



De Stichting Keurmerk Letselschade

Het keurmerk

Uw zaak wordt behandeld door een kantoor dat een keurmerk draagt. In deze folder leest u in het kort wat dit inhoudt. Ook geeft deze folder uitleg over kosten en de klachtenregeling. Voor een volledige tekst van het keurmerkreglement en de klachtenregeling kunt u kijken op de site: www.stichtingkeurmerkletselschade.nl

De doelstelling van de Stichting Keurmerk Letselschade

Het ontwikkelen en handhaven van kwaliteitsnormen voor rechtshulpverleners die actief zijn in letselschadezaken.

Wat houdt het keurmerk in?

Het keurmerk stelt strenge eisen aan de kwaliteit van uw behandelaar. Het gaat om eisen over de organisatie binnen het kantoor én over de manier waarop uw schade wordt behandeld. Er zijn twee keurmerkreglementen. Eén voor advocaten en één voor letselschade-experts. Omdat voor advocaten andere regels gelden, is er voor de advocaten ook een ander reglement dan voor de letselschade-experts.

Klachten

Als u toch nog een klacht heeft over uw belangenbehartiger, kunt u via de interne klachtenprocedure van het kantoor uw klacht indienen. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van het keurmerk. Meer informatie hierover vindt u op de website.

Wat regelt het keurmerk?

Hierna treft u een puntsgewijze samenvatting aan van enige praktische punten. Wilt u de complete tekst van het keurmerkreglement inzien, dan kunt u kijken op de website: www.stichtingkeurmerkletselschade.nl.

Een beknopte samenvatting van de regels van het keurmerk.

Kijk voor meer informatie op: www.stichtingkeurmerkletselschade.nl

1. Uw belang staat centraal.
2. Uw belangenbehartiger is deskundig.
3. Uw belangenbehartiger is onafhankelijk.
4. Uw belangenbehartiger werkt grotendeels in letselschadezaken en treedt alleen voor slachtoffers op.
5. Bij langere afwezigheid van uw belangenbehartiger is deskundige en gelijkwaardige waarneming geregeld.
6. Ook de artsen die uw belangenbehartiger informeren staan alleen slachtoffers bij. Medische informatie wordt na uw goedkeuring aan de wederpartij verstrekt.
7. In het eerste schriftelijke contact legt uw belangenbehartiger alle gemaakte afspraken en wijze van werken vast.
8. Het intakegesprek vindt bij u thuis plaats, tenzij u naar het kantoor van uw belangenbehartiger wilt komen. Geen persoonlijk intakegesprek vindt plaats als uw letselschade (exclusief voertuigschade) minder dan € 1.500,- bedraagt of uw arbeidsongeschiktheid minder dan een maand heeft geduurd.
9. Als de verzekeraar met u wil praten, is uw belangenbehartiger bij het gesprek aanwezig.
10. Als een externe deskundige met u gaat praten, zal uw belangenbehartiger in ieder geval bij het eerste gesprek aanwezig zijn. Dit geldt niet voor een gesprek met een arts.
11. Uw belangenbehartiger heeft minimaal eens per jaar een persoonlijk gesprek met u.
12. Uw belangenbehartiger gebruikt taal die u begrijpt. Zeg het dus gerust als u iets niet snapt!
13. U wordt eens in de twee maanden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in uw dossier. Als u langer niets hoort, krijgt u te horen waarom niet.
14. U ontvangt een kopie van alle belangrijke brieven en stukken. Als u dit niet wilt, kunt u dit aangeven.
15. Goede communicatie: post wordt uiterlijk binnen twee weken behandeld (in geval van vakantie kan deze termijn met twee weken worden verlengd. U wordt in principe binnen 3 werkdagen teruggebeld.
16. Uw belangenbehartiger maakt duidelijke en redelijke financiële afspraken met u die passen bij uw zaak.
17. Als uw belangenbehartiger geld voor u ontvangt, maakt hij dit zo spoedig mogelijk over naar u.
18. De belangenbehartiger zal u op aanvraag een overzicht van zijn bestede uren aan uw zaak geven.
19. Als uw belangenbehartiger een nota opmaakt, blijken daaruit: honorarium, verschotten, kantoorkosten en BTW.
20. Een eindregeling van uw zaak wordt pas getroffen als u het daar mee eens bent en als u daarover schriftelijk geïnformeerd bent.
21. Als u een second-opinion vraagt bij een kantoor met het keurmerk, berekent de belangenbehartiger niet meer dan € 1.250,- (incl. BTW en kantoorkosten).
22. Uw belangenbehartiger heeft een interne klachtenregeling.
23. Als uw klacht niet opgelost wordt via de interne klachtenregeling, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Kosten

Het is goed dat u als slachtoffer van een ongeval wordt bijgestaan door een professionele belangenbehartiger. Als de aansprakelijkheid van de veroorzaker van het ongeval vast staat, zal het niet snel voorkomen dat u kosten moet maken om uw schade vergoed te krijgen. Volgens de wet moet de tegenpartij namelijk al uw kosten betalen, ook de kosten van uw belangenbehartiger. Deze kosten worden in rekening gebracht bij de veroorzaker van het ongeval of zijn verzekeraar. Dit is anders in een procedure voor de rechter of als u zelf schuld heeft aan het ongeval. Welke kostenafspraken kunt u het best maken met uw belangenbehartiger? Hieronder wordt informatie gegeven over de verschillende mogelijkheden. Uw belangenbehartiger bespreekt met u de mogelijkheden en risico's van de verschillende declaratiesystemen. Hij zal die uitleg desgewenst ook schriftelijk geven en de gemaakte afspraken schriftelijk vastleggen.

Een letselschadezaak wordt in 95% van de gevallen buiten de rechter om opgelost in overleg met de verzekeraar. In 5% van de gevallen is een procedure bij de rechter nodig. Zie de website www.stichtingkeurmerkletselschade.nl voor meer informatie in het geval u naar de rechter moet.

Het in rekening brengen van de kosten bij u of de verzekeraar kan op verschillende manieren gebeuren, afhankelijk van de declaratie-afpraak die u met de belangenbehartiger hebt gemaakt.

De belangrijkste declaratiesystemen zijn:

1. uurtarief-afpraak
2. gefinancierde rechtsbijstand
3. particuliere rechtsbijstand
4. resultaatsafhankelijke beloning

1. Uurtarief-afpraak

Bij een uurtariefafpraak betaalt u uw belangenbehartiger op basis van het aantal gewerkte uren. De belangenbehartiger zal de kosten zo veel mogelijk proberen te verhalen op de aansprakelijke partij. Lukt dit niet, dan worden de kosten – eventueel en alleen na overleg - bij u in rekening gebracht.

2. Gefinancierde rechtsbijstand

Bij gefinancierde rechtsbijstand, betaalt de overheid uw advocaat. U komt hiervoor in aanmerking indien uw inkomen niet te hoog is. U betaalt dan slechts een eigen bijdrage. Als de schadevergoeding meer dan ongeveer €10.000,- bedraagt, moet u alsnog de kosten van uw advocaat betalen. Ook dan geldt dat de belangenbehartiger zal proberen de kosten zoveel mogelijk op de aansprakelijke partij te verhalen. Gefinancierde rechtsbijstand kan alleen via een advocaat worden geregeld. Zie voor meer info: www.rvr.org.

3. Particuliere rechtsbijstand.

Bij particuliere rechtsbijstand betaalt u jaarlijks een verzekeringspremie. De kosten voor de behandeling van uw letselschadezaak worden dan door de rechtsbijstandverzekeraar betaald. Vaak geldt hierbij een maximumvergoeding.

4. Resultaatsafhankelijke beloning

No-cure-no-pay

Bij no-cure-no-pay (geldt niet voor de advocaat aan wie deze beloningswijze niet is toegestaan) is de dienstverlening voor u gratis als er geen resultaat wordt behaald. Als er wel resultaat wordt behaald, ontvangt de belangenbehartiger maximaal 20% (+ BTW) van uw schadevergoeding als honorarium. De belangenbehartiger zal daarnaast de kosten zo veel mogelijk proberen te verhalen op de aansprakelijke partij. Deze kosten

worden in mindering gebracht op het door de belangenbehartiger ingehouden percentage. No cure no pay kan voor u gunstig zijn als zeer onzeker is of de verzekeraar een passende schadevergoeding zal willen betalen. Dit is in ongeveer 10% van de zaken het geval.

No-win-no-fee

Ook bij no-win-no-fee geldt dat de dienstverlening gratis is als geen resultaat wordt behaald. Anders dan bij no-cure-no-pay gaat het hier niet om een percentage van de schadevergoeding maar worden de gemaakte uren alsnog in rekening gebracht met de mogelijkheid een hoger uurtarief (een succes fee) overeen te komen. Ook hier zal de belangenbehartiger alles in het werk stellen zoveel mogelijk proberen te verhalen op de aansprakelijke partij.

Hoe zit het met proceskosten?

Indien een procedure moet worden gevoerd krijgt u, als u de procedure wint, de proceskosten vergoed van de tegenpartij. Dit zijn echter vaste (lage) bedragen. Deze vergoeding is niet voldoende om de advocaatkosten te dekken. Indien u de zaak verliest moet u deze vastgestelde proceskosten aan de tegenpartij betalen. Uw advocaat zal u hierover volledig en van te voren informeren.

Contact

U kunt met de Stichting Keurmerk Letselschade contact opnemen via onderstaande contactgegevens.

Stichting Keurmerk Letselschade
Postbus 575
2400 AN Alphen aan den Rijn
E-mail: info@stichtingkeurmerkletselschade.nl