



Keurmerkreglement expertise Inhoudsopgave

Inleiding	2
Waarom dit keurmerk?	2
Achtergrond	2
Advocatenkantoren en schaderegelingsbureaus.....	2
1. Het slachtoffer.....	3
2. De belangenbehartiger	4
2.1 Deskundigheid	4
2.2 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid	5
2.3 Medisch adviseur	6
3. De belangen van het slachtoffer	6
4. Het schaderegelingproces	7
4.1 Algemeen.....	7
4.2 Eerste schriftelijke contact.....	7
4.3 Bezoeken.....	8
4.4 Informatieverstrekking	9
4.5 Telefonisch contact.....	9
4.6 Eindregeling.....	10
4.7 Afwezigheid	10
4.8 Regeling kleine kantoren	10
4.9 Evaluatie	10
4.10 Second-opinion.....	11
4.11 Overname	11
5. Financiële huishouding	12
5.1 Algemene financiële huishouding	12
5.2 Wijzen van honorering	12
5.3 No-cure-no-pay.....	13
6. Klachtenbehandeling	16
6.1 Interne klachtenregeling	16
6.2 Externe klachtenbehandeling	17
7. Hardheidsclausule	17
8. Overige	18



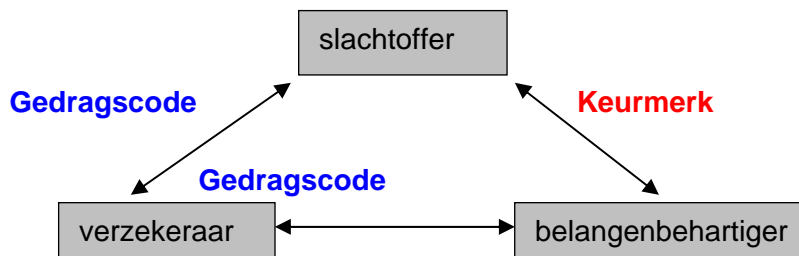
Inleiding

Waarom dit keurmerk?

In 2003 verscheen het rapport 'Letselschaderegeling; onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid' van De Ombudsman. Het rapport somt een aantal knelpunten op dat in de letselschaderegeling veelvuldig voorkomt. Daarbij worden de belangenbehartigers niet gespaard. De relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer schiet op een aantal punten tekort, vooral als het gaat om transparantie, communicatie en bejegening.

Mede naar aanleiding hiervan is de Gedragscode Behandeling Letselschade tot stand gebracht. Deze gedragscode behandelt de relatie tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger en tussen de verzekeraar en het slachtoffer.

Het Keurmerk Letselschade, hierna te noemen het keurmerk, behandelt uitsluitend de relatie tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer. De gedragscode en het keurmerk vullen elkaar dus aan.



Achtergrond

De Stichting Keurmerk Letselschade is een initiatief van een groep advocaten- en letselschadekantoren, in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland en De Ombudsman.

In het keurmerk worden, in het belang van het slachtoffer, aan de belangenbehartiger eisen gesteld betreffende kwaliteit, communicatie en praktijkvoering. Het doel van het keurmerk is om de relatie van de belangenbehartiger met het slachtoffer zichtbaar te maken en waar nodig te verbeteren. Dit komt het gehele schaderegelingsproces ten goede. Voor sommige belangenbehartigers zullen de gestelde normen vanzelfsprekend zijn. Voor andere zijn procesmatige of organisatorische veranderingen noodzakelijk om tot het keurmerk te kunnen toetreden.

Advocatenkantoren en schaderegelingsbureaus

Het keurmerk kan worden verleend aan advocatenkantoren en schaderegelingbureaus. Er zijn twee keurmerkreglementen ontwikkeld, één voor de advocatuur en één voor letselschade-experts. De inhoud van deze reglementen is zoveel mogelijk gelijk gehouden. Het keurmerk geldt als een minimale eis. De verschillende beroepsgroepen kunnen zich daarnaast op eigen wijze profileren, gebruik makend van hun eigen (kennis)organisaties.

1. Het slachtoffer





2. De belangenbehartiger

2.1 Deskundigheid

- 2.1.1 De belangenbehartiger draagt zorg voor een deskundige behandeling van de zaak. De belangenbehartiger aanvaardt geen opdracht waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist. Op deelterreinen waarop hij de deskundigheid mist, laat hij zich adviseren door terzake deskundigen.
- 2.1.2 De belangenbehartiger heeft een gedegen opleiding op het gebied van de letselschaderegeling. De belangenbehartiger heeft de NIVRE-examens met goed gevolg afgelegd, of beschikt over een specialisatieopleiding van gelijkwaardig niveau en is lid van het NIVRE of een gelijkwaardige organisatie.
- 2.1.3. Voor elke belangenbehartiger die (nog) niet aan de opleidingseis van artikel 2.1.2 voldoet, dient er een opleidingstraject te worden vastgelegd, waarbij het vereiste opleidingsniveau zo spoedig mogelijk wordt behaald. De belangenbehartiger die niet aan het vereiste opleidingsniveau voldoet, staat onder begeleiding van een collega die wel aan het vereiste opleidingsniveau voldoet. De belangenbehartiger houdt zijn vakkundigheid en deskundigheid op peil door het volgen van de education permanente, zoals vastgesteld door het NIVRE.
- 2.1.4 Voor de behandeling van zaken met licht letsel als hieronder omschreven, binnen bestaande keurmerkkantoren, geldt het volgende:

Individuele belangenbehartigers binnen een keurmerkkantoor die zich exclusief bezighouden met de behandeling van licht letsel zaken zijn vrijgesteld van de opleidingseisen uit artikel 2.1.2 en 2.1.3. In plaats daarvan dient de betreffende belangenbehartiger tenminste de opleiding NIBE-SVV Personenschade licht letsel, Module Personenschaderegeling met goed gevolg te hebben afgerond.

Er is sprake van licht letsel indien:

- a) Het slachtoffer binnen 3 maanden volledig is hersteld, wat inhoudt dat er geen resterende klachten of beperkingen zijn én
- b) de eventuele medische behandeling is beëindigd én
- c) er geen sprake is geweest van ziekenhuisopname langer dan 24 uur én,
- d) de eventuele uitval voor betaalde of onbetaalde werkzaamheden zich beperkt heeft tot maximaal 1 maand.

Licht letsel zaken worden niet met een definitieve regeling afgewikkeld door de behandelaar met een opleiding als in dit artikel vermeld. Indien definitieve regeling gewenst is, dient deze regeling te geschieden onder de verantwoordelijkheid van een belangenbehartiger binnen het kantoor



die wel voldoet aan de opleidingseisen uit de artikelen 2.1.2 en 2.1.3, die de zaak - voor alle partijen kenbaar- overneemt. ”

- 2.1.5 Bij kantoren met één of twee belangenbehartigers, geldt dat minimaal één van hen is ingeschreven in het NIVRE-register, branche Personenschade. Deze NIVRE register expert is minimaal 4 dagen per week bereikbaar voor cliënten.
- 2.1.6 Bij kantoren met drie of meer belangenbehartigers, geldt dat minimaal één op de drie de in 2.1.2 vermelde of een vergelijkbare opleiding reeds heeft gevolgd, waarbij de drie belangenbehartigers samen minimaal 2,5 fte vervullen.
- 2.1.7 De belangenbehartiger besteedt ten minste 500 dossiergebonden uren per jaar aan letselschadezaken, ongeacht of hij fulltime of parttime werkt.

2.2 Praktijkuitoefening en zorgvuldigheid

- 2.2.1 De belangenbehartiger gedraagt zich zoals een goed belangenbehartiger betaamt en draagt zorg voor een zorgvuldige praktijkuitoefening.
- 2.2.2 In beginsel streeft de belangenbehartiger een regeling in der minne na. In het belang van het slachtoffer kan een gerechtelijke procedure echter noodzakelijk zijn.
- 2.2.3. De belangenbehartiger en zijn kantoorgenoten die betrokken zijn bij de dossierbehandeling dienen zich te onthouden van het verstrekken van feitelijke gegevens waarvan zij weten of behoren te weten dat die onjuist zijn. De belangenbehartiger en zijn kantoorgenoten die betrokken zijn bij de dossierbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding. Uitsluitend met toestemming van het slachtoffer kunnen mededelingen worden gedaan over de inhoud van een zaak.
- 2.2.4 Het is een keurmerkhouders en/of een van de bij het kantoor aangesloten behandelaren verboden om een vergoeding in financiële vorm dan wel in natura te voldoen aan enige partij, voor of verband houdende met de doorverwijzing van letselschadezaken. Hieronder wordt niet verstaan een jaarlijks relatiegeschenk, mits dit relatiegeschenk redelijk is en niet gezien kan worden als een verkapte provisie.
Het is een keurmerkhouders wel toegestaan om op redelijke wijze reclameuitingen te doen tegen passende advertentietarieven, mits dit niet gezien kan worden als verkapte provisie.
(toelichting: De bedoeling van dit artikel is te voorkomen dat een letselschadebehandelaar betaalt voor de doorverwijzing van zaken. Het is niet toegestaan om enige vergoeding in welke vorm dan ook (geld of bijvoorbeeld etentjes/cadeautjes) te beloven of te verstrekken. De onwenselijke praktijken die in de markt gesignaleerd worden zijn onder meer:



- het betalen van een percentage van de opbrengst in een letselschadezaak aan een doorverwijzende partij

- het betalen van een vast (administratieve) bijdrage aan een doorverwijzende partij per letselschadezaak of in het algemeen).

2.3 Medisch adviseur

- 2.3.1 De belangenbehartiger maakt gebruik van een medisch adviseur.
- 2.3.2 Deze medisch adviseur mag uitsluitend adviseren aan belangenbehartigers van slachtoffers.
- 2.3.3 De medisch adviseur is BIG-geregistreerd. Daarnaast heeft hij minimaal drie jaar ervaring op het gebied van medische advisering bij letselschade. Medisch adviseurs die niet over deze ervaring beschikken, dienen te werken onder begeleiding van een mentor die wel aan dit vereiste voldoet. Deze mentor zal de medische adviezen mede ondertekenen.
- 2.3.4 Indien de medische aspecten van de zaak daartoe aanleiding geven, maar in ieder geval als er sprake is van blijvend letsel, zal de belangenbehartiger een medisch adviseur inschakelen, teneinde de zaak goed te kunnen beoordelen.
- 2.3.5 Indien een schriftelijk advies gegeven wordt, beschrijft de medisch adviseur zelf, dan wel de belangenbehartiger in het begeleidend schrijven aan de medisch adviseur, daarin de stukken die hem bij de beoordeling van de zaak ter beschikking stonden. Hij geeft een oordeel over de medische gevolgen, met de nadruk op de toekomstige medische ontwikkelingen.
- 2.3.6 Het schriftelijke medisch advies is zo opgesteld, dat het aan de wederpartij kan worden overgelegd.
- 2.3.7 Het advies dient bij voorkeur aan de medisch adviseur van de aansprakelijke partij te worden gezonden door de belangenbehartiger. Het is de bedoeling om de transparantie en snelheid van het schaderegelingsproces te bevorderen.
- 2.3.8 Als de belangenbehartiger in redelijkheid kan vermoeden dat het slachtoffer mogelijk bezwaren heeft tegen doorzending van het advies van de medisch adviseur aan de wederpartij, dan pleegt de belangenbehartiger vooraf overleg met het slachtoffer.

3. De belangen van het slachtoffer

- 3.1 De belangen van het slachtoffer zijn uitgangspunt voor de belangenbehartiger. Uitsluitend het belang van het slachtoffer, niet enig



- 3.2 eigen belang van de belangenbehartiger, is bepalend voor de wijze waarop de belangenbehartiger zijn zaken behandelt.
- 3.3 De belangenbehartigers treden, indien zij optreden voor slachtoffers in een letselschadezaak of een overlijdensschadezaak, in soortgelijke zaken niet op tegen slachtoffers.
- Achterliggende gedachte is dat belangenbehartigers alleen slachtoffers bijstaan en het mogelijk is dat andere belangenbehartigers van datzelfde kantoor verzekeraars en aansprakelijke partijen bijstaan.*
- 3.4 Onder het optreden tegen een slachtoffer wordt ook verstaan het optreden voor een arts in een tuchtzaak.
- 3.5 Het is een kantoor niet toegestaan om een zaak te behandelen van een slachtoffer tegen een organisatie, waaronder een verzekeringsmaatschappij, voor wie datzelfde kantoor de belangen in enige letselschadezaak of overlijdensschadezaak behartigt, of wier belangen worden behartigd door een aan het kantoor gelieerde entiteit.
- 3.6 Het kantoor dient haar werkzaamheden in volledige vrijheid en onafhankelijkheid uit te oefenen, zonder enige mogelijke invloed van andere ondernemingen of personen. Het kantoor dient tevens elke schijn van afhankelijkheid te voorkomen.
- 3.7 Het kantoor ziet er op toe dat de bij haar werkzame belangenbehartigers geen werkzaamheden verrichten als belangenbehartiger voor een organisatie die het keurmerk niet heeft verkregen.
- 3.8 De belangenbehartiger bewaakt ten opzichte van het slachtoffer zijn vrijheid en onafhankelijkheid, die nodig zijn om deugdelijk te kunnen adviseren.

4. Het schaderegelingproces

4.1 Algemeen

- 4.1.1 Het aangesloten kantoor bevordert de bekendheid van het keurmerk bij het slachtoffer via het zichtbaar plaatsen van het logo van het keurmerk op zijn website, met een link naar de website van de Stichting Keurmerk Letselschade.

4.2 Eerste schriftelijke contact

- 4.2.1 Bij het eerste schriftelijke contact:
- geeft de belangenbehartiger een omschrijving van het ongeval;
 - geeft de belangenbehartiger een omschrijving van het letsel van het slachtoffer als vermoedelijk gevolg van het ongeval;



- c. bevestigt de belangenbehartiger aan het slachtoffer de afspraken;
- d. geeft de belangenbehartiger aan wat het slachtoffer van de samenwerking met zijn belangenbehartiger mag verwachten;
- e. geeft de belangenbehartiger aan wat is afgesproken met betrekking tot de kosten van juridische bijstand en wijst de belangenbehartiger op de financiële consequenties van de opdracht en op de verschillende wijzen van declareren;
- f. verstrekt de belangenbehartiger aan het slachtoffer de standaardinformatie over de verschillende honoreringsmethoden, conform artikel 5.2.1.
- g. wijst de belangenbehartiger op de interne en externe klachtenregeling;
- h. verstrekt de belangenbehartiger aan het slachtoffers een brochure met daarin de doelstelling en de regelgeving van het keurmerk.

4.2.2 Van het eerste persoonlijk onderhoud met het slachtoffer, zal de belangenbehartiger een verslag maken, waarin de informatie van het slachtoffer overzichtelijk wordt vastgelegd. Indien mogelijk wordt bij het verslag een eerste schadestaat gevoegd. Het slachtoffer krijgt het verslag ter goedkeuring voorgelegd. Bij verschil van inzicht over de inhoud van het verslag dient overleg plaats te vinden.

4.3 Bezoeken

4.3.1 Uitgangspunt is dat het intakegesprek plaatsvindt bij het slachtoffer thuis. Op verzoek van het slachtoffer kan de intake ook op het kantoor van de belangenbehartiger plaatsvinden. Een persoonlijk intakegesprek is niet noodzakelijk indien te verwachten is dat het financiële belang van de zaak een bedrag van € 1.500,- niet te boven gaat. Hierbij is de voertuigschade niet inbegrepen. Evenmin is een persoonlijk intakegesprek noodzakelijk als sprake is van minder dan een maand arbeidsongeschiktheid. In dat geval worden het telefoongesprek en de werkafspraken schriftelijk bevestigd.

4.3.2 Indien een schaderegelaar van de verzekeraar een bezoek wil afleggen aan het slachtoffer, zorgt de belangenbehartiger ervoor bij dit gesprek aanwezig te zijn. Met een persoonlijk onderhoud van de schaderegelaar van de verzekeringsmaatschappij met het slachtoffer, buiten de aanwezigheid van de belangenbehartiger, zal de belangenbehartiger niet instemmen.

4.3.3 De belangenbehartiger zal minimaal eens per jaar een persoonlijk onderhoud met het slachtoffer hebben om de voortgang te bespreken, tenzij het slachtoffer geen prijs stelt op dit contact en dit schriftelijk is vastgelegd. Een persoonlijk onderhoud zal vaker plaatsvinden, indien het slachtoffer en/of de belangenbehartiger dit wenselijk achten, dit binnen de grenzen van de redelijkheid.



- 4.3.4 Indien een externe deskundige, anders dan een medische deskundige, wordt ingeschakeld ten behoeve van het schaderegelingsproces, zal de belangenbehartiger, in ieder geval bij het eerste gesprek, aanwezig zijn.

4.4 Informatieverstrekking

- 4.4.1 Het slachtoffer wordt, op een voor hem begrijpelijke wijze, op de hoogte gehouden van belangrijke informatie, feiten en afspraken.
- 4.4.2 De belangenbehartiger stelt het slachtoffer op de hoogte van de voor het slachtoffer belangrijke ontwikkelingen in de branche.
- 4.4.3 De informatieverstrekking geschiedt periodiek, minimaal eens per twee maanden. Deze termijn kan worden overschreden, indien hiervoor externe redenen zijn en het slachtoffer hiervan op de hoogte is gebracht. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als op de resultaten van een medische expertise moet worden gewacht of de reïntegratie van het slachtoffer nog niet tot een stabiele arbeidssituatie heeft geleid.
- 4.4.4 De belangenbehartiger zendt alle relevante correspondentie, medische informatie en beoordelingen van de medisch adviseur in kopie aan het slachtoffer, tenzij het slachtoffer uitdrukkelijk, schriftelijk en gemotiveerd aangeeft hierop geen prijs te stellen. Het slachtoffer wordt erop gewezen dat dit besluit te allen tijde schriftelijk herroepen kan worden.
- 4.4.5 Post, e-mail en mondelinge vragen van het slachtoffer, worden door de belangenbehartiger onverwijld, doch uiterlijk binnen twee weken na binnenkomst, behandeld, mits er geen snellere behandeling is vereist.

Deze termijn kan worden verlengd met de termijn dat de behandelaar met vakantie is, met een maximum van 2 weken, indien het slachtoffer hiervan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

4.5 Telefonisch contact

- 4.5.1 De belangenbehartiger is telefonisch goed bereikbaar.
- 4.5.2 Van telefoongesprekken wordt een duidelijk verslag in het dossier opgenomen.
- 4.5.3 Bij afwezigheid van de belangenbehartiger wordt het slachtoffer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen, teruggebeld, behoudens persoonlijke omstandigheden zoals vakantie of ziekte van de belangenbehartiger. Indien het slachtoffer er prijs op stelt spoediger teruggebeld te worden, zal een andere belangenbehartiger het slachtoffer binnen de hiervoor genoemde termijn te woord staan.



4.6 Eindregeling

- 4.6.1 Voordat de zaak definitief wordt geregeld, zal het onderhandelingsresultaat schriftelijk, gemotiveerd en voorzien van een advies aan het slachtoffer worden toegelicht. Deze toelichting mag ook een samenvatting zijn van een persoonlijk onderhoud.

4.7 Afwezigheid

- 4.7.1 De belangenbehartiger draagt zorg voor een adequate waarneming tijdens zijn afwezigheid. Bij afwezigheid van een belangenbehartiger langer dan 4 weken, of zoveel eerder als noodzakelijk, wordt, indien dit door het slachtoffer gewenst wordt, zorg gedragen voor belangenbehartiging op hetzelfde opleidingsniveau (NIVRE of een vergelijkbare opleiding). Het kantoor van de belangenbehartiger zal op verzoek het slachtoffer de naam van de vervanger mededelen.

4.8 Regeling kleine kantoren

- 4.8.1 Het kantoor dient te garanderen dat het slachtoffer vier dagen per week door een deskundige belangenbehartiger opgevangen kan worden. Binnen een kantoor wordt, bij afwezigheid van de belangenbehartiger, voor opvang zorg gedragen. Indien de opvang intern niet te regelen is, dient het kantoor zorg te dragen voor externe opvang. Bij kantoren waaraan één belangenbehartiger verbonden is, wordt de vervanging extern gewaarborgd. Het slachtoffer wordt bij aanvaarding van de opdracht hiervan op de hoogte gesteld.
- 4.8.2 De vervanger dient te voldoen aan de eisen van het keurmerk. De vervanger dient voortvarend op te treden, als ware hij een collega van hetzelfde kantoor.
- 4.8.3 De vervanger, of een ander daartoe gemachtigde, moet betalingen kunnen verrichten van de derdengeldrekening aan het slachtoffer. Hij moet binnen twee dagen kunnen beschikken over het dossier om de zaak inhoudelijk te kunnen behandelen. Het moet voor de vervanger mogelijk zijn het computersysteem van de belangenbehartiger te kunnen raadplegen ten aanzien van het betreffende dossier.

4.9 Evaluatie

- 4.9.1 Indien een zaak na twee jaar nog niet is afgewikkeld, verdient het aanbeveling een partijbespreking te plannen, om de knelpunten te inventariseren. De wederpartij, de belangenbehartiger en het slachtoffer zullen hierbij aanwezig zijn, tenzij het slachtoffer hieraan geen behoefte heeft.



4.10 Second-opinion

- 4.10.1 Indien een belangenbehartiger aan een slachtoffer een second-opinion verstrekt, zal zijn advies objectief zijn en zal hij het belang van het slachtoffer centraal stellen.
- 4.10.2 Een second-opinion kan op twee manier worden verstrekt:
1. mondeling;
 2. schriftelijk.
- 4.10.3 De schriftelijke second-opinion behelst een opsomming van de aangeleverde stukken, de vraag van het slachtoffer en de gemotiveerde beantwoording ervan. Om een deskundige second-opinion te kunnen geven, dient de belangenbehartiger te kunnen beschikken over alle relevante informatie uit het bestaande dossier.
- 4.10.4 De eigen bijdrage in de kosten voor de second-opinion bedraagt voor het slachtoffer maximaal € 1.250,- inclusief BTW en kantoorkosten.

4.11 Overname

- 4.11.1 Indien het slachtoffer van belangenbehartiger wisselt en beide belangenbehartigers het keurmerk dragen, zal de vorige belangenbehartiger het dossier op eerste verzoek aan de nieuwe belangenbehartiger zenden.
- 4.11.2 Openstaande declaraties mogen geen belemmering vormen om het dossier zo spoedig mogelijk over te dragen. Indien de opvolgende belangenbehartiger het keurmerk heeft verkregen, zal deze zich zo nodig inspannen om de openstaande declaraties van de vorige belangenbehartiger door de aansprakelijke partij betaald te krijgen, tenzij hij deze onredelijk vindt. In dat geval, zal hij de vorige belangenbehartiger hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen. De vorige belangenbehartiger behoudt zijn eventuele recht de openstaande declaraties bij het slachtoffer te incasseren.
- 4.11.3 Bij de overdracht van het dossier, doet de vorige, belangenbehartiger, indien hij het keurmerk heeft verkregen, aan de nieuwe belangenbehartiger, indien hij het keurmerk heeft verkregen, opgave van:
- a. het totaalbedrag van door de verzekeraar voldane voorschotten betreffende de schade van het slachtoffer en de overige kosten, waaronder de buitengerechtelijke kosten;
 - b. het totaal gedeclareerde bedrag aan buitengerechtelijke kosten en overige kosten en wat hiervan nog openstaat;
 - c. het totaalbedrag van de door het slachtoffer betaalde kosten.



5. Financiële huishouding

5.1 Algemene financiële huishouding

- 5.1.1 De belangenbehartiger is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële aangelegenheden. De belangenbehartiger draagt zorg voor een goede financiële huishouding en duidelijke en redelijke financiële afspraken met het slachtoffer.
- 5.1.2 Ieder kantoor beschikt over een Stichting Beheer Derdengelden ten behoeve van betalingen van schadevergoedingen aan het slachtoffer. De Stichting Beheer Derdengelden dient te voldoen aan eisen die vergelijkbaar zijn met de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde eisen.
- 5.1.3 De ontvangen gelden worden zo spoedig mogelijk aan het slachtoffer doorbetaald, eventueel na een vooraf overeengekomen verrekening van kosten. Verrekening – bijvoorbeeld met de kosten van de belangenbehartiger – vindt slechts plaats als dit vooraf expliciet en schriftelijk met het slachtoffer is afgesproken.
- 5.1.4 Het kantoor dient te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis.

5.2 Wijzen van honorering

- 5.2.1 De belangenbehartiger informeert het slachtoffer betreffende de mogelijke financiële aspecten en de diverse alternatieve en juridische mogelijkheden (honoreren op basis van uurtarief, met of zonder no-win-no-fee-garantie, gefinancierde rechtsbijstand, particuliere rechtsbijstandverzekering en no-cure-no-pay) door middel van het verstrekken van standaardinformatie (keurmerkformulier honoreringsvormen).
- 5.2.2 De belangenbehartiger maakt, nadat het slachtoffer conform 5.2.1 is geïnformeerd en voorgelicht, een redelijke tariefafpraak met het slachtoffer. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van dossierbehandeling, doch uiterlijk twee maanden na het verstrekken van de opdracht, schriftelijk bevestigd.
- 5.2.3 De belangenbehartiger zal zich altijd ten volle voor het slachtoffer inzetten, ongeacht de honoreringsvorm.
- 5.2.4 De belangenbehartiger is verplicht een zorgvuldige urenregistratie bij te houden. De belangenbehartiger verstrekt op aanvraag aan het slachtoffer



een compleet overzicht van de urenregistratie en/of een compleet overzicht van de door of aan derden betaalde kosten.

- 5.2.5 De belangenbehartiger richt zijn declaratie aldus in, dat het slachtoffer daaruit kan opmaken hoeveel wordt gerekend voor:
- a) Honorarium;
 - b) Verschotten;
 - c) Kantoorkosten;
 - d) BTW.

5.3 No-cure-no-pay

5.3.1 Algemeen

Als uitgangspunt binnen het keurmerk heeft te gelden dat in de praktijk een no-cure-no-pay-afspraken vaak in het nadeel van het slachtoffer blijkt zijn. Maar een no-cure-no-pay-afspraken kan in uitzonderingsgevallen ook juist gunstig voor een slachtoffer zijn. Het keurmerk maakt daarom binnen beperkte grenzen, onder strenge eisen een no-cure-no-pay-afspraken mogelijk.

5.3.2 No-cure-no-pay is in principe niet toegestaan.

No-cure-no-pay is wél toegestaan indien:

1. als problemen voorzienbaar zijn in de sfeer van
 - a) aansprakelijkheid
 - b) causaliteit
 - c) schadevaststelling
2. én het bepaald onzeker is of het slachtoffer een passende schadevergoeding zal ontvangen.

Aan deze tweede voorwaarde zal in ieder geval zijn voldaan als het slachtoffer op basis van de onder 1. genoemde problemen buitengerechtigde kosten is verschuldigd in geval van 'no-cure', of als de

(buiten-) gerechtelijke kosten niet of niet geheel op de aansprakelijke partij kunnen worden verhaald.

De belangenbehartiger en/of diens kantoor zal op jaarbasis niet meer dan 10% van de in dat betreffende kalenderjaar aangenomen letselschadezaken op no-cure-no-pay-basis behandelen. Het voorafgaande kalenderjaar is het referentiejaar voor het percentage. Dit zal achteraf getoetst worden. Binnen drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar stuurt de belangenbehartiger een opgave van het totale aantal ingenomen zaken van het afgelopen jaar aan het secretariaat van de Stichting Keurmerk Letselschade, met de vermelding welke van de zaken op no-cure-no-pay-basis zijn ingenomen. Bij elke zaak wordt het dossiernummer vermeld.



5.3.3 Indien een no-cure-no-pay-afspraken wordt gemaakt gelden de volgende voorwaarden:

Begin van de zaak

1. De belangenbehartiger maakt een redelijke tariefafpraak met het slachtoffer, nadat hij het slachtoffer schriftelijk heeft geïnformeerd betreffende de verschillende mogelijke wijzen van honorering conform 5.2.1 en 5.2.2. Deze gemaakte afspraak moet duidelijk en gemotiveerd zijn en wordt in een zo vroeg mogelijk stadium van dossierbehandeling op schrift gesteld doch uiterlijk twee maanden na het ontvangen van de opdracht.
2. Aan het slachtoffer wordt schriftelijk aangegeven wat de reden is voor de no-cure-no-pay-overeenkomst en welke kostenafpraak er precies met het slachtoffer is gemaakt.
3. Aan het slachtoffer wordt de standaard no-cure-no-pay-overeenkomst van de Stichting Keurmerk Letselschade gezonden.

Terugkoppeling SKL

1. Aan de Stichting Keurmerk Letselschade wordt onder melding van het betreffende dossiernummer schriftelijk melding gemaakt van de no-cure-no-pay-afspraken, door het insturen van de hiervoor gemelde, geanonimiseerde, stukken binnen drie maanden na het sluiten van het dossier.
2. Aan de Stichting Keurmerk Letselschade wordt eens per kwartaal een overzicht verstrekt aan het secretariaat van de beëindigde no-cure-no-pay-zaken.

Financiële kant: no cure

1. Bij het slachtoffer worden geen honorarium noch andere kosten in rekening gebracht als geen resultaat wordt behaald.
2. Het honorarium op uurbasis van de belangenbehartiger, van de procesadvocaat, de griffierechten, de kosten van medisch experts of het opvragen van medische informatie, kosten van rekenprogrammatuur en vergelijkbare kosten, worden in een 'no-cure' situatie niet bij het slachtoffer in rekening gebracht.
3. Het slachtoffer betaalt uitsluitend de kosten van de wederpartij waartoe hij in een civiele procedure is veroordeeld.

Financiële kant: cure

1. Er wordt een afdrachtpercentage gehanteerd van maximaal 20% exclusief BTW.



2. De belangenbehartiger spant zich in redelijkheid in om de buitengerechtelijke kosten te verhalen op de wederpartij.
3. Het op de wederpartij verhaalde honorarium wordt aan het slachtoffer terugbetaald, onder aftrek van het no-cure-no-pay-percentage. Zijn de verhaalde buitengerechtelijke kosten hoger dan wat het slachtoffer als gevolg van de no-cure-no-pay-overeenkomst aan de belangenbehartiger is verschuldigd, dan brengt de belangenbehartiger de verhaalde kosten als vergoeding in rekening in plaats van het no-cure-no-pay-percentage.

Beëindiging

5.3.4 Het slachtoffer kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. De verschuldigde (buitengerechtelijke) kosten zullen in een dergelijk geval worden berekend op één van de volgende wijzen:

- a) op basis van het afgesproken percentage (berekend over het laatst gedane voorstel of de laats gedane betaling door/van de wederpartij);
- b) op basis van het uurtarief (uren x uurtarief + BTW, kantoorkosten en kosten van derden).

De belangenbehartiger zal binnen drie maanden na het einde van de overeenkomst schriftelijk en onvoorwaardelijk aangeven voor welke van deze twee manieren hij kiest.

De belangenbehartiger kan de overeenkomst opzeggen mits er sprake is van gewichtige redenen, met inachtneming van de daartoe noodzakelijke zorgvuldigheid. Terzake van de (buitengerechtelijke) kosten geldt hierbij dat het slachtoffer geen kosten is verschuldigd indien er geen resultaat te verwachten valt.

Als echter het slachtoffer zijn verplichtingen tegenover de belangenbehartiger niet nakomt, waardoor de belangenbehartiger zijn taken niet naar behoren kan uitoefenen, geldt voor de belangenbehartiger de hiervoor vermelde keuze tussen een percentage of een uurtarief. Dit geldt ook als het slachtoffer niet akkoord gaat met het behaalde resultaat, terwijl de belangenbehartiger van oordeel is dat het resultaat redelijk is, geldt voor de belangenbehartiger de hiervoor vermelde keuze tussen een percentage of een uurtarief.

5.3.5 Melding bij het einde van de zaak

Van de (tussentijdse) beëindiging van de rechtsbijstand, doet de belangenbehartiger binnen drie maanden na de beëindiging mededeling bij het secretariaat van de Stichting Keurmerk Letselschade, waarbij tevens wordt gemeld of er sprake is van een 'cure'- of 'no-cure'-situatie.



5.3.6 Uitzonderingen

Uitzonderingen op de no-cure-no-pay-bepalingen zijn in bijzondere gevallen toegestaan, mits deze vooraf schriftelijk ter toetsing worden voorgelegd aan de Commissie Declaratiegeschillen van de Stichting Keurmerk Letselschade. Pas na toestemming van deze commissie kan de overeenkomst van kracht worden. In de opdrachtbevestiging aan het slachtoffer wordt dit voorbehoud opgenomen.

5.3.7 Geschillen

Geschillen tussen het slachtoffer en de belangenbehartiger over de kosten en/of de kostenafspraken kunnen worden voorgelegd aan de Commissie Declaratiegeschillen van de Stichting Keurmerk Letselschade. De commissie kan het geschil in behandeling nemen als er geen andere geschikte geschilbeslechtingmethode in de branche voorhanden is.

6. **Klachtenbehandeling**

6.1 Interne klachtenregeling

- 6.1.1 Het kantoor heeft een schriftelijke, gedegen en toegankelijke, interne klachtenregeling, welke tevens inzichtelijk is via zijn website.
- 6.1.2 Doelstelling van de klachtenregeling is om een oplossing te creëren. Een onderdeel daarvan kan een persoonlijk onderhoud met het slachtoffer zijn.
- 6.1.3 De interne klachtenregeling treedt in werking zodra het slachtoffer zich schriftelijk of per e-mail met een klacht tot (de directie van) het kantoor van de belangenbehartiger wendt. De directie of de door haar aangestelde klachtenfunctionaris bevestigt de klacht binnen twee dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 6.1.4 De directie of klachtenfunctionaris bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen.
- 6.1.5 De directie of klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 6.1.6 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. Hierbij wordt ook gewezen op de externe klachtenregeling(en).



6.1.7 De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. De directie bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan de Stichting Keurmerk Letselschade.

6.2 Externe klachtenbehandeling

6.2.1 Slachtoffers kunnen, nadat zij de interne klachtenprocedure van het kantoor hebben doorlopen, een klacht indienen bij de Stichting Keurmerk Letselschade.

6.2.2 Als het slachtoffer met zijn klacht terecht kan bij een andere externe klachtenregeling, waaronder die van het NIVRE en de NLE, dan wordt het slachtoffer naar die regelingen doorverwezen. Als er geen enkele andere klachtenregeling voorhanden is waar het slachtoffer een klacht kan indienen, neemt de Stichting Keurmerk Letselschade de klacht in behandeling, voor zover het gaat om een klacht over het handelen of nalaten van een belangenbehartiger die bij het keurmerk heeft verkregen.

6.2.3 Doelstelling van de externe klachtenregeling is het komen tot een oplossing. Het is uitdrukkelijk de bedoeling een praktische regeling van het geschil te bewerkstelligen. De klachtenfunctionaris legt geen boetes op en doet geen uitspraken over zaken als aansprakelijkheid of causaliteit, maar kan wel geconstateerde onregelmatigheden signaleren en melden bij het bestuur van de Stichting Keurmerk Letselschade.

6.2.4 Klachten worden behandeld conform het geldende klachtenreglement, dat deel uitmaakt van het huishoudelijk reglement van de Stichting Keurmerk Letselschade. Het reglement is bij de stichting opvraagbaar.

7. Hardheidsclausule

Het bestuur kan in bijzondere gevallen afwijken van het reglement, dan wel afwijkingen van het reglement toestaan, indien;

- 1) naleving van het reglement leidt tot uitzonderlijk onwenselijke gevolgen waarin bij het opstellen dan wel bij het aanpassen van het reglement niet is voorzien of;
- 2) sprake is van een situatie waarvoor een aanpassing van het reglement in de maak is, waardoor de situatie naar verwachting binnen redelijke termijn in overeenstemming zou zijn met het nieuwe reglement of;
- 3) met voorafgaande toestemming van het bestuur een in tijdsduur beperkte proef wordt verricht om een mogelijk nieuwe ontwikkeling in de letselschadebranche in het belang van het slachtoffer te testen.



8. Overige

- 8.1. Het kantoor verplicht zich te houden aan alle nevenschikkende reglementen zoals gepubliceerd op de website van de Stichting Keurmerk Letselschade.
- 8.2. Het kantoor geeft op verzoek van het bestuur van de Stichting aan of zij nog altijd voldoet aan de in dit reglement gestelde eisen.
- 8.3. Indien er binnen een kantoor zich wijzigingen voordoen die van invloed kunnen zijn op het keurmerkhouderschap, dient een kantoor die onverwijld door te geven aan het secretariaat van het keurmerk.