-verzekeraar.

Rondpunt besloot een eerste onderzoek uit te werken en te onderzoeken in welke mate de gedragsregels erin slagen om aan de noden en de behoeften van verkeersslachtoffers tegemoet te komen. In hoeverre zijn ze gekend door de verzekeringsmaatschappijen en verkeersslachtoffers en worden ze ook in de dagdagelijkse praktijk omgezet.

De signalen die Rondpunt bereikten, hadden vooral betrekking op de afhandeling van verzekeringsdossiers van zwaargewonde verkeersslachtoffers. De gedragscode lijkt goed te werken na dodelijke verkeersongevallen. Er is over het algemeen bij de verzekeraars een empathische houding in die situaties. Er komen bij Rondpunt geen klachten binnen met betrekking tot die cases en ook lotgenotenwerking OVK geeft aan dat hen geen signalen bereiken over niet naleving van de gedragscode. In dit onderzoek focussen we ons dan ook op kennis en toepassing van de gedragscode in geval van verkeersongevallen met zwaargewonde verkeersslachtoffers.

In dit verslag van ons onderzoek gaan wij achtereenvolgens in op de doelstelling, de gevolgde methodologie en de resultaten, en tot slot zullen wij vanuit onze conclusie een reeds een aantal aanbevelingen doen. We bespraken de resultaten op de werkgroep Lichamelijke Schade van 12 juni 2013 bij Assuralia. Daar waren alle aangesloten BA-verzekeraars vertegenwoordigd. We willen graag samen met de verzekeraars en Assuralia onze aanbevelingen in de praktijk omzetten.

DOELSTELLING

Zoals reeds aangegeven wordt aan de hand van deze evaluatie in kaart gebracht in welke mate de gedragscode gekend is bij zowel de betrokkenen van een verkeersongeval als de betrokken verzekeringsmaatschappij, en in hoeverre deze laatste al dan niet de gedragscode toepast in de praktijk.

Tot slot wordt gekeken of de toepassing van de gedragscode het gewenste effect heeft, m.a.w. of de verkeersslachtoffers en hun naasten en nabestaanden zich - in de kwetsbare en afhankelijke positie waarin ze ongewild terecht zijn gekomen - op een correcte manier benaderd voelen. Zo vallen ze niet ten prooi aan "Secundaire victimisering".

METHODOLOGIE EN AANSLUITENDE RESULTATEN

Ombudsdienst

In eerste plaats werd de ombudsdienst van Assuralia bevroegd. De bevoegdheid van de ombudsdienst is terug te vinden in het KB van 21 juni 2006.

Eén van de taken van deze dienst is het onderzoeken van concrete klachten van consumenten tegenover verzekeraars en verzekeringstussenpersonen over de uitvoering van een bestaande verzekeringsovereenkomst. Rondpunt vroeg om het verslag neer te leggen van het aantal klachten dat na de lancering van de gedragscode tot bij hen kwamen.

Uit de door de ombudsdienst van Assuralia aan Rondpunt verstrekte gegevens blijkt dat de binnengekomen klachten zeer beperkt zijn. Zo stelt onze contactpersoon van de ombudsdienst dat er sedert de lancering van de gedragscode op 1 januari 2011 geen klachten binnenkwamen die betrekking hadden op de gedragscode:

"Een schriftelijke klacht over de niet-naleving van deze conventie heeft onze dienst sindsdien nog niet ontvangen."

Wel ontvingen zij enkele telefonisch oproepen over eerder een juridisch oriënterend advies, en het uitblijven van de uitbetaling van voorschotten.

De oorzaak van het beperkt aantal klachten kan volgens de ombudsdienst gezocht worden in:

- Weinig bekendheid rond gedragscode bij de verkeersslachtoffers en hun families.
- Bij zware letselschade wordt beroep gedaan op bijstand van een advocaat via Rechtsbijstandsverzekeraar.
- Er wordt sneller beroep gedaan op de steun van bestaande sociale structuren of organisaties zoals Rondpunt.

De resultaten van dit onderzoek bevestigen de onbekendheid van de gedragscode bij verkeersslachtoffers en hun families. De stap naar de ombudsdienst wordt dan logischerwijze niet gezet.

Bij Rondpunt komen echter wel degelijk op regelmatige basis klachten binnen die betrekking hebben op de gedragscode. Verder onderzoek naar de werking van de ombudsdienst is van belang.

De rol en functie van de ombudsdienst is onduidelijk en wordt niet gecommuniceerd.

Verkeersslachtoffers, lotgenotenvereniging Over-hoop, diensten slachtofferhulp, verzekeraars

Na bevraging van de ombudsdienst startten we met de bevraging van de betrokkenen.

Om een evenwichtig beeld te krijgen, hebben we zowel de BA-verzekeraars als de verkeersslachtoffers bevroegd. Het onderzoek bevat 3 delen, 1 kwantitatief onderzoek: een digitale enquête bij de BA-verzekeraars en 2 kwalitatieve onderzoeken, een bevraging van de verkeersslachtoffers en hun families en een bevraging van de verzekeraars. In wat volgt beschrijven we eerst de onderzoekswijze en gaan we daarna in op de resultaten.

Naast de individuele interviews met verkeersslachtoffers en hun families, bevroegen we ook de lotgenotenwerking Over-hoop op hun ontmoetingsavond op 23 mei 2014 en vroegen we via mail feedback van de diensten Slachtofferhulp op de toepassing van de gedragscode. Deze resultaten verwerkten we in dit rapport.

Kwantitatief onderzoek: Enquête

Methode

De eerste onderzoeksvraag werd gesteld aan de hand van een kwantitatieve enquête.

Op welke manier is de gedragscode gekend bij de betrokken verzekeringsmaatschappijen en is men op kennisniveau in staat die correct toe te passen?

Deze enquête werd per mail rondgestuurd naar alle gekende BA-verzekeraars. Hun coördinaten werden ons via Assuralia bezorgd. De volledige doelpopulatie bestond uit 18 verzekeringsmaatschappijen, zodat er geen steekproef werd genomen, en de enquête werd uitgestuurd naar alle verzekeringsmaatschappijen.

Resultaten

Slechts 8 van de 18 aangesloten verzekeringsmaatschappijen hebben de enquête ingevuld. Dit vertegenwoordigt 44% van de aangesloten verzekeringsmaatschappijen. Alleszins zal in de beoordeling van de resultaten rekening gehouden worden met deze vertegenwoordiging. We stellen ons vragen bij de mate van betrokkenheid en kennis van de overige 56% van de verzekeringsmaatschappijen tot de gedragscode.

Eveneens werd, aan de hand van specifieke vraagstelling, rekening gehouden met “ sociaal wenselijke” antwoorden. De resultaten van dit kwantitatieve deel werden geanalyseerd aan de hand van beschrijvende statistiek. Zo wordt nagegaan in welke mate de gedragscode bekend is. Er wordt zowel gevraagd of men op de hoogte is van het bestaan van de gedragscode en of men de inhoud van de gedragscode kent en correct kan toepassen (zowel bestaan als inhoudelijk) en welk nut verzekeraars aan deze gedragscode toekennen.

- Zijn verzekeraars op de hoogte van het bestaan van de gedragscode?

100% gaf aan op de hoogte te zijn van de gedragscode

Elke respondent gaf aan geïnformeerd te zijn door interne communicatie, dan wel via Assuralia. Er werd ook de mogelijkheid geboden om een opleiding rond de gedragscode te volgen. Slechts 1 respondent heeft hiervan gebruik gemaakt.

Goede bekendmaking/verspreiding van de gedragscode door Assuralia

- Heeft de verzekeraar kennis van de inhoud van de gedragscode?

75% van de respondenten gaf aan de gedragscode volledig te kennen en efficiënt te kunnen toepassen, de overige 25% geeft aan een “notitie” te hebben. Uit de casusvragen blijkt een goede kennis van de gedragscode. De ruimte om opmerkingen achter te laten werd benut, en hieruit bleek dat alle respondenten in staat zijn om nuances te maken en de gedragscode toe te passen op een concrete situatie.

Een voorbeeld kan als volgt worden gegeven:

“In geval van overlijden mag de verzekeraar slechts na 3 weken een minnelijke regeling voorstellen”.

75% van de respondenten gaf aan het gedeeltelijk eens te zijn. In de ruimte voor opmerkingen vonden we aansluitende redenen terug.

“Wij geven de voorkeur aan een beoordeling in functie van de situatie en gelasten een expert”.

“Drie weken is nog kort, belangrijker is te peilen of de nabestaanden er al toe in staat zijn”.

“Er dient effectief enkele weken gewacht te worden om de nabestaanden de nodige rust te gunnen om het verlies te verwerken. In sommige gevallen kan zelfs 3 weken te snel zijn, in andere gevallen worden wij eerder aangesproken door de nabestaanden”.

De gedragscode wordt toegepast in functie van het specifieke dossier

Kwalitatief onderzoek: diepte – interview verkeersslachtoffers.

Methode

De tweede onderzoeksvraag werd gesteld aan de hand van een kwantitatief diepte-interview met (naasten van) verkeersslachtoffers. Binnen deze resultaten werden ook de ervaringen van lotgenotenvereniging Over-hoop en de Diensten slachtofferhulp van de Centra Algemeen Welzijnswerk opgenomen.

Hoe ervaren verkeersslachtoffers en nabestaanden de gedragscode?

Voor dit deel van het onderzoek wordt aan de hand van het programma Nvivo een structuur doorheen de verschillende interviews gezocht.

Er werden 6 (naasten van) verkeersslachtoffers geïnterviewd, de interviews verliepen zoveel mogelijk volgens een vast stramien. De gedragscode van de verzekeraars werd voorgelegd en de inhoud van de gedragscode werd puntsgewijs overlopen. Daarnaast was er ruimte voor andere bezorgdheden en opmerkingen van verkeersslachtoffers en hun families met betrekking tot de afhandeling van hun verzekeringsdossier.

Resultaten

Uit de resultaten van de interviews werden de belangrijkste knelpunten in de toepassing van de gedragscode en de contacten met verzekeringen weerhouden, die bij elke respondent aan bod kwamen:

- Kennis en verspreiding van de gedragscode;
- Het voorstel tot minnelijke regeling;
- Het uitbetalen van voorschotten;
- Communicatie;
- Hulpmiddelen en het VAPH.

Kennis en verspreiding van de gedragscode

Er is bij de verkeersslachtoffers en hun families weinig tot geen bekendheid van de gedragscode. Slechts 2 van de 6 respondenten hadden reeds (via Rondpunt) gehoord van de gedragscode.

De bevroegden vinden de gedragscode een nuttig instrument, maar de gedragscode dient vooraf aan hen te worden gecommuniceerd. Als ze niet weten dat de gedragscode bestaat, kunnen ze hier geen beroep op doen of een inbreuk vaststellen.

Dit verklaart ook dat de ombudsdienst van Assuralia geen klachten ontvangt. Het gebrek aan kennis en het bestaan van de gedragscode bij verkeersslachtoffers heeft tot gevolg dat zij geen verdere stappen zullen ondernemen om een eventuele klacht te formuleren.

Er worden wel vragen gesteld naar het respecteren van deze gedragsregels door de verzekeringsmaatschappijen aangezien het niet naleven niet verbonden is aan sancties.

Er is nood aan een duidelijke communicatie rond de gedragsregels specifiek naar de verkeersslachtoffers toe

Het voorstel tot minnelijke regeling

In de afwikkeling van het voorstel tot minnelijke regeling zien wij een licht positieve wijziging bij de verkeersslachtoffers. De totstandkoming van de minnelijke regeling blijkt bij 4 van de 6 respondenten goed te verlopen. Waar dit in het verleden problematischer bleek te verlopen.

Onder punt 9 van de gedragscode staat zeer duidelijk stelt dat:

“Elk voorstel tot minnelijke regeling dat rechtstreeks gedaan wordt aan het slachtoffer of aan een nabestaande, gaat gepaard met een correcte en volledige informatie over de draagwijdte en de gevolgen ervan.”

5 van de 6 respondenten geven aan dat zij te weinig ondersteuning en advies verkregen aangaande de inhoud van de minnelijke regeling. Vaak kan nog geen beroep worden gedaan op een advocaat, raadsgeneesheer in de fase van de minnelijke regeling, omdat dit geweigerd wordt door de rechtsbijstandsverzekeraar. Op die manier staat het slachtoffer er alsnog alleen voor en gaan zijn vaak over tot ondertekening van een minnelijke regeling.

Dit geldt eveneens over de mogelijkheid om over te gaan tot het opstarten van een gerechtelijke procedure. De overige 2 respondenten geeft aan dat hen eerder een minnelijke regeling werd opgedrongen en een gerechtelijke expertise wordt afgeraden.

Vanuit de diensten Slachtofferhulp wordt bevestigd dat regelmatig enige druk wordt uitgeoefend om te opteren voor een minnelijke schikking. De aanstelling van een eigen raadsgeneesheer, de aanstelling van een advocaat, maar ook de uitbetaling van een voorschot, werd in 3 op 5 cases slechts toegestaan als men beloofde het dossier met een minnelijke regeling te schikken. Op die manier werd de weg afgesloten om indien gewenst alsnog over te gaan tot een gerechtelijke procedure. Zij moeten dan wel overgaan tot ondertekening van de minnelijke schikking.

Nood aan duidelijke en transparante informatie omtrent de minnelijke regeling

Uitbetalen van voorschotten

3 van de 6 respondenten werd niet geïnformeerd over de uitbetaling van voorschotten, noch over de mogelijkheid tot uitbetaling. Voor wat betreft de uitbetaling van voorschotten moeten onderscheid gemaakt worden tussen uitbetaling van de eerste voorschotten en de daarop volgende voorschotten.

Het uitbetalen van het eerste voorschot loopt bij 5 van de 6 respondenten op eerste verzoek, dan wel automatisch nadat een expert van de verzekeraar is langs geweest.

4 van de 6 respondenten geven aan dat zij voor het eerste voorschot geen bewijsstukken dienden voor te leggen en hen dit eenvoudig werd toegewezen. 5 van de 6 respondenten geven aan voldoende te zijn geïnformeerd over de bestemming van dit eerste voorschot. Er wordt hen duidelijk gecommuniceerd dat dit een voorlopig en forfaitair bedrag betreft en geen definitieve schaderegeling is. Ook wordt duidelijk gezegd dat dit bedrag op het einde in mindering wordt gebracht met de definitieve schadevergoeding.

Bij het uitbetalen van de daaropvolgende voorschotten geven 5 van de 6 respondenten aan geen of zeer moeilijk een tweede voorschot te krijgen. Wanneer er een nieuw voorschot wordt gevraagd, met overlegging van de nodige bewijsstukken, wordt het voorschot vaak geweigerd, zonder enige motivatie. 1 respondent geeft aan dat zelfs indien er een medische expertise voorligt, waaruit blijkt dat gemaakte kosten verantwoord zijn, blijft een bijkomend voorschot achterwege.

Bij weigering van een voorschot ontbreekt vaak iedere motivatie

Vaak moet het slachtoffer onnodig lang wachten op een voorschot waardoor een financiële punt wordt gecreëerd. Met het tweede voorschot moet deze put gedicht

worden, en kunnen geen nieuwe kosten gemaakt worden, om de benodigde hulpmiddelen of zorg in te kopen.

5 van de 6 respondenten wacht langer dan 3 maanden op uitbetaling van het volgende voorschot. Zo haalden 2 van de 6 respondenten aan dat zij uiteindelijk akkoord gingen met de minnelijke regeling omdat hen werd beloofd dat ten spoedigste uitbetaling zou volgen. Ook al waren ze niet volledig akkoord met de medische besluitvorming en de daaraan gekoppelde bedragen, werd er akkoord gegaan met het minnelijke regelingsvoorstel omwille van financiële noodzaak.

Opmerkelijk is ook dat er geen eenduidigheid bestaat over het uitbetalen van de voorschotten. Soms ontvingen diegene die het voorschot vroegen er geen, en werd er zelfs geen enkel aanbod in die richting gedaan. Sommigen kwamen zelfs in een zeer precaire financiële situatie waardoor ze noodgedwongen beroep moesten doen op familie, vrienden, en andere ondersteuningsvormen. Anderen ondervonden dan weer geen enkel probleem en kregen alle gemaakte kosten terugbetaald, van begrafenisondernemer, ziekenhuis, verplaatsingskosten ...

Het uitbetalen van bijkomende voorschotten verloopt niet binnen redelijke termijnen

In eerste plaats moet er veel meer duidelijkheid komen omtrent de uitbetaling van voorschotten. Aan verkeersslachtoffers moet duidelijk worden gecommuniceerd wanneer zij recht hebben op een nieuw voorschot, en op vaste tijdstippen moet nagegaan worden wanneer dit aangewezen is. Er mogen geen onredelijke termijnen gaan over het uitbetalen van een tweede voorschot. Er moet bovendien meer eenduidigheid bestaan over het al dan niet uitbetalen van een voorschot. Wanneer een bijkomend voorschot wordt geweigerd, moet dit zeer duidelijk worden gecommuniceerd in een begeleidende brief met een met reden omklede motivatie.

Het uitbetalen van voorschotten wordt nog aan voorwaarden verbonden

Communicatie/informatie

5 van de 6 respondenten geeft aan dat de communicatie niet voldoende tot zeer slecht verloopt. Ze hebben het aanvoelen dat zij zelf initiatief moeten nemen om de stand van het dossier te vernemen, inlichtingen te verkrijgen.

Ze geven aan vaak in onzekerheid te verkeren omtrent het hele verzekeringstechnische kluwen. Ze houden liever een nauw contact en worden graag op gezette tijdstippen op de hoogte gehouden. Graag willen ze een redelijke termijn waarbinnen de verzekeraar moet antwoorden op hun aanvraag tot bv. uitbetaling van een voorschot, aanschaffen van een hulpmiddel. Zo vragen zij soms tussenkomst voor een hulpmiddel dat noodzakelijk dient

te worden aangekocht en moeten zij maanden wachten om zekerheid te krijgen of zij dit hulpmiddel al dan niet mogen aankopen.

Eveneens worden zij niet van bij aanvang geïnformeerd over welke hulpmiddelen zij al dan niet kunnen aanschaffen, waar zij hiervoor moeten aankloppen.

Een goede doorverwijzing door de verzekeraar naar bevoegde slachtofferhulporganisaties is noodzakelijk

Eén respondent had een goed contact met de verzekeraar en werd op regelmatige tijdstippen gecontacteerd en ingelicht over de stand van het dossier.

R1: "Ja ik krijg niks, ik had daar toen 2 jaar geen contact mee gehad, niet met de arts, niet met mijn verzekeraar."

R2: "Ik vind wel dat ge veel moet vragen. Ik heb nu zelf geen enkel idee hoeveel voorschotten ik al heb gekregen en hoeveel procent dat is. Mijn advocaat zegt dat ik nog wel een groot deel moet krijgen, maar ik weet van niks."

R3: "Uiteindelijk ben ik dat allemaal gaan ophalen in Excel welke kosten ik had gemaakt. Als ik dat niet deed, kwam er niks van."

In de afwikkeling van het verzekeringsrechtelijk luik van het ongeval is een cruciale rol weggelegd voor de verzekeringsmakelaar en de rechtsbijstandsverzekeraar die een nauw contact onderhouden met het slachtoffer. Zij spelen dan ook een belangrijker rol in de communicatie naar de advocaat en de BA-verzekeraar van tegenpartij. Deze contacten zijn zeer belangrijk voor een goede afhandeling van het schadedossier voor alle partijen. Jammer genoeg blijft deze gebrekkige communicatie tussen de verschillende partijen (makelaar – slachtoffer – advocaat – revalidatiecentra – VAPH) nog steeds een grote bron van ongenoegen en frustratie, zodat deze problematiek als zeer belangrijk knelpunt kan worden weerhouden.

Gebrekkige communicatie naar het slachtoffer toe blijft de grootste bron van frustratie

Hulpmiddelen

In de gedragscode zijn geen inhoudelijke passages opgenomen over het uitbetalen van hulp van derden. In de gesprekken met de verkeersslachtoffers komt dit wel heel nadrukkelijk naar boven als belangrijk knelpunt.

5 van de 6 respondenten geven aan dat er rond het uitbetalen van hulp van derden en het verkrijgen van hulpmiddelen geen eenduidigheid bestaat.

Opmerkelijk geven zij ook aan dat het initiatief voor de aanschaf van hulpmiddelen bij henzelf werd gelegd, en zij hieromtrent geenszins werden geïnformeerd. In eerste plaats dienen zij dus zelf onderzoek te voeren naar mogelijke hulpmiddelen, waar zij nadien ook niet volledig werden geïnformeerd rond de draagwijdte van de hulpmiddelen.

Vaak voelen zij zich “bedot” nadat een minnelijke regeling werd ondertekend, wanneer het

VAPH plots aan de deur komt kloppen en vraagt terugbetaling van een hele som geld waar zij niet op hadden gerekend. Het gebeurt ook dat ze hulpmiddelen nodig hebben, die geweigerd worden.

Het cumulverbod is voor het slachtoffer een heel abstract begrip dat zij niet in de praktijk kunnen omzetten en waarover zij niet voldoende informatie krijgen. Zij hebben zich onvoldoende gerealiseerd dat een deel van de vergoeding die zij op basis van de minnelijke regeling hebben ontvangen bestemd is voor hulp van derden en hulpmiddelen.

Er bestaat geen eenduidigheid over welke hulpmiddelen worden terugbetaald door de verzekeraar en welke niet. Vaak is er een dringende noodzaak aan een specifiek hulpmiddel, en worden door het slachtoffer een aantal offertes aangevraagd, en volgt er geen reactie van verzekeraar of ze al dan niet mogen overgaan tot aankoop.

Vaak voelen verkeersslachtoffers zich aan het lijntje gehouden. Ze worden door de verzekeraar naar het VAPH gestuurd en omgekeerd, zodat ze op het einde van de rit in de kou blijven staan.

Er is geen eenduidigheid rond hulpmiddelen en een betere samenwerking met het VAPH is gewenst

Kwalitatief onderzoek: diepte-interview verzekeraar

Methode

De laatste onderzoeksvraag werd gesteld aan de hand van een kwalitatief diepte-interview met verzekeraars.

Er werden 4 verzekeraars gecontacteerd voor een diepte-interview.

Hoe ervaren verzekeraars de gedragscode en passen ze die toe in de praktijk?

Kennis en verspreiding van de gedragscode

Net zoals bleek uit de digitale enquête is de gedragscode bij alle ondervraagden gekend. Iedereen is op de hoogte gesteld van de gedragscode via Assuralia. Volgens de verzekeraars beschrijft de gedragscode geen nieuwe manier van werken. Ook in het verleden werd deze reeds consequent toegepast. De gedragscode was een bevestiging van de reeds geldende praktijk. Het was voor hen eerder een opfrissing en handige leidraad.

Voorstel tot minnelijke regeling

De verzekeraar geeft aan het eerste punt van de gedragscode consequent toe te passen. Zij gaan in functie van het specifieke dossier en de omstandigheden bekijken wanneer een eerste voorstel tot minnelijke regeling kan gedaan worden.

“Contactname in de eerste weken is afhankelijk. Wij zeggen tegen onze makelaar, maak dat dossier niet over in die eerste maand, dat is te gevoelig. Dan is het aan de inspecteur om dit aan te voelen. Vaak neemt hij contact met de makelaar of familie om polshoogte te nemen van de situatie. Sommigen zeggen: ‘ah dat werd tijd’, anderen zeggen: ‘neen, wacht nog maar 6 maand’. Daar een termijn op kleven is dus heel moeilijk.”

Alle verzekeraars geven aan het liefst minnelijk te willen regelen. Ze bekijken of een eis vlot binnenkomt, zo niet zal een eerste voorstel worden uitgewerkt. Bij 3 van de 4 respondenten werd ook een specifieke “slachtofferopvolger” / “schade inspecteur” aangesteld om de stand van het dossier zeer kort op te volgen en te informeren naar de behoeften van de klant.

Volgens de respondenten worden 80-90% van alle dossiers minnelijk opgelost. Voor de overige 20% gebeurt het vaak dat slechts enkel het punt van discussie in aanmerking komt voor een gerechtelijke procedure, zodat het overige toch in der minne kan worden geregeld.

Uitbetalen voorschotten

Alle respondenten geven aan binnen redelijke termijn en zeker binnen de drie maanden over te gaan tot uitbetaling van een eerste voorschot. In 85% van de shadedossiers wordt een voorschot uitbetaald nadat er een minimum aan informatie verzameld is over de aard van het letsel, de kosten.

Bij heel zware letsels, en waar de kosten vaststaan en niet kunnen worden betwist hoeven niet altijd bewijsstukken te worden aangeleverd.

“Wij weten natuurlijk wel dat dat ook veel kosten met zich meebrengt en dan is het niet altijd nodig van de bewijsstukken te hebben. Dan kunnen wij provisioneren omdat wij weten dat die mensen langdurig in het ziekenhuis liggen en dat er dan veel verplaatsingskosten zijn voor de familie”

Probleem dat wordt aangehaald bij verkeersslachtoffers rond de overige voorschotten wordt erkend door alle verzekeraars. 90% geeft ook aan dat een lijst van de gemaakte kosten eenvoudiger werkt om zo het forfait te bepalen. In 25 % van de dossiers geven verkeersslachtoffers een foutieve bestemming aan dit voorschot waardoor na zeer korte termijn het slachtoffer opnieuw om een voorschot verzoekt.

De verzekeraars vinden het dan ook belangrijk dat de bestemming van deze voorschotten duidelijk wordt gecommuniceerd, en er op vaste tijdstippen wordt nagekeken of een voorschot noodzakelijk is.

2 van de 4 respondenten geeft aan op regelmatige tijdstippen na te gaan of er voorschotten nodig zijn. De medische expertise is hierbij een belangrijk ijkpunt. Ook wanneer er duidelijke communicatie met verkeersslachtoffers is, kan er eenvoudig een voorschot worden bepaald.

“Het moet dus gesteund zijn op concrete stukken maar anderzijds gaan wij ook niet blijven wachten tot alles binnen is gekomen. We gaan ook gericht op zoek naar de kosten en we betalen ook niet alleen op stukken maar ook op morele schadevergoeding.”

“Ik kan mij voorstellen dat er heel wat onduidelijkheid voor verkeersslachtoffers bestaat, de eerste keer krijgen zij vrij snel een provisie. De tweede keer gaat de verzekeraar vragen: ‘Kunnen we al wat stukken zien?’ en dan gaan zij denken: ‘Oei moet ik nu iets gaan bewijzen?’

3 van de 4 respondenten geeft aan dat zeker in dossiers met zware letselschade bij minderjarigen, waar de consolidatiedatum is voorbehouden tot na het bereiken van de meerderjarigheid, er op regelmatige tijdstippen terug contact wordt opgenomen om het dossier te bekijken.

Begeleiding in de doelbestemming van de voorschotten is erg belangrijk, maar niet de taak van de BA-verzekeraar

Communicatie

3 van de 4 respondenten neemt spontaan contact op met het slachtoffer wanneer het dossier lange tijd stil ligt.

In 90% van de dossiers is er ook een rechtsbijstandsverzekeraar zodat de communicatie steeds verloopt met de (gekozen) advocaat van het slachtoffer. Dit geeft volgens 3 van de 4 respondenten vaak problemen in de communicatie. De verzekeraar kan in dat geval geen persoonlijk contact opnemen met het slachtoffer. Communicatie dient via advocaat te verlopen en dat wordt vaak tegengehouden door stilzitten van de advocaat.

De BA-verzekeraar erkent de problematiek van communicatie tussen diverse partijen

3 van de 4 respondenten geeft aan dat er miscommunicatie kan ontstaan door een moeilijke relatie met de advocaat, dan wel niet voldoende kennis van de materie.

Soms werkt het eenvoudiger als facturen rechtstreeks aan de verzekeraar worden overgemaakt.

3 van de 4 respondenten geeft aan dat de taak van het uitbetalen van voorschotten wordt opgevolgd door de inspecteur en nadien wanneer er rechtsbijstand is tussengekomen verder via hen verloopt. Dat de verzekeraar enkel een “onbenoemde” provisie uitbetaald maar nooit gedetailleerd communiceert waartoe deze kan dienen. Dat dit de taak van de rechtsbijstandsverzekeraar/advocaat is.

Rol van een advocaat met specifieke expertise rond letselschade is cruciaal

Wanneer het slachtoffer zijn belangen volledig in handen legt van een advocaat die weinig tot geen kennis heeft van de materie is dit problematisch en kan dit verre gevolgen hebben. De advocaat zal de zaak onnodig lang rekken, en aan het slachtoffer onrealistisch verwachtingen opleggen die de verzekeringsmaatschappij nooit kan realiseren.

Voor het slachtoffer is dit een extra tegenslag en ligt de fout bij de verzekeraar.

“We proberen nu ook heel snel onze vertrouwensband met het slachtoffer op te bouwen nog voor dat de advocaat er is. En dan kan die advocaat er nadien bijkomen, maar dan is die band er al.”

Uit de bespreking van de resultaten in de werkgroep lichamelijke schade bij Assuralia kwam aanvullend nog naar voren, dat men vaak noodgedwongen meer tijd investeert in “kleine dossiers” met soms louter materiële schade, omdat die verzekerden vaker aankloppen. In de zwaardere dossiers wordt vaak minder aandacht gevraagd door de verzekerden zelf, wat ertoe leidt dat de informatie en communicatie beperkt blijft.

Hulpmiddelen

Alle respondenten geven aan dat er een zeer grote kloof bestaat tussen VAPH en de verzekeringsmaatschappij in het kader van de uitbetaling van hulpmiddelen en de communicatie hieromtrent.

Blijkbaar wordt er niet erg slachtoffergericht gewerkt. Zeker naar revalidatiecentra zou er opleidingswerk moeten gebeuren.

Alle respondenten geven aan dat de communicatie met het VAPH zeer moeizaam verloopt, en dat verkeersslachtoffers erg lang moeten wachten om antwoord te krijgen op een aanvraag.

De samenwerking tussen het VAPH en de BA-verzekeraar verloopt moeizaam

CONCLUSIE

In dit kleinschalig onderzoek stelden we de vraag hoe het gesteld is met de kennis van de gedragscode, de toepassing ervan in de praktijk en het effect op de beleving van verkeersslachtoffers en of de gedragscode secundaire victimisering voorkomt.

Uiteraard maken wij hier de opmerking dat het een beperkt en kleinschalig onderzoek betreft en misschien wel nodig is veel uitgebreider onderzoek te doen naar de “waarde” van gedragscodes in zijn algemeenheid en de rechtspositie van verkeersslachtoffers. Dat kan veel breder gaan dan de problematiek van verkeersslachtoffers.

Toch kunnen we op basis van dit onderzoek een aantal conclusies trekken met betrekking tot de gedragsregels van de BA-verzekeraars voor verkeersslachtoffers. Een eerste opmerking betreft de perceptie van de naleving van de gedragscode. Deze verschilt bij de verschillende respondenten. De verzekeraars menen dat de code goed nageleefd wordt, maar de praktijkervaringen van de slachtoffers bevestigen dat niet altijd.

Conclusies met betrekking tot de gedragscode

Kennis van de gedragscode

- De gedragscode is gekend bij de 44% van de verzekeraars die de enquête invulden en kan door hen correct worden toegepast. Voor de overige 56% kunnen we op zijn minst vragen stellen bij hun betrokkenheid op de code, omdat zij ondanks het sturen van een rappel en medewerking van Assuralia geen moeite deden de enquête in te vullen.
- De gedragscode is onbekend bij de verkeersslachtoffers. Zij weten ook niet van het bestaan van de ombudsdienst en dat ze daar een klacht kunnen indienen tegen deze code.

Toepassing van de gedragscode

- De gedragscode lijkt in geval van overlijden correct te worden toegepast. Er komen geen signalen binnen van nabestaanden bij Rondpunt en ook lotgenotenwerking OVK geeft aan dat ze de indruk hebben dat er veel verbeterd is.
- Voor wat betreft de toepassing van de gedragscode in de praktijk van ongevallen met zwaargewonden is er nog veel verbetering mogelijk.
- De toepassing van artikel 4, 5, 6, 8, 9, 10 en 11 is gebrekkig.
- Concrete hiaten betreffen:
 - Kennis en verspreiding van de gedragscode;
 - Het voorstel tot minnelijke regeling;
 - Het uitbetalen van voorschotten;
 - Communicatie.

Overige knelpunten

- Een ander extra knelpunt dat aan de orde kwam in de gesprekken met verkeersslachtoffers betreft de aankoop van hulpmiddelen en het VAPH. Door de BA-verzekeraar wordt dit bevestigd.

Voorkomen van secundaire victimisatie

- De toepassing van de gedragscode is nog niet zodanig dat voor alle verkeersslachtoffers extra leed wordt voorkomen in het traject dat zij na een verkeersongeval moeten doormaken. Met name de gebrekkige informatie en communicatie bevestigt hen in hun afhankelijke en kwetsbare positie. Onwetendheid over de gedragscode en het bestaan van de ombudsdienst, maakt dat deze gedragscode voor hen nog te weinig betekenisvol is.

Aanbevelingen

We nemen de vrijheid om op basis van deze conclusies reeds een aantal noodzakelijke aanbevelingen te doen.

Kennis en afdwingbaarheid van de gedragscode

- Communiceer het bestaan van de gedragscode en van de ombudsdienst naar verkeersslachtoffers, zodat ze bij niet naleving een beroep kunnen doen op de code, of een klacht kunnen neerleggen bij de ombudsdienst.
- Overweeg een vorm van afdwingbaarheid of sanctie vanuit het perspectief van verkeersslachtoffers.

Communicatie/informatieplicht

- Laat de communicatie met verkeersslachtoffers vlotter verlopen. Dat betreft de termijnen waarbinnen dient te worden gecommuniceerd. Er moet bovendien uniformiteit bestaan in de communicatie (≠ verschillende infokanalen met tegengestelde belangen, verschillende doorverwijzingen bijvoorbeeld naar rechtsbijstand of waardoor slachtoffer in de kou blijft staan).
- Beschrijf de informatieplicht. Er moet een verantwoordelijke zijn die noodzakelijke bijstand en ondersteuning kan verlenen aan het slachtoffer om de inhoud van de minnelijke schaderegeling uit te leggen. In artikel 9 van de gedragscode moet toegevoegd worden wie daarvoor verantwoordelijk is.
- Laat informatie transparant en duidelijk zijn, in bewoordingen die begrijpelijk zijn voor het slachtoffer. Het is van belang dat het slachtoffer de juiste draagwijdte en de gevolgen van een minnelijke regeling kan inschatten en mogelijks kan beslissen tot een gerechtelijke regeling over te gaan.
- Communiceer aan verkeersslachtoffers de consequenties en mogelijkheden om over te gaan tot een gerechtelijke procedure.
- Duidt verkeersslachtoffers op het belang van de keuze van een eigen raadsgeneesheer / advocaat gespecialiseerd met specifieke kennis rond letselschade.
- Voorzie in een vast aanspreekpunt voor de verkeersslachtoffers
- Verstrek informatie die voldoende gedetailleerd is om zo te waarborgen dat het verkeersslachtoffer op een respectvolle manier wordt behandeld en met kennis van zaken een beslissing kan nemen in zijn dossier.

Voorschotten

- Bevorder een correcte naleving van artikel 8 van de gedragscode zodat er geen voorwaarden verbonden worden aan de uitbetaling van voorschotten.
- Respecteer artikel 6 van de gedragscode, en ga op regelmatige tijdstippen over tot het uitbetalen van een voorschot.
- Wijs Verkeersslachtoffers iedere keer op de doelbestemming van voorschotten, zodat ze later niet in de problemen komen.
- Zorg voor een goede motivatie wanneer een voorschot al dan niet wordt uitbetaald.
- Las momenten in om alle betrokken partijen samen te zetten en zo een efficiënte en vlotte samenwerking mogelijk te maken om samen tot een oplossing te komen.

Hulpmiddelen

- Zorg voor correcte informatie en communicatie rond hulp van derden.
- Verbeter de Samenwerking tussen het VAPH, de BA- verzekeraar en het verkeersslachtoffer.

Bijlagen

Gedragcode Assuralia

Gedragregels van de BA verzekeraars met betrekking tot slachtoffers van zware ongevallen ongeacht de aard van het ongeval.

Onderstaande gedragsregels hebben tot doel de slachtoffers, en hun directe omgeving, wanneer zij een uitermate dramatische gebeurtenis hebben ondergaan, centraal te stellen in het schaderegelingproces van een minnelijke regeling. Het betreft de gevallen van personen die zijn overleden en van de personen die de volgende restletsels hebben opgelopen: tetraplegie, paraplegie, hemiplegie, quadripareze, amputatie van een of meerdere ledematen, niet aangeboren blijvende hersenletsels, of gelijkaardige restletsels, ...

Gedragregels

1. In geval van overlijden wordt een minnelijke regeling niet in de eerste weken na het overlijden voorgesteld. Een concreet voorstel wordt pas gedaan wanneer de ouders (of andere nabestaanden) emotioneel en menselijk in staat zijn daarover een weloverwogen beslissing te nemen.
2. In geval van overlijden wordt een affectieve band tussen het slachtoffer en zijn partner en zijn inwonende gezinsleden verondersteld. Het is aan de verzekeraar om desgevallend het tegendeel te bewijzen. In alle andere situaties behoudt het familielid het recht om de affectieve band te bewijzen.
3. Zodra de verzekeraar weet dat hij op één of andere wijze tot schadeloosstelling gehouden is, gaat hij na aan welke personen hij voorschotten kan betalen.
4. De verzekeraar waakt erover dat betwistingen over schadebedragen die, in verhouding tot de ernst van de zaak en de omvang van de schade, een volstrekt marginaal karakter hebben, worden vermeden (kleine materiële schade). In het bijzonder met betrekking tot deze marginale schadeposten volstaat een begin van bewijs (geschrift, beschadigd goed ter beschikking houden, ...).
5. De betaling heeft het karakter van een voorschot op de eindafrekening. Voor het verkrijgen van een eerste aangepast voorschot dient de schadelijder geen specifieke bewijsstukken voor te leggen.

6. De eventuele volgende voorschotten worden zo snel mogelijk betaald en moeten volstaan om de onmiddellijke financiële gevolgen van het ongeval te kunnen dragen, zodat de schadelijders zelf geen grote bedragen moeten voorschieten.
7. Aan de schadelijders wordt duidelijk meegedeeld dat het gaat over een voorschot, niet over een definitieve regeling.
8. De uitbetaling van een voorschot gebeurt steeds zonder enige directe of indirecte afstand van rechten door de schadelijders.
9. Elk voorstel tot minnelijke regeling dat rechtstreeks gedaan wordt aan het slachtoffer of aan een nabestaande, gaat gepaard met een correcte en volledige informatie over de draagwijdte en de gevolgen ervan.
10. Indien een minnelijke regeling wordt getroffen op basis van een niet-tegensprekelijke medische expertise, dient deze expliciet te vermelden dat er een medisch voorbehoud wordt voorzien voor eventuele toekomstige tussenkomsten die in oorzakelijk verband staan met het ongeval.
11. Elk voorstel tot minnelijke regeling wordt geconcretiseerd via een dading of kwijting ten definitieve regeling waarbij de schadelijder een bedenktijd krijgt van minstens 30 dagen.

Toepassingsgebied

Deze gedragsregels gelden enkel voor de slachtoffers die zware lichamelijke schade hebben opgelopen en kaderen alleen binnen de aansprakelijkheidsverzekeringen (Takken 10a en 13). De gedragscode is niet van toepassing in geval van arbeidsongevallen.

Bevoegdheid door de Ombudsdienst

Bij niet naleving van deze gedragsregels is de ombudsdienst van de verzekeringen bevoegd om de klachten te behandelen binnen haar gangbare procedure.

Digitale enquête BA-verzekeraar

1. Hebt u reeds gehoord van de gedragsregels van de BA verzekeraars met betrekking tot slachtoffers van zware ongevallen? Ja/nee

Zo ja: op welke manier bent u hiervan op de hoogte gesteld?

Mogelijke antwoorden: - Via een intern protocol (van Assuralia?)

- Via een andere verzekeraar

- Via de media

- Via een opleiding of vorming

- Andere

2. Weet u over wat de inhoud van deze gedragscode?

Mogelijke antwoorden:

- Ik ken ze volledig
- Ik weet waarover het gaat
- Ik heb slechts een notie
- Ik heb geen idee

3. De volgende vraag bevat een casus.

“In geval van overlijden mag de verzekeraar slechts na 3 weken een minnelijke schikking voorstellen.”

- Ik ben het eens
- Ik ben het gedeeltelijk eens
- Ik ben het oneens

Omdat...

4. De volgende vraag bevat een casus.

“Na het voorleggen van bewijsstukken kan de schadelijder een eerste voorschot krijgen.”

- Ik ben het eens
- Ik ben het gedeeltelijk eens
- Ik ben het oneens

Omdat...

5. De volgende vraag bevat een casus.

“Indien een voorstel tot minnelijke regeling wordt getroffen heeft deze altijd het karakter van een dading, en kan het slachtoffer de medische expertise niet meer tegenspreken.”

- Ik ben het eens
- Ik ben het gedeeltelijk eens
- Ik ben het oneens

Omdat...

6. De volgende vraag bevat een casus.

“Wanneer er een minnelijke regeling wordt getroffen op basis van een niet-tegensprekelijke expertise mag het slachtoffer verzoeken om een medisch voorbehoud maar is de verzekeraar niet verplicht van hier op in te gaan”

- Ik ben het eens
- Ik ben het gedeeltelijk eens
- Ik ben het oneens

Omdat...