

## Wie beschermt slachtoffers tegen de uitwassen in het ongereguleerde circuit?

Annotatie bij Hof Arnhem-Leeuwarden  
15 oktober 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:6313

### 1. De feiten

In het hier te bespreken arrest gaat het om een aansprakelijkheidsverzekeraar die wegens geconstateerde misstanden geen zaken meer wilde doen met een bepaald letselschaderegelingsbureau. Als redenen werden aangevoerd dat het bureau bij de zaakbehandeling bewust feitelijke en medische informatie achterhield en dat een andere verzekeraar naar aanleiding van soortgelijke ervaringen betreffende dit bureau een registratie had verricht in het Extern Verwijzingsregister (EVR), dat onderdeel vormt van het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.<sup>1</sup> Een dergelijke registratie vindt onder meer in geval van fraude en opzettelijke misleiding plaats in dit systeem, dat is opgezet door de organisaties van diverse financiële instellingen zoals banken en verzekeraars. Een EVR-registratie is bedoeld om alle aangesloten financiële instellingen in staat te stellen om als waarschuwing kennis te nemen van de registratie.

De verzekeraar had haar beslissing bij brief aan het bureau overgebracht en daarbij tevens gevraagd om de cliënten van het bureau te informeren en hun zaken aan een belangenbehartiger met een Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) over te dragen. Tevens had de verzekeraar de cliënten van het bureau zelf laten weten dat zij de samenwerking met het bureau had verbroken. De verzekeraar deed ook zelf een EVR-registratie.

### 2. Het procesverloop

Nadat het bureau had laten weten dat het handelen van de verzekeraar als onrechtmatig werd beschouwd, en niet aan het verzoek van de verzekeraar zou worden meegewerkt, heeft de verzekeraar in kort geding een vordering ingesteld. De verzekeraar vorderde bij de voorzieningenrechter dat het bureau verboden zou worden om voor de duur van vijf jaar op welke manier dan ook tegen de verzekeraar als belangenbehartiger van letselschadezaken op te treden en bevolen zou worden om dat ook aan de betrokken letselschadeslachtoffers te schrijven. Met een tegenvordering beoogde het bureau te bewerkstelligen dat de verzekeraar verplicht zou worden om de behandeling van letselschadezaken met het bureau te hervatten, aan de betrokken cliënten een rectificatiebrief te schrijven en de EVR-registratie ongedaan te maken.

In eerste instantie heeft de voorzieningenrechter partijen niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van voldoende spoedeisend belang.<sup>2</sup>

### 3. Het arrest

In hoger beroep heeft het gerechtshof wel inhoudelijke beslissingen gegeven.<sup>3</sup> Het hof stelde zich de kernvraag of een verzekeraar verplicht is om de schade van een benadeelde te regelen met de door de benadeelde gekozen belangenbehartiger. Voor beantwoording van die vraag achtte het hof enerzijds van betekenis dat het een benadeelde vrijstaat om de belangenbehartiger te kiezen die zij wil en anderzijds dat een verzekeraar het recht heeft om te bepalen met welke belangenbehartigers zij zaken wil doen.

Weigering van een belangenbehartiger staat de verzekeraar – aldus het hof – slechts vrij als daar goede redenen voor zijn. Dergelijke redenen kunnen zijn onvoldoende betrouwbaarheid, een relevant gebrek aan kennis en ervaring en het in rekening brengen van onredelijk hoge kosten. Tevens mag de verzekeraar meewegen dat de belangenbehartiger ‘ongebonden’ is, dat wil zeggen niet aangesloten bij een organisatie met kwaliteitsregels en tuchtrecht.

Het hof kwam tot de conclusie dat de verzekeraar in dit geval voldoende had onderbouwd dat zij goede redenen had om de samenwerking met het bureau te beëindigen. Daarbij was mede van betekenis dat een andere verzekeraar betreffende deze belangenbehartiger een registratie had verricht in het EVR.

Tussen de partijen bestond discussie over de opleidingskwaliteit van de aan het bureau verbonden schaderegelaars. Uit het arrest komt naar voren dat het hof – anders dan het bureau zelf – niet onder de indruk was van die kwaliteit, ofschoon het in een kortgedingsetting uiteraard geen complete en diepgaande toetsing kon betreffen.

Het hof achtte voorshands voldoende aannemelijk dat de verzekeraar goede redenen had om de samenwerking met het bureau te beëindigen. Niettemin zag het hof onvoldoende aanleiding om de door de verzekeraar gevraagde veroordelingen uit te spreken. Enerzijds omdat de verzekeraar onvoldoende belang had bij het gevraagde verbod om tegenover haar op te treden, aangezien het de verzekeraar vrijstond om geen zaken meer met het bureau te doen. Anderzijds omdat de verzekeraar de betrokken slachtoffers zelf per brief kon informeren, zoals kennelijk al was gedaan.

Wel oordeelde het hof dat de verzekeraar onvoldoende aannemelijk had gemaakt dat het bureau betrokken is geweest

1 Zie het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, [www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/](http://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/).

2 Rb. Noord-Nederland 21 mei 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:1958.

3 Hof Arnhem-Leeuwarden 15 oktober 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:6313.

bij fraude. Daarmee kwam het hof tot de conclusie dat de door de verzekeraar gedane EVR-registratie diende te worden verwijderd.

Na dit arrest gaat de strijd tussen het bureau en diverse verzekeraars voort.

Op 6 januari 2025 wees de voorzieningenrechter in Rotterdam een vonnis in een kort geding dat door het bureau ahangig was gemaakt tegen een andere verzekeraar.<sup>4</sup> In dat kort geding vorderde het bureau dat een EVR-registratie zou worden verwijderd. Die vordering werd afgewezen, nadat de voorzieningenrechter had overwogen dat was gebleken dat het bureau een werkwijze hanteerde waarbij op een onaanvaardbare wijze selectief met beschikbare informatie werd omgegaan.

Op 20 januari 2025 werd door de Raad van Discipline Arnhem-Leeuwarden, de advocatentuchtrechter, een advocaat berispt die de belangen behartigde van bureaus, waaronder het bureau waarover het in de hier besproken uitspraak ging, waarmee verzekeraars niet meer wilden samenwerken en waaraan EVR-registraties in het vooruitzicht waren gesteld.<sup>5</sup> Als reactie hierop had de advocaat werknemers van de betreffende verzekeraars in privé aansprakelijk gesteld en gesommeerd om € 1.700.000 schadevergoeding te voldoen. De betreffende brieven werden door een deurwaarder op de privéadressen van de betrokkenen betekend. Naar aanleiding van een door de verzekeraars ingediende klacht overwoog de Raad van Discipline dat hier sprake was van een poging tot intimidatie die nodeloos schadelijk was. Daarmee werd de klacht gegrond bevonden.

#### 4. Commentaar

De positie van de verzekeraar is in dit verband uiteraard niet gemakkelijk. Het is immers het slachtoffer dat de eigen belangenbehartiger kiest. Bovendien zal gemakkelijk kunnen worden gezegd, zoals ook in deze zaak geschiedde, dat een verzekeraar op die manier tracht zich van een formidabele tegenstander te ontdoen. Het is een ongemakkelijk beeld dat een verzekeraar de belangenbehartiging aan de zijde van haar wederpartij probeert te beïnvloeden. Waar de verzekeraar dat doet op basis van zuivere motieven, gebeurt dat kennelijk omdat de overheid niets heeft geregeld en zo kwalijke praktijken in het ongereguleerde circuit geen strobreed in de weg legt.

De kwaliteit van de belangenbehartiging in letselschadezaken staat terecht in de belangstelling, omdat er *kwalijke praktijken* zijn geconstateerd. Wie beschermt de slachtoffers daartegen? Op het gebied van de behartiging van belangen van letselschadeslachtoffers ontbreekt iedere vorm van overheidsregie. Het staat eenieder vrij om zich als letselschadespecialist of letselschade-expert te afficheren. Deze titels zijn onbeschermd en ze

impliceren geen enkele kwaliteitswaarborg en/of kwaliteitstoetsing.

Wanneer via Google gezocht wordt op de term letselschade-advocaat verschijnen er gesponsorde pagina's van letselschadebureaus die niet schromen om zich als letselschadeadvocaat voor te doen. Hierdoor komen slachtoffers bedrogen uit. Als advocaten zaken overnemen die eerder door letselschadebureaus zijn behandeld, horen zij niet zelden dat het slachtoffer ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat de vorige belangenbehartiger advocaat was.

Het aansprakelijkheidsrecht en het schadevergoedingsrecht, die binnen de letselschadepraktijk een dominante rol spelen, zijn juridische onderwerpen. Het verbaast dus niet dat in het WODC-rapport dat in dit themanummer centraal staat, wordt aangegeven dat juridische kennis en vaardigheden, naast onderhandelingsvaardigheden (strategisch inzicht), behoren tot de relevante kwaliteiten van een belangenbehartiger. Dit zijn persoonsgebonden kwaliteiten.

Binnen de letselschadebranche vindt enige vorm van regulering plaats door De Letselschade Raad. Onderdeel daarvan is het NKL. Dit keurmerk bevat kwaliteitsregels voor diverse organisaties, zoals belangenbehartigers. Veel van de kwaliteitsregels richten zich tot organisaties, dus tot de kantoren, en in veel mindere mate tot personen. Het zou beter zijn als de kwaliteitsregels voor belangenbehartigers wel over personen zouden gaan. Een organisatie is voor een slachtoffer immers minder belangrijk dan de persoon die de belangen daadwerkelijk behartigt.

De Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) kent twee zogenoemde specialisatieverenigingen op het gebied van letselschade die de persoonsgebonden kwaliteit van specialisten op dit gebied vormgeven:

- de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP), waarin alleen slachtofferadvocaten zich hebben verenigd;<sup>6</sup> en
- de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA), waarvan zowel slachtofferadvocaten als verzekeraarsadvocaten lid zijn.<sup>7</sup>

De aangesloten advocaten moeten tevens voldoen aan de algemeen geldende kwaliteitseisen van de NOvA en zijn onderworpen aan het advocatentuchtrecht.

Het karakter van de letselschaderegeling in Nederland wordt in belangrijke mate bepaald door de grote plaats die de buitengerechtelijke afwikkeling inneemt. Stuiting van verjaring is hier heel eenvoudig en meermalen te herhalen. Daardoor ontstaat een situatie waarin niet-advocaten een grotere rol hebben bij de afwikkeling van letselschadezaken dan in sommige ande-

<sup>4</sup> Rb. Rotterdam 6 januari 2025, ECLI:NL:RBROT:2025:437.

<sup>5</sup> RvD Arnhem-Leeuwarden 20 januari 2025, ECLI:NL:TADRARI:2025:18.

<sup>6</sup> Zie [www.asp-advocaten.nl](http://www.asp-advocaten.nl).

<sup>7</sup> Zie [www.lsa.nl](http://www.lsa.nl).

re landen het geval is, en de rechter in relatief minder gevallen betrokken is. De afwikkeling van sommige letselschadezaken, bijvoorbeeld in geval van minderjarigen, kan veel tijd in beslag nemen en het is zonder meer positief dat partijen niet gedwongen worden om vroegtijdig naar de rechter te stappen. Het betekent wel dat belangenbehartigers uit het ongereguleerde circuit meer ruimte krijgen om zich met de behartiging van slachtofferbelangen bezig te houden. Onder het ‘ongereguleerde circuit’ versta ik belangenbehartigers die niet binnen een adequaat gereguleerde organisatie aan persoonlijke kwaliteits- en gedragsnormen hoeven te voldoen en evenmin aan toezicht of klachtrecht zijn onderworpen.

Ik bepleit niet dat alle letselschadezaken uitsluitend door gespecialiseerde advocaten behandeld moeten worden, maar het kan natuurlijk niet zo zijn dat slachtoffers ten onrechte in de veronderstelling verkeren dat zij door een advocaat worden bijgestaan, terwijl hun belangenbehartiger feitelijk onderdeel is van het ongereguleerde circuit waar elke vorm van toetsbare kwaliteit ontbreekt. Het gaat hier immers om rechtsbescherming voor een zeer kwetsbare groep.

Het probleem groeit. Onlangs werd de *Nederlandse Orde van Letselschadejuristen* gelanceerd.<sup>8</sup> Een naamkeuze die kennelijk beoogt om slachtoffers nog meer in verwarring te brengen. Het gaat om een initiatief dat toegankelijk is voor ‘MBO-, HBO- en WO-gediplomeerde letselschadejuristen’. Toetsbare kwaliteitseisen ontbreken. De organisatie vermeldt op haar website dat haar leden klachten tegen letselschadeadvocaten op basis van no cure, no pay kunnen behandelen.

Belangrijk is dat verzekeraars op basis van de hier besproken uitspraak – weliswaar in kort geding gewezen – het recht lijken te hebben om te bepalen dat zij met bepaalde belangenbehartigers geen zaken meer willen doen en dat daarbij kan worden meegewogen dat deze belangenbehartigers deel uitmaken van het ongereguleerde circuit.

Het is te hopen dat het WODC-rapport, waarin onder meer wordt gepleit voor overheidsregie, zal leiden tot een situatie waarin regulering van de branche niet afhankelijk is van acties die verzekeraars in dit opzicht al dan niet ondernemen.

Overheidsregie zou moeten beginnen met de opzet van een structuur die uit een oogpunt van rechtsbescherming vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid moet worden vormgegeven. Binnen dat kader, bijvoorbeeld door benoeming van een regeringscommissaris, zou de overheid structureel contact met de branche kunnen hebben om de problematiek in kaart te brengen en voorstellen tot verbetering te doen. Die voorstellen zouden kunnen gaan over de wijze waarop belangenbehartigers hun diensten openbaar aanprijzen, de persoonsgebonden kwaliteitseisen waaraan belangenbehartigers moeten voldoen, het al dan niet invoeren van een systeem van titelbe-

scherming en registratie, en het weren van belangenbehartigers die deel uitmaken van het ongereguleerde circuit

Het hier besproken arrest biedt een eerste mogelijkheid om letselschaderegelaars uit het ongereguleerde circuit uit de praktijk te weren. Het is een groot voorrecht om de belangen van letselschadeslachtoffers te mogen behartigen en het schept een grote verantwoordelijkheid. De kwaliteit moet goed en toetsbaar zijn. Er is hier geen ruimte voor kwakzalverij.

*Mr. J.M. Beer\**

---

8 Zie <https://letselschadejuristen.org>.

---

\* Mr. J.M. Beer is advocaat bij Beer advocaten te Amsterdam.