

‘Cowboys’ vrij spel in ongereguleerde letselschademarkt:

‘PREVENTIE IS HET TOVERWOORD’

Het in 2024 gepubliceerde WODC-rapport ‘De belangenbehartiger bij letselschade’ bevat een onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening door belangenbehartigers in de letselschadepraktijk. Die praktijk is niet gereguleerd en marktpartijen schreeuwen om een wettelijke status teneinde het toenemend aantal kwalijke praktijken waar slachtoffers mee te maken krijgen te beteugelen. Middels dit rapport zou de Tweede Kamer inzicht moeten krijgen in de desbetreffende kwalijke praktijken.



Tijp Ridder is lid van het NIVRE-branchebestuur Personenschade

Lid van het NIVRE-branchebestuur Personenschade Tijp Ridder valt meteen met de deur in huis: “Het is een heel uitgebreid rapport geworden, maar de kern is daarmee direct een beetje zoekgeraakt. De inzichten waarop men hoopte, ontbreken helaas nog steeds. Het kent daarentegen wel een positieve keerzijde: binnenkort staat de behandeling van dit rapport namelijk weer op de politieke agenda.”

Slachtoffers overgeleverd aan eigen inschattingsvermogen

Het was ook de Tweede Kamer die naar aanleiding van een motie van Kamerlid Ulysse Ellian een onderzoek verlangde. Zonder wettelijke status of keurmerk zijn slachtoffers overgeleverd aan hun eigen inschattingsvermogen en hebben de zogeheten ‘cowboys’ vrij spel. Tijp

legt uit: “Cowboys is een veelgebruikte term voor de ‘ongereguleerden’: zij die onder geen enkel keurmerk vallen, die daarmee niet zichtbaar voldoen aan een bepaald kennisniveau en over specifieke vaardigheden beschikken. Daarnaast kennen zij geen gedragscode en stellen zij zich dus niet toetsbaar op. Zij vallen immers niet onder een vorm van tuchtrecht, zoals NIVRE-experts en advocaten die beiden wél middels een tuchtuitspraak aan banden gelegd kunnen worden.”

Toetsbare kwaliteit of mooie praatjes?

“Het beroep van belangenbehartiger is een vrij beroep. Iedereen mag een bord in de tuin zetten en zich belangenbehartiger noemen. Dat zij geen LSA-, NLE- of het NIVRE-keurmerk voeren betekent overigens niet per definitie dat ze slecht zijn in hun werk. Ze weten doorgaans best wel hoe

de hazen lopen, maar ze maken wel vaak in financieel opzicht misbruik van slachtoffers. Tegelijkertijd zijn er natuurlijk ook belangenbehartigers die wél een keurmerk hebben en het óók niet goed doen, maar die zijn gelukkig toetsbaar. Bij cowboys is er echter sprake van beide: én ze doen het niet goed, én het incorrecte gedrag dat ze vertonen kan niet in toom gehouden worden, want ze zijn niet toetsbaar. En dáár maakt de markt zich zorgen om.”

Hoopgevende aanbevelingen

In het rapport worden aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van belangenbehartiging te verbeteren, zoals verplichte certificering, wetswijziging en een regierol voor de rijksoverheid. Tijp vervolgt: “De aanbevelingen zijn bedoeld om de letselschademarkt als geheel naar een hoger niveau te tillen. Het is belangrijk dat er ook nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan de soft skills van een Personenschade-expert of belangenbehartiger. Voor NIVRE Register-Experts onderstreept dit rapport het belang van voortdurende kwaliteitsborging en professionele ontwikkeling en het bevestigt dat we als NIVRE de goede dingen doen in ons streven naar verdere kwaliteitsverbetering. Maar tevens vormt het een aansporing om het nóg beter te doen.”

Een sterk beroepsprofiel als wapen tegen wildgroei

Het gehele NIVRE-opleidingshuis wordt continu geëvalueerd. Zo werkt het NIVRE momenteel aan een stevig beroepsprofiel, dat ook standhoudt tegenover andere juridische professionals. “Als het zover komt dat er wettelijk wordt ingegrepen en certificering op basis van kwaliteit een feit wordt, ontvangen advocaten waarschijnlijk als eerste een keurmerk. Hun beroep is namelijk al wettelijk beschermd. Maar als wij als NIVRE ook kunnen aantonen dat we voldoen aan hoge standaarden, komt ook de NIVRE Register-Expert in aanmerking voor wettelijke erkenning. En dat is waar we naartoe werken: wettelijke bescherming van het beroep van schade-expert, zodat slachtoffers makkelijker het kaf van het koren kunnen scheiden.”

VOOR NIVRE REGISTER- EXPERTS ONDERSTREEPT DIT RAPPORT HET BELANG VAN VOORTDURENDE KWALITEITSBORGING EN PROFESSIONELE ONTWIKKELING

HET DRAAIT DUS OM BEWUSTWORDING CREËREN BIJ DE ONWETENDE BURGER

Laat het slachtoffer niet verdwalen

Binnenkort staat de behandeling van het rapport weer op de politieke agenda. Verschillende marktpartijen pleiten voor een wettelijke regeling die kwalijke praktijken moet tegengaan. Tegelijkertijd groeit de roep om méér zichtbaarheid voor de goede partijen. “Slachtoffers weten vaak niet waar ze terecht kunnen. Ze hebben geen idee hoe de letselschadepraktijk in elkaar steekt, laat staan dat er keurmerken bestaan”, aldus Tijp. “Om te voorkomen dat mensen in de handen vallen van cowboys, moet er meer publiciteit komen over keurmerken en betrouwbare belangenbehartigers.”

De bal ligt bij de politiek

Tot nu toe was de politiek terughoudend, in de hoop dat zelfregulering voldoende zou zijn. Maar volgens Tijp werkt dat slechts gedeeltelijk: “Wij kunnen als ‘goedwillenden’ wel regels opstellen, maar we kunnen ‘kwaadwillenden’ niet aanpakken. We kunnen ze geen sancties opleggen, hoe kwalijk hun gedrag ook is. En geloof me, dat gebeurt vaker dan je denkt. Ik krijg regelmatig dossiers van slachtoffers die radeloos zijn omdat ze zijn misleid.”

Voorkomen is beter dan genezen

Tijp pleit voor méér preventie: “In dit geval is voorkomen beter dan genezen. Steek als keurmerk meer tijd en geld in het voorlichten van (potentiële) slachtoffers. Alle keurmerken tezamen dus. En wie weet kan dat zelfs deels gesubsidieerd worden door de overheid. Want als het slachtoffer eenmaal in handen is gevallen van een cowboy, is het leed vaak al geschied. Regulatie achteraf werkt dus niet. ‘Preventie’ is voor mij dan ook het toverwoord. Daar zou ik graag meer aandacht voor zien. Het draait dus om bewustwording creëren bij de onwetende burger. Zij moeten weten dat er partijen zijn die er malafide praktijken op na houden zonder dat daar sancties op staan en dat er gereguleerde partijen zijn die de regels naleven en zich wél toetsbaar opstellen.

Verzekeraars weten echt wel wie ze moeten inschakelen. Maar een slachtoffer zit vaak voor het eerst in een letselschadetract. Dan is de kans groot dat hij of zij afgaat op degene die het hardst roept. En dan zit je al snel vast aan de verkeerde partij”, besluit Tijp. “Het rapport heeft dan misschien nog niet alles opgeleverd wat we hoopten, maar het zorgt er wél voor dat het onderwerp weer op de kaart staat. De tijd is rijp om daadwerkelijk veranderingen teweeg te brengen. En daar hebben we de hele markt voor nodig.” ●