

Van Dort Letselschade  
Spoorweglaan 12  
6221 BS MAASTRICHT

[www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)

Datum: 28 december 2009

Kenmerk: BGK/NOK

Onderwerp: Beleid niet objectiveerbare klachten en buitengerechtelijke kosten

Geachte heer/mevrouw,

Achmea heeft nieuw beleid ontwikkeld voor de afhandeling van zaken met niet objectiveerbare klachten, voortkomend uit de wervelkolom. Ook is er nieuw beleid met betrekking tot de vergoeding van buitengerechtelijke kosten. In deze brief leest u waarom wij dit beleid hebben ontwikkeld. Ook licht ik per thema het nieuwe beleid en de daaruit voortvloeiende werkwijze toe.

### **Eén Achmea, één gezicht, één beleid**

Achmea wil met één gezicht naar buiten treden. Zowel naar haar klanten als naar u als belangenbehartiger. Eenduidigheid, openheid en transparantie naar alle betrokken partijen is immers essentieel voor een vlotte schaderegeling.

Na de fusie tussen Achmea en Interpolis hebben wij het letselschadebeleid van beide organisaties naast elkaar gelegd en zorgvuldig geanalyseerd. Het bleek dat Achmea en Interpolis deels andere accenten legden ten aanzien van niet objectiveerbare klachten en de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Onder het motto 'Eén Achmea, één gezicht, één beleid', hebben wij daarom voor deze thema's nieuw uniform beleid ontwikkeld.

### **Achmea Claims Center behandelt alle letselschades**

Achmea Claims Center behandelt letselschades voor alle merken van Achmea: Centraal Beheer Achmea, Interpolis, Avéro Achmea en FBTO. Letselschadebehandelaars, medisch adviseurs, juristen, schaderegelaars en arbeidsdeskundigen werken op deze afdeling nauw samen. Zij staan voortdurend met elkaar in contact en schakelen elkaars expertise in waar nodig. Hierdoor borgen wij een vlotte, eenduidige en transparante manier van dossierbehandeling. Wij willen graag de regie over het gehele proces houden en de communicatie naar alle partijen verzorgen.

In de volgende alinea's leest u meer over ons nieuwe beleid en de daaruit voortvloeiende werkwijze met betrekking tot niet objectiveerbare klachten en de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten.

Datum: 28 december 2009

Blad: 2/3

### **Ons beleid voor niet objectiveerbare klachten**

Klachten van de wervelkolom (nek, rug) komen veel voor, ook na een ongeval. Wanneer schade aan botten, gewrichten of zenuwen is uitgesloten, spreken wij van niet objectiveerbare klachten. Dergelijke klachten herstellen bijna altijd binnen 2 tot 3 maanden. Dit weten wij uit ervaring. Ons beleid is om actief samen te werken met betrokkene en zijn belangenbehartiger om het dossier zo vlot en zo redelijk mogelijk te regelen. Dit is in het belang van alle partijen. Wij gaan ervan uit dat er bij niet objectiveerbare klachten geen sprake is van blijvende beperkingen en duurschade. Dit betekent dat wij een maximale termijn hanteren voor het uitbetalen van de schade.

### **Onze werkwijze bij niet objectiveerbare klachten**

In de periode tot 3 maanden ligt de nadruk op activeren. Wij richten ons op de mogelijkheden van betrokkene en fixeren ons niet op zijn klachten. Wij ontzorgen binnen de mogelijkheden en behandelen de schade op een pragmatische manier. Wij onderzoeken wat nodig is om tot een regeling te komen. Daarbij benoemen wij verantwoordelijkheden en maken duidelijke afspraken.

Als er 3 maanden verstreken zijn, brengen wij zaken nog nadrukkelijker in kaart en onderzoeken wij deze waar nodig. Hierover communiceren wij helder en tijdig. Hiervoor kan het nodig zijn om meer medische informatie op te vragen. In dit stadium overwegen wij ook de inzet en interventies van in- en externe deskundigen. Wij blijven afspraken maken en bewaken deze nauwgezet. Kort gezegd, naarmate de tijd verstrijkt, voeren wij een strakkere regie op het proces. De nadruk ligt altijd op het regelen van de schade.

### **Ons beleid voor de vergoeding van buitengerechtelijke kosten**

Achmea heeft met meerdere belangenbehartigers de PIV-overeenkomst Buitengerechtelijke Kosten gesloten. In deze overeenkomst wordt een directe relatie gelegd tussen de omvang van de schade en het bedrag dat aan buitengerechtelijke kosten wordt vergoed. Hiervoor is een tabel ontwikkeld, de PIV-staffel. Voor meer informatie over deze staffel verwijzen wij u naar de site van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV). De site is te vinden onder [www.stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl). Onder de link *piv-overeenkomst BGK* treft u alle relevante informatie aan.

Wij vinden de PIV-staffel een redelijke norm die de toets van artikel 6:96 BW in bijna alle dossiers kan doorstaan. Wij toetsen daarom een claim voor buitengerechtelijke kosten altijd aan de uitkomst van deze overeenkomst.

### **Onze werkwijze voor de vergoeding van buitengerechtelijke kosten**

Wij betalen geen voorschot op de buitengerechtelijke kosten zoals bedoeld in de PIV-overeenkomst. De betaling gebeurt op voorschotbasis aan de hand van declaraties. Gedurende de schadebehandeling houden wij de balans in de gaten tussen de declaraties en de PIV-staffel. Wij maken op basis hiervan een inschatting van het uiteindelijk te betalen bedrag aan buitengerechtelijke kosten.

De betaling vindt plaats tot aan het bedrag van de PIV-staffel. Wij behouden ons het recht voor om bij de definitieve afhandeling van de schade op de betaling van de buitengerechtelijke kosten terug te komen.

Voor de goede orde wordt nog opgemerkt dat deze werkwijze uitdrukkelijk niet voor (loon)vorderingen ex 6:107a geldt en voor andere schadegevallen die niet onder de werking van de PIV-overeenkomst vallen.

**ACHMEA CLAIMS CENTER**

Datum: 28 december 2009

Blad: 3/3

**Vragen?**

Ik ga ervan uit dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd over het belang van ons nieuwe beleid en de werkwijze voor wat betreft niet objectiveerbare klachten en de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact op met mij of met uw accountbehandelaar.

Met vriendelijke groet,



Rob Kranenborg  
Manager Achmea Personenschade  
rob.kranenborg@achmea.nl