



De Letselschade Richtlijn Licht Letsel (schadeafwikkeling en smartengeld)

De Letselschade Raad heeft in 1999 een richtlijn ontwikkeld voor een efficiënte en slachtoffervriendelijke wijze van afwikkeling van kleinere letselschades. Deze gewijzigde richtlijn (voorheen: NPP aanbeveling Licht Letsel) geldt voor dossiers met een schadedatum vanaf 1 januari 2010.

Uitgangspunten voor toepassing van deze richtlijn zijn:

- Het gaat om schades waarbij sprake is van licht letsel (zie de hierna opgenomen definitie).
- De afwikkeling van de schade valt door de beperkte aard en/of omvang van het licht letsel en de daaruit voortvloeiende schade niet onder het bereik van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).

Naast bepalingen ten aanzien van een transparante en consistente wijze van schadeafwikkeling en een snelle actieve opstelling van de verzekeraar naar het slachtoffer omvat de richtlijn enkele duidelijke definities en voorziet zij in een adequate bevoorschotting. Belangrijk is dat van het slachtoffer geen finale kwijting wordt verlangd.

Definities

Licht letsel

Er is sprake van "licht letsel" indien het letsel binnen zes maanden restloos (behoudens de normaal te verwachten, niet ontsierende, littekens) geneest, en er dus geen complicerende factoren optreden.

Indien op medisch gebied nog geen zicht is op de ernst van het letsel, is de richtlijn voorlopig toepasbaar.

Indien het letsel qua zwaarte of complexiteit niet voldoet aan de richtlijn, dan is de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) van toepassing. Dit dient expliciet te worden meegedeeld aan het slachtoffer.

Smartengeld

Smartengeld is een vergoeding ter compensatie van immateriële schade, zoals pijn, leed en verdriet.

Een slachtoffer heeft indien hij letsel heeft opgelopen, naast vergoeding van materiële schade recht op smartengeld.

Finale kwijting

Hieronder wordt verstaan de definitieve afwikkeling van een letselschadezaak, waarbij verzekeraar en slachtoffer verklaren niets meer van elkaar te vorderen hebben.

Stappenplan

A. Aanmelden van de schade door de verzekerde of het slachtoffer bij verzekeraar

Schriftelijke melding van de schade, bijv. via het schadeangifteformulier of de aansprakelijkstelling.



B. 1^e contact vanuit de verzekeraar naar het slachtoffer (telefonisch of persoonlijk)

De verzekeraar legt binnen twee weken nadat de (schriftelijke) melding van de schade door verzekeraar is ontvangen contact met het slachtoffer. De verzekeraar maakt hierbij afspraken over volgende contacten (bijvoorbeeld: volgend contact 4 weken na 1^e contact); indien de schade wordt afgewikkeld bij het eerste contact, vinden geen vervolgstappen meer plaats.

Belangrijk aandachtspunt voor de verzekeraar is dat het slachtoffer met aandacht en respect wordt behandeld.

Indien nodig maakt de verzekeraar een voorbehoud voor wat betreft de polisdekking.

Het contact door de verzekeraar houdt voornamelijk in:

- het verzamelen van informatie door verzekeraar ten behoeve van:

- het maken van een inschatting van de aard en de ernst van het letsel van het slachtoffer (mede ter bepaling van de toepasselijkheid van de Letselschaderichtlijn of Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). Meer informatie op is te vinden op: www.deletselschaderaad.nl/richtlijnen en www.letselcode.nl) ;
- het vaststellen van de aansprakelijkheid;
- het vaststellen van de door het slachtoffer geleden schade (schadeposten concreet aangeven);
- de wijze van communiceren met het slachtoffer (schriftelijk, telefonisch of via e-mail).

- het maken van afspraken tussen verzekeraar en slachtoffer over eventuele vervolgstappen. De verzekeraar meldt aan het slachtoffer het dossierkenmerk, waaronder de zaak bij de verzekeraar bekend is.

C. Vervolgstappen

Na het eerste contact door de verzekeraar met het slachtoffer neemt de verzekeraar de volgende vervolgstappen:

- het leggen van een 2^e of volgend contact (bijvoorbeeld 4 weken na het eerste contact).
- Aandachtspunten bij vervolgstappen
- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk drie maanden na het ongeval neemt de verzekeraar een standpunt in ten aanzien van de aansprakelijkheid (volledige erkenning/gedeeltelijke erkenning/gemotiveerde afwijzing/gemotiveerde mededeling waarom nog geen standpunt kan worden ingenomen).
 - Zo spoedig mogelijk beoordeelt de verzekeraar of het inwinnen van medische informatie noodzakelijk is, gelet op aard van het letsel en het verloop van het herstel van het slachtoffer. Bij verwacht herstel binnen drie maanden is het in het algemeen niet noodzakelijk medische informatie op te vragen.
 - Zo spoedig mogelijk, maar in elk geval na drie maanden, beoordeelt de verzekeraar of de inschakeling van een re-integratiedeskundige gewenst is.
 - Indien dat in het belang van het slachtoffer gewenst is, maar in elk geval na drie maanden, wijst de verzekeraar op de mogelijkheid van het inschakelen van een belangenbehartiger.



D. Voorschot verstrekken

Indien en zodra de aansprakelijkheid is erkend, verstrekt de verzekeraar aan de hand van de beschikbare (medische) informatie een voorschot in verband met de door het slachtoffer gemaakte en de nog te verwachten kosten (zie overige Letselschaderichtlijnen) in afwachting van de definitieve vaststelling van de schade.

Dit voorschot wordt door de verzekeraar betaald binnen twee weken na het telefonisch contact/persoonlijk gesprek zoals bedoeld onder B.

E. Afronding van de schaderegeling

Zodra het herstelproces van het letsel is geëindigd doet de verzekeraar aan het slachtoffer een voorstel tot vaststelling definitief schadebedrag. Schadeposten kunnen bijvoorbeeld zijn: - ziekenhuisdaggeldvergoeding, reiskosten, medische kosten, huishoudelijke hulp, smartengeld en verlies van arbeidsvermogen.

Nadat de verzekeraar en het slachtoffer een akkoord hebben bereikt over de hoogte van het schadebedrag betaalt de verzekeraar binnen vier weken na het bereiken van dat akkoord het overeengekomen schadebedrag aan het slachtoffer. De verzekeraar zendt aan het slachtoffer een schriftelijke bevestiging.

De verzekeraar verlangt van het slachtoffer geen finale kwijting van het slachtoffer.

Smartengeld

Het smartengeld wordt in Nederland naar redelijkheid en billijkheid bepaald. Daar ligt geen rekenkundige formule aan ten grondslag. Bijzondere persoonlijke omstandigheden van het slachtoffer worden in de regel meegewogen; die lenen zich vanzelfsprekend niet voor een strikte normering.

Een zekere normerende werking gaat uit van de in Nederland voor smartengeld ontwikkelde jurisprudentie. Mede op basis daarvan zijn de volgende indicaties te geven:

(Opmerking: de factoren en bedragen zijn ontleend aan de uitspraken, gepubliceerd in de bundel 'Smartengeld' van de ANWB, Den Haag, 17^e druk, 2009).

-
- a. **Tot € 750** bij oppervlakkig en beperkt letsel met een herstelperiode van ongeveer twee maanden. Hierbij is onder meer te denken aan schaafwonden, kneuzingen, brandwonden van de eerste graad en beperkte, niet-ontsierende littekens.
 - b. **Van € 500 tot € 1.500** bij letsel, waarvoor korte medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden en waarbij sprake is van een herstelperiode van twee tot vier maanden. Hierbij is onder meer te denken aan (lichte) hersenschudding of whiplash met restloos herstel, forse verzwikking/verstuiking, een gebroken rib en enkele dagen arbeidsongeschiktheid.
 - c. **Van € 1.000 tot € 1.850** bij letsel met een wat langere herstelperiode van ongeveer vier tot zes maanden, maar met een uiteindelijk restloos herstel (op eventueel wat beperkte, niet-ontsierende littekens na), waarvoor medische en/of therapeutische behandeling heeft plaatsgevonden. Hierbij is onder meer te denken aan gevallen van korte ziekenhuisopname, bij "eenvoudige" botbreuken, wanneer sprake is van een aantal weken tot enkele maanden arbeidsongeschiktheid en tijdelijke hulpbehoefendheid.



(Onder arbeidsongeschikt wordt tevens verstaan het niet of niet volledig kunnen uitvoeren van taken, bijvoorbeeld in de huishouding.)

Evaluatie van deze richtlijn

Bij het verschijnen van een nieuwe bundel 'Smartengeld' van de ANWB (één keer per drie jaar) wordt bekeken of de bedragen per categorie aansluiten bij de door de rechter toegekende bedragen dan wel dat aanpassing noodzakelijk is.