

Pagina 2  
Ten Geleide

Pagina 6  
Werkgeversaansprakelijkheid &  
ingeleend personeel

Pagina 8  
4 Docenten over leergang MzL

Pagina 10  
Mediation in letselschade; praktijkervaring

Pagina 14  
Lumpsum BGK

Pagina 15  
NPP aanbevelingen 2007

Pagina 16  
Agenda

Jaargang 9, februari 2007



## Autoverzekeraars branchebreed aan de slag met Gedragscode Behandeling Letselschade

Per 1 januari 2007 is de Gedragscode Behandeling Letselschade van kracht geworden. Momenteel heeft 95 procent van de Nederlandse autoverzekeraars deze code ondertekend. De aarzeling van de overige maatschappijen is gebaseerd op het standpunt dat eerst ook aanzienlijk meer letselschadeadvocaten en overige belangenbehartigers van slachtoffers zich achter de code moeten scharen. Een gesprek over de gedragscode en de inspanningen van verzekeraars om de kwaliteit nog verder te verhogen met Theo Kremer, directeur van het Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV).

De Gedragscode Behandeling Letselschade, die in samenwerking met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen door het Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht van de Universiteit van Tilburg werd ontwikkeld, wordt door sommige letselschadeadvocaten 'een speeltje van verzekeraars' genoemd. Zij gaan er daarbij kennelijk vanuit dat de code vooral het belang van verzekeraars dient. Theo Kremer stelt dat deze critici echt niet weten waarover ze praten. Hij zegt: "Een deel van mijn achterban roept juist dat we alles weggeven en daar niets voor terugkrijgen, terwijl we het al zo goed doen! Binnen het verzekeringsbedrijf moet nog wel wat zendingswerk worden verricht om alle schadebehandelaars ervan te overtuigen dat het voortaan echt moet zoals in de code staat. Sommige behandelaars vinden dat ze nu minder vrijheid hebben en aan

*allerlei zaken gebonden zijn. Voorop staat in ieder geval dat ze van het begin af aan erop uit moeten zijn om de zaken goed en voortvarend te regelen. Ze hoeven niets weg te geven, maar moeten wel heel oplossingsgericht bezig zijn."*

### Sprekende resultaten

Dat de overgrote meerderheid van de autoverzekeraars de gedragscode heeft ondertekend, is op zich geen verrassing. Na negatieve berichtgeving over zaken die niet goed werden behandeld, had de branche zelf al de nodige maatregelen getroffen. Om de kwaliteit van de schadebehandelaars positief te beïnvloeden, werd een kennisnet ingericht en een opleidingsprogramma ontworpen. Daarnaast werd



## Bestuur

Het Sectorbestuur Schadeverzekering heeft in zijn vergadering van 12 januari 2007 de heer F. de Jager MBA - Directeur, London Verzekeringen - benoemd tot lid van het PIV-Bestuur. Hiermee is voorzien in de vacature ontstaan door het vertrek van de heer drs. A.J.A. Wiechmann. (Zie PIV-Bulletin 2006, 6.)

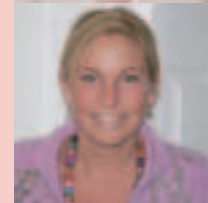
## Raad van Advies

In verband met het samengaan van Achmea en Interpolis trekken de heren H. Knijpstra - Manager Achmea Personenschade - en drs. ing. E. G. F. Welling - Manager Personenschade en Schaderegeling, Interpolis - zich terug. Wij danken beiden voor de veelvuldige en constructieve bijdragen aan dit adviesorgaan. Vanuit Achmea/Interpolis zal een nieuw lid worden voorgedragen.

## Staf

Mr. Vivian Hoogland heeft het Haegsche verruild voor het Mestreechse! Vanwege haar verhuizing van 'Utereg' richting het drielandpunt, heeft onze Coördinator Organisatie en Communicatie het PIV per 1 februari 2007 verlaten. Vivian is bijna vanaf de oprichting nauw bij onze stichting betrokken. In 1998 heeft zij als management trainee van Fortis de basis gelegd voor wat is uitgegroeid tot het PIV-Kennisnet. Twee jaar later kwamen wij haar opnieuw tegen als IT'er bij het bedrijf dat ons zou helpen bij de verdere uitbouw daarvan. Toen dat bedrijf ermee stopte, vonden wij Vivian eind 2001 tot ons grote genoegen graag bereid onze gelederen te komen versterken en daar hebben wij nooit spijt van gehad. En óf ze haar schouders eronder heeft gezet. Door haar vele persoonlijke gesprekken met het management en stafleden van onze deelnemers kon ons 'net' een kennisbank worden, waar de branche trots op is. De door haar opgezette PIV Opleiding voor gevorderde schadebehandelaars vormde de basis voor de huidige leergangen personenschade Licht Letsel en Middelzwaar Letsel. Zij zet haar carrière in een vergelijkbare functie voort bij het Academisch Ziekenhuis Maastricht en wij zijn ervan overtuigd dat zij met haar inzet, creativiteit en spontane collegialiteit ook daar haar sporen zal verdienen.

Mr. Rachel S. D. Dielen is Vivian Hoogland opgevolgd. Zij kwam per 1 juli 2006 bij het PIV in dienst en heeft - na haar zwangerschapsverlof - haar werkzaamheden per 8 januari hervat. Wij hebben er alle vertrouwen in dat zij op haar eigen manier vorm zal geven aan verdere uitbreiding van in gang gezette projecten. Haar kennis en gevoel voor humor zullen daar zeker toe bijdragen.



## vervolg van pagina 1

intensief aan de kwaliteit van het schaderegelingsproces gewerkt. In dat kader organiseert het PIV sinds drie jaar audits bij autoverzekeraars. De resultaten daarvan spreken voor zich. Zaken waarin sprake is van licht letsel worden bijna allemaal telefonisch afgewikkeld, naar tevredenheid van betrokkenen. Bij zwaarder letsel is het aantal zaken, waarin binnen drie maanden een standpunt over de aansprakelijkheid wordt ingenomen, verdubbeld ten opzichte van drie jaar geleden. In 92 procent van de zaken wordt nu binnen twee weken na de vaststellingsovereenkomst het overeengekomen schadebedrag uitgekeerd. In 88 procent van de gevallen waarin op een medische eindtoestand moest worden gewacht, wordt binnen zes weken de onderhandeling over het schadebedrag gestart. "We zijn er nog niet," zegt Theo Kremer, "maar we zijn op de goede weg. Zet je alle resultaten op een rijtje, dan is het duidelijk

*dat we in de afgelopen jaren grote vorderingen hebben gemaakt."*

## Onderzoek naar klanttevredenheid

De audits van het PIV zullen in 2007 worden voortgezet én uitgebreid, vooral om te beoordelen of de autoverzekeraars zich inderdaad volledig aan de gedragscode houden. "Daarnaast willen we beter inzicht krijgen in de klanttevredenheid," zegt Theo Kremer. "Uit een audit kan wel blijken dat we op allerlei punten honderd procent goed scoren, maar dat is dan nog geen garantie dat ook de klant tevreden is. We moeten ons heel goed blijven realiseren waarover het gaat. Schaderegeling is geen wiskunde. Er is altijd een grijs gebied met een zekere bandbreedte, terwijl we met een audit alleen maar objectieve zaken kunnen meten. We willen daarom stimuleren dat de maatschappijen tevredenheidsonderzoeken

uitvoeren, door na elke schadeafwikkeling meteen een formulier aan het slachtoffer te versturen met een aantal vragen over hoe men de schaderegeling heeft beleefd. We zullen daar ook een 'format' voor aanleveren. In veel branches zijn dergelijke onderzoeken al heel gebruikelijk en er zijn ook verzekeraars die dat al doen, maar nu pakken we dat voor het eerst marktbreed aan. Ook zo kunnen we onszelf een spiegel voorhouden."

### Beeldvorming koesteren

Ondanks alle inspanningen van de verzekeraars en de resultaten daarvan, doen nog veel belangenbehartigers het voorkomen alsof het in de letselschaderegeling nog steeds een en al misère is. Theo Kremer wijst erop dat belangenbehartigers om te beginnen sowieso worden ingeschakeld in zaken die om de een of andere reden problematisch kunnen zijn. Veel zaken die goed gaan, zien zij dus helemaal niet. "Bovendien," zo zegt hij, "denk ik dat belangenbehartigers soms een beetje de negatieve beeldvorming koesteren, want die kan hen natuurlijk goed uitkomen. Wanneer zij naar het slachtoffer toe een te rooskleurig beeld van de schadevergoeding hebben geschetst, is het natuurlijk altijd gemakkelijk om te zeggen dat die vervelende verzekeraar niet meer wilde geven. Overigens spreek ik genoeg belangenbehartigers die wel degelijk vaststellen dat verzekeraars in de afgelopen jaren vorderingen hebben gemaakt, maar die dat niet in de krant willen zetten, want dat zou hen zo maar slecht uit kunnen komen. Slachtoffers zouden immers het idee kunnen krijgen geen belangenbehartiger meer nodig te hebben! Het is een beetje het zich versterkende verhaal van de belangenbehartigers die zeggen dat zij nodig zijn, omdat de verzekeraars moeilijk doen."

### Op één lijn

"Daarbij komt," vervolgt Kremer, "dat er steeds meer belangenbehartigers komen, die allemaal een hele goede boterham willen verdienen, terwijl het aantal letselzaken door verkeersongelukken afneemt. Dat betekent dat die belangenbehartigers zich steeds meer moeten profileren en soms doen zij dat ten koste van hun collega's. Advocaten doen bijvoorbeeld negatief over rechtsbijstandverzekeraars en soms ook over niet-advocaten en schaderegelingkantoren doen soms weer negatief over de advocaten. Het voordeel van het PIV is dat de autoverzekeraars toch meer op één lijn zitten. Van de autoverzekeraars is 98 procent lid van het PIV en weliswaar denken die zeker niet over alle zaken precies hetzelfde, maar in grote lijnen toch wel. Het bewijs daarvan is nu de Gedragscode. Ik denk dat over enige tijd alle leden van het PIV de code ondertekend zullen hebben en dat is natuurlijk een heel belangrijk signaal." Theo Kremer verwacht overigens

dat ook steeds meer belangenbehartigers, conform de wens van organisaties als Slachtofferhulp Nederland, in het intakegesprek met het slachtoffer de gedragscode zullen vermelden en het slachtoffer zullen vragen of ze volgens die code te werk kunnen gaan, dus volgens het harmoniemodel, of dat ze op de oude manier, dus volgens het conflictmodel te werk zullen gaan. "Ik denk dat toch het merendeel van de slachtoffers voor het harmoniemodel zal kiezen," aldus Kremer. "De hakken in het zand en oorlogje voeren, daar is niemand bij gebaat."

### Transparantie

Het grote voordeel van de gedragscode voor de slachtoffers is eerst en vooral de transparantie die erin wordt voorgeschreven. Theo Kremer: "De kritiek in het verleden was vaak, niet dat het schaderegelingsproces te lang duurde, maar wel dat slachtoffers te lang in onzekerheid waren. Met de gedragscode willen we dat dus vooral wegnemen. Een belangrijk onderdeel van de gedragscode is daarom het intakegesprek, waarin de verzekeraar en de belangenbehartiger als professionals kunnen aangeven hoe lang de zaak waarschijnlijk zal gaan duren. Voor het slachtoffer is dat heel belangrijk. En wanneer die streefdatum niet wordt gehaald, bijvoorbeeld omdat er in de medische situatie toch iets onverwachts gebeurt of discussie over een bepaald onderwerp ontstaat, dan wordt het slachtoffer ook daarover meteen ingelicht. Natuurlijk is dat dan niet genoeg. Je moet gelijk ook proberen naar een oplossing te sturen, bijvoorbeeld door naar de deelgeschillenrechter te gaan, waarvoor plannen bestaan, of naar een mediator of een bindend adviseur. Er zijn allerlei mogelijkheden om een geschil, zeker een deelgeschil, op redelijk korte termijn op te lossen."

### Behandelplan

In de gedragscode is in dit verband het behandelplan buitengewoon belangrijk. Het behandelplan is als het ware het bestek van de schaderegeling. In het behandelplan staan onder meer de belangrijkste data en termijnen, maar ook wat in de loop van de regeling is gerealiseerd voor wat betreft betaalde voorschotten, opgeleverde documenten en overeengekomen punten. De opzet is het behandelplan digitaal, dus via internet, toegankelijk te maken voor verzekeraar, belangenbehartiger én slachtoffer. Theo Kremer: "Veel verzekeraars willen, ook als de belangenbehartiger niet aan de gedragscode wil meedoen, het slachtoffer via een inlogcode toch toegang tot het behandelplan te geven. Wij mogen ons weliswaar niet rechtstreeks tot het slachtoffer wenden, maar niets weerhoudt het slachtoffer ervan zich rechtstreeks tot ons, dat wil zeggen tot het behandelplan op internet te wenden. Wij merken nogal eens in de praktijk dat >

belangenbehartigers net als verzekeraars de nodige voorraden hebben, waardoor zaken soms wat langer duren dan gepland is. Klaagt het slachtoffer er bij zijn belangenbehartiger over al twee maanden niets te hebben gehoord, dan zal de belangenbehartiger eerder zeggen dat de verzekeraar daar schuld aan heeft, dan dat hij er zelf nog niet aan is toegekomen. Met een digitaal behandelplan kan het slachtoffer zien hoe de zaken er werkelijk voor staan.”

### Medisch traject

De Gedragscode Behandeling Personenschade biedt geen oplossing voor alle onvolkomenheden in het schaderegelingsproces. De Universiteit van Tilburg heeft wat dat betreft een aantal eindjes opengelaten. Een daarvan is het medisch traject. Theo Kremer zegt hierover: “Wanneer bijvoorbeeld een vergoeding voor verlies aan arbeidsvermogen wordt geclaimd, dan vind ik dat verzekeraars absoluut het recht hebben op informatie over iemands medische verleden. Dit wordt ook door belangenbehartigers niet betwist. De vraag is hoe ver je daarin moet teruggaan. We zouden het met elkaar eens kunnen worden over een termijn, bijvoorbeeld twee, drie of vijf jaar, waarover het slachtoffer altijd informatie geeft. We zouden het ook kunnen relateren aan de hoogte van de gevraagde schadevergoeding. Wil de verzekeraar vervolgens nog verder terug, dan zal hij daar zeer goede redenen voor moeten hebben. Er zijn echter ook belangenbehartigers die sowieso geen informatie willen verstrekken waarvan zij op voorhand al weten dat die de schadevergoeding zal kunnen dempen. Ik denk toch dat ze dat zouden moeten doen. Een verzekeraar moet er gewoon op kunnen vertrouwen dat hij alle relevante informatie krijgt. Als we daar met elkaar goede afspraken over kunnen maken, zal de verzekeraar in zijn informatievraag een zekere terughoudendheid hebben en niet in de verleiding komen om te denken: baat het niet, dan schaadt het niet, je weet maar nooit. Want dat is natuurlijk niet de goede attitude.”

### Duur betaald

Nog een opengelaten kwestie betreft het honorarium van de belangenbehartiger. “Het uurtarief is behoorlijk hoog,” stelt Theo Kremer. “We hebben de indruk dat de gulden van vijf jaar geleden de euro van nu is. Bedacht moet worden dat verzekeraars dit allemaal - als schadevergoeding - betalen. Uiteindelijk komt het dus ten laste van alle verzekerden. We willen daarom dit jaar onderzoeken welke prijsstijging er in de afgelopen jaren is geweest en die met het gemiddelde prijsstijgingniveau en de uurtarieven van andere vrije beroepen vergelijken. We vinden het sowieso al heel opmerkelijk dat de beloning van degene die de patiënt beter moet maken, de dokter, lager is dan de beloning van degene die de schade moet regelen. We willen die tarieven ook internationaal vergelijken. We hebben de indruk dat de Nederlandse belangenbehartigers behoorlijk meer per uur declareren dan hun Duitse en Belgische collega’s. Over dit onderzoek zullen we vrijelijk publiceren, óók als de uitkomsten ons tegenvallen - of meevallen, het is maar hoe je het bekijkt. In ieder geval moet ook daarover transparantie bestaan.” In veel zaken heeft de discussie over de kosten van de belangenbehartiger een vertroebelende werking op de totale schaderegeling. “En dat is jammer,” zegt Theo Kremer. “Daarom ben ik blij dat veel verzekeraars via het PIV met een aantal belangenbehartigers een overeenkomst hebben kunnen sluiten op grond waarvan de buitengerechtigde kosten in relatie tot de schadevergoeding zijn vast te stellen. We hebben die overeenkomst vorig jaar geëvalueerd, daar is nog wat discussie over, maar we willen er dit jaar mee doorgaan en er bovendien nog veel meer belangenbehartigers bij krijgen. Dat zou ontzettend helpen. Schaderegelaars hoeven zich dan alleen nog maar op de schadevergoeding voor het slachtoffer te focussen.” Kremer trekt op dit punt een parallel met de betalingen aan regresnemers, in casu sociale verzekeraars en zorgverzekeraars. Hij heeft zich in de afgelopen jaren enorm beijverd om daarmee afspraken te maken en convenanten te sluiten, tot aan collectiveringsafspraken toe, dus waarbij de markt één bedrag betaalt, dat vervolgens via marktaandeelen wordt verdeeld. “Dat werkt ontzettend goed,” zegt hij. “Onze schadebehandelaars moeten zich alleen maar met het vaststellen van de schade bezighouden en niet met regresdiscussies en ook niet met discussies over de uurtarieven van belangenbehartigers.”

### No cure no pay

In het verlengde van Kremers standpunten over buitengerechtigde kosten mag een enkele opmerking over de ‘no cure no pay’-discussie niet ontbreken. Hij zegt: “Ik wil niet beweren dat ik er een voorstander van ben, maar ik ben er ook geen tegenstander van. Ik ben benieuwd hoe zo’n pilot



die door de Nederlandse Orde van Advocaten is voorgesteld, zou aflopen. Het ministerie van Justitie, met name destijds minister Donner, heeft aangevoerd dat het niet ethisch is als de advocaat belang bij het resultaat heeft. Ik denk echter dat een advocaat ook belang kan hebben bij een langdurige schaderegeling wanneer hij op uurbasis wordt betaald en dan dus mogelijk niet uit is op een hele snelle afwikkeling. Zou je er via een gedragscode of bijvoorbeeld een normering op uit zijn de schaderegeling zo kort en efficiënt mogelijk te laten zijn, dan zou de belangenbehartiger die op basis van *no cure no pay* werkt daar opeens een voordeel bij hebben en de belangenbehartiger die op uurbasis werkt opeens een nadeel. Nu hebben we in ieder geval de indruk dat advocaten en belangenbehartigers er nogal eens een belang bij hebben om zo veel mogelijk uren te maken.”

### Minder brieven schrijven

Het PIV zal zich in 2007 inspannen om door middel van de audits na te gaan of de verzekeraars die de Gedragscode Behandeling Letselschade hebben ondertekend, hun intenties waarmaken. De uitkomsten daarvan zullen in het NPP (als permanente organisatie van de gedragscode) aan de orde worden gesteld en kunnen dan aanleiding voor aanpassingen van de code zijn. Theo Kremer: “De gedragscode is een momentopname. Over twee of drie jaar kan blijken dat bepaalde onderdelen moeten worden geactualiseerd. Aan de ene kant kan de lat te hoog zijn gelegd, aan de andere kant nog niet hoog genoeg. In feite is de gedragscode een levend iets en moet op gezette tijden naar aanpassingen ervan worden gekeken.” Kremer hoopt eerst en vooral dat de gedragscode ertoe leidt dat verzekeraars en belangenbehartigers minder ellenlange brieven naar elkaar schrijven, waarin de een met een uitspraak van kantonrechter x schermt en de ander met een uitspraak van rechtbank y. “Voor het slachtoffer is dat vreselijk,” zegt hij. “Die snapt daar helemaal niets van en wil gewoon zijn zaak geregeld hebben. Er zou daarom veel meer moeten worden gebeld en gemaïld. Ook zouden mensen elkaar vaker moeten zien. Het zou goed zijn als er bij verzekeraars - meer dan nu het geval

is - accountmanagers zouden zijn als vaste aanspreekpunten voor bepaalde belangenbehartigers. Die zouden dan op gezette tijden met een kop koffie erbij een aantal dossiers kunnen doornemen. Elkaar in de ogen kijken, werkt beter dan elkaar met de ene brief na de andere blijven bestoken.”

### Matige belangenbehartigers

Kremers laatste opmerkingen komen in de buurt van de ideeën van artsadvocaat Rob Sleeuw. Al gedurende een reeks van jaren probeert Sleeuw verzekeraars en belangenbehartigers te enthousiasmeren voor een ‘Stichting collectieve regeling personenschade’. Deze stichting zou advocaten in dienst kunnen nemen en er zouden schaderegelaars van verzekeraars kunnen worden gedetacheerd, die dan gezamenlijk letselschadezaken zouden moeten oplossen. Theo Kremer: “We hebben een paar jaar geleden een aantal gesprekken met Sleeuw gevoerd en zijn ideeën serieus bestudeerd. Uiteindelijk vonden we het geen goed plan, om verschillende redenen. Zwaarwegend was dat sommige verzekeraars zich als de beste letselschadeverzekeraar van Nederland willen profileren en in zo’n collectiviteit is dat niet mogelijk. Daarbij komt dat we nu ook eerst de gedragscode een kans willen geven om zich te bewijzen. Een andere reden was dat voor zo’n stichting niet alleen draagvlak bij verzekeraars nodig zou zijn, maar ook bij belangenbehartigers en dat was er niet. Ik denk wat dat betreft dat wij als verzekeraars veel serieuzer naar zijn plannen hebben gekeken dan zijn collega’s dat hebben gedaan.” Sleeuw toont zich een slecht verliezer. Sinds hij nul op het rekest heeft gekregen, laat hij niet na waar mogelijk verzekeraars zwart te maken. Boven een interview met hem in De Telegraaf stond de kop ‘Verzekeraars plunderen burgers voor een miljard euro’. Theo Kremer tot slot: “Ervan afgezien dat Sleeuw een slechte rekenaar is - de cijfers die hij opvoert, kloppen van geen kant - beledigt hij niet alleen de verzekeraars, maar ook zijn eigen vakbroeders. Want als die een miljard euro zouden hebben laten liggen, zet hij hen toch wel neer als zeer matige belangenbehartigers!”

# Aansprakelijkheid werkgever voor ingeleend personeel; werknemer hoeft zich niet te verdiepen in de rechtsverhouding werkgever/inlener

Rechtbank Rotterdam sector kanton 10 oktober 2006, LJN AZ1133



Mr. M. M. Mac Lean en  
mevrouw mr. U. B. Miranda  
Kennedy Van der Laan  
Advocaten



## Inleiding

Vóór 1 januari 1999 werd het arrest van de Hoge Raad van 15 juni 1990 - NJ 1990, 716 m.nt. PAS (Stormer/ Vedox) - als richtsnoer gebruikt voor de bepaling van de aansprakelijkheid van de formele werkgever en de inlener/ materiële werkgever voor bedrijfsongevallen die ingeleend personeel en uitzendkrachten waren overkomen. De Hoge Raad had in het al genoemde arrest bepaald dat de aansprakelijkheid van de inlener door art. 1401 BW (oud) - thans 6:162 BW - werd geregeld, waarbij dezelfde normen (beperkt eigen schuld verweer, tendens naar omkering bewijslast) golden als destijds bij art. 7A:1638x BW (oud). De aansprakelijkheid van de formele werkgever werd gebaseerd op art. 7A 1638x BW (oud), waarbij gedragingen van de inlener/materiële werkgever als gedragingen van hulppersonen aan de formele werkgever werden toegerekend.

Op 1 januari 1999 is lid 4 aan art. 7:658 BW toegevoegd: *“Hij die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf arbeid laat verrichten door een persoon met wie hij geen arbeidsovereenkomst heeft, is overeenkomstig de leden 1 tot en met 3 aansprakelijk voor de schade die deze persoon in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt. De kantonrechter is*

*bevoegd kennis te nemen van vorderingen op grond van de eerste zin van dit lid.”*

Op grond van dit artikel kan de uitzendkracht of ingeleende arbeidskracht zowel de formele werkgever als de inlener/materiële werkgever aanspreken.

## De feiten

Tussen uitzendbureau en werknemer bestond een uitzendovereenkomst in de zin van art. 7:690 BW. Deze uitzendovereenkomst hield in dat werknemer door uitzendbureau aan zijn opdrachtgevers ter beschikking kon worden gesteld. Porthandling leende werknemer als arbeidskracht in. Hij voerde op het bedrijfsterrein van MCS werkzaamheden uit. Porthandling was de opdrachtgever van MCS.

Op 22 december 2004 overkwam werknemer op het bedrijfsterrein van MCS een arbeidsongeval. De Arbeidsinspectie maakte een rapport op waarin stond: *“Om circa 08:30 uur in de ochtend stond het slachtoffer na het lossen in een openstaande lege container te wachten op zijn partner [ ... ], die met een vorkheftruck kwam aanrijden om een oprijplaat, die schuin tegenover de openstaande container stond, op te pikken en deze op een andere plaats neer te zetten. Het slachtoffer stond in een container te wachten, omdat hij dacht dat hij daar veilig zou zijn. Het was vrij donker. De deur van de container stond open. Het was de derde of vierde container op rij aan de rechterkant. Toen het slachtoffer de vorkheftruck aan hoorde komen, liep hij uit de container om te assisteren bij het oppikken van de oprijplaat. De afstand van de openstaande container tot de oprijplaat was circa 6 meter. Toen het slachtoffer uit de container stapte en achter de open deur vandaan kwam, werd hij aangereden door de vorkheftruck die van links kwam en in een linkerbocht met de achterkant naar rechts zwenkte. Daarbij liep het slachtoffer ernstig lichamelijk letsel op. Het letsel bestond uit een gebroken scheen- en kuitbeen.”* In het rapport stond ook vermeld dat er geen verlichting was op het werkterrein waar de containers stonden opgesteld en dat de twee ingeleende arbeidskrachten geen fluorescerende kleding aanhadden. Bovendien deed een van de lampen van de vorkheftruck het niet.”

Geen der partijen weersprak de inhoud van het rapport. Aan zijn vorderingen op het uitzendbureau; Porthandling; en MCS legde de werknemer art. 7:658 BW ten grondslag

en jegens Peinemann - de verhuurder van de vorkheftruck - art. 6:162 BW en 185 VVW.

### De uitspraak

De kantonrechter oordeelt dat het uitzendbureau aansprakelijk is op grond van art. 7:658 lid 2 BW.

Voor de beoordeling van de aansprakelijkheid van het uitzendbureau acht de kantonrechter het van belang dat vaststaat dat Porthandling en/of MCS zijn tekortgeschoten in de naleving van de zorgverplichting voor de veiligheid van de voor hen werkzame werknemers. Naar de mening van de kantonrechter zijn Porthandling en MCS als 'hulppersonen' van het uitzendbureau aan te merken. De kantonrechter acht het niet relevant dat het uitzendbureau beschermende kleding aan werknemer heeft verschaft, noch dat hij zich ervan heeft vergewist dat werknemer over een diploma voor het besturen van een vorkheftruck beschikte. Van belang is of ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden sprake was van een veilige werkomgeving.

De kantonrechter oordeelt dat vaststaat dat Porthandling werknemer heeft ingeleend en dat werknemer vervolgens op het bedrijfsterrein van MCS werkzaamheden heeft uitgevoerd. Volgens de kantonrechter heeft Porthandling dan ook in de zin van art. 7:658 lid 4 BW door werknemer werkzaamheden laten verrichten. In het kader van die werkzaamheden heeft werknemer schade geleden.

Werknemer mocht ervan uitgaan dat hij Porthandling mocht aanspreken, ongeacht de afspraken die tussen de drie gedaagden zijn gemaakt. Van een individuele uitzendkracht mag niet worden verwacht dat hij zich verdiept in de rechtsverhouding tussen zijn werkgever en inlener.

Werknemer heeft werkzaamheden in het kader van het bedrijf van MCS en Porthandling heeft verricht.

Zowel Porthandling als MCS betwist de materiële werkgever van werknemer te zijn.

De kantonrechter oordeelt dat Porthandling aansprakelijk is, indien sprake was van een onveilige werkplek. Als Porthandling als de formele werkgever geldt, kan MCS als diens 'hulppersoon' worden aangemerkt.

De kantonrechter oordeelt dat op grond van het rapport van de arbeidsinspectie vaststaat dat sprake was van een onveilige werkplek,

- het bedrijfsterrein was niet verlicht,
- de arbeidskrachten droegen geen fluorescerende kleding
- geen doeltreffende maatregelen waren genomen om te voorkomen dat werknemers door een rijdend arbeidsmiddel gewond konden raken en

daardoor was sprake van schending van de zorgplicht.

Er was geen sprake van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van werknemer.

De kantonrechter wijst de verklaring voor recht ten aanzien van het uitzendbureau, Porthandling en MCS toe.

Over de aansprakelijkheid van Peinemann oordeelt de kantonrechter art. 185 VVW niet van toepassing, omdat het ongeval niet plaatsvond op de openbare weg.

De kantonrechter aanvaardt geen aansprakelijkheid uit

onrechtmatige daad. Dat een lamp defect bleek, is niet toerekenbaar aan Peinemann. Peinemann had de vorkheftruck aan MCS verhuurd en was met MCS overeengekomen dat laatstgenoemde voor het reguliere onderhoud van de heftruck zou zorgen.

De kantonrechter oordeelt dat werknemer onvoldoende aan zijn stelplicht heeft voldaan wat betreft het aan het gebruik van een vorkheftruck inherente *Betriebsgefahr*, om te kunnen oordelen dat dit voor rekening van Peinemann komt. De vorderingen tegen Peinemann dienen derhalve te worden afgewezen, aldus de kantonrechter. Tot slot verklaart de kantonrechter voor recht dat de formele en materiële werkgevers hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het aan werknemer overkomen ongeval.

### Commentaar

De invoering van art. 7:658 lid 4 BW heeft het eenvoudiger gemaakt dat ingeleend personeel zowel de formele als de materiële werkgever/inlener aansprakelijk kan stellen voor schade ten gevolge van een bedrijfsongeval.

De wetgever heeft met de invoering van dit artikellid beoogd dat een werkgever - die zijn zorgverplichting schendt - op dezelfde wijze aansprakelijk kan worden gesteld door werknemers die bij hem in dienst zijn als door werknemers van anderen.

Er schuilt echter ook een beperking in de strekking van art. 7:658 lid 4 BW: de werknemer kan de inlener op grond van lid 4 niet aanspreken voor schade die hij lijdt in de uitoefening van werkzaamheden die niet tot de activiteiten van de inlener behoren.

In de onderhavige zaak kon werknemer naar het oordeel van de kantonrechter zowel Porthandling als MCS aanspreken op grond van art. 7:658 lid 4 BW. De kantonrechter oordeelde dat werknemer voor beide werkgevers werkzaamheden verrichtte in het kader van hun bedrijven en dat werknemer ten tijde van het verrichten van die werkzaamheden het ongeval is overkomen. Voorts blijkt uit het rapport van de arbeidsinspectie dat er sprake was van een onveilige werkomgeving.

De kantonrechter overwoog tevens dat van werknemer niet mocht worden verwacht dat hij zich zou verdiepen in de rechtsverhouding tussen uitzendbureau, Porthandling en MCS.

Ons inziens is dit een logische uitspraak van de kantonrechter. Het is geheel in de lijn van de beschermingsgedachte van art. 7:658 lid 4 BW, dat werknemer zowel Porthandling als MSC mag aanspreken. In eerste aanleg geldt onbetwist dat Porthandling werknemer heeft ingeleend en dat werknemer vervolgens werkzaamheden heeft uitgevoerd bij MCS. Het voert te ver om van een uitzendkracht te vergen dat hij zich eerst verdiept in de onderlinge rechtsverhouding tussen de formele en materiële werkgever, voordat hij tot aansprakelijkstelling kan overgaan. Het is aan de aangesproken partijen om de onderlinge draagplicht te bepalen.

# Vier docenten over hun ervaringen in de leergang Middelzwaar Letsel



In september 2006 is de leergang Middelzwaar Letsel van start gegaan. Momenteel wordt deze leergang aan twee groepen van zestien deelnemers gegeven. De leergang wordt door OSR Juridische Opleidingen verzorgd. Dit bureau heeft diverse deskundigen uit de praktijk aangezocht om als docent op te treden. Vier van hen vroegen we voor het PIV-Bulletin naar een beoordeling van de gang van zaken in de opleiding, te weten Gerrit Hulsbergen, Bert Schoonen, Peter Houben en Judith van Eersel.

De leergang Middelzwaar Letsel is een compositie van diverse leervormen, waaronder lessen met aandacht voor theorie en casuïstiek, trainingsmodules, zelfstudie, een praktijkopdracht, begeleiding door een basisdocent en persoonlijke coaching door een mentor. De aan te leren competenties komen aan de orde in de vier modules van de leergang, te weten:

- dossier- en agendabeheer, waarbij ook richtlijnen, convenanten en gedragscodes aan de orde komen, evenals de taken van de arbeidsdeskundige, de medisch adviseur en de schaderegelaar;
- informatiebeheer, met onder meer aandacht voor aansprakelijkheid, juridische en medische causaliteit, dekkingsvragen, schade-indicatoren, privacyregels, medische machtiging, blokkeringsrecht en het maken van een reservering;
- beoordeling van de polisdekking, van nieuwe informatie, van aansprakelijkheid, van regresclaims, van fraude et cetera; en
- regeling, met aandacht voor overleg en onderhandeling, evenals voor zaken als smartengeld, medische kosten, buitengerechtelijke kosten en schadebeperking.

## Leuk en leergierig

Gerrit Hulsbergen, adviseur personenschade, mediator en oprichter van adviesbureau Pi-advice is de basisdocent van de leergang. Hij verzorgt ten aanzien van alle modules een vooruitblik en een terugblik op de verschillende onderdelen ervan. De twee groepen deelnemers noemt hij

“leuk en leergierig,” maar ook constateert hij “dat er verschillen in ervarings- en opleidingsniveau zijn. In de bespreking in de groep proberen we daar rekening mee te houden en op zich gaat dat heel goed. De ouderen geven input vanuit de praktijk, de jongeren vanuit hun opleiding en zo maken ze elkaar wijzer. Dit niveauverschil zal zich overigens vanzelf ‘uitfaseren’ na twee of drie edities van de opleiding. Dan zullen alle ervaren krachten de opleiding wel hebben gevolgd.”

## Rol van de mentoren

Gevraagd naar een verbeterpunt in de leergang wijst Hulsbergen op de rol van de mentoren. Elke deelnemer heeft een mentor in het eigen bedrijf, met wie hij onder meer de praktijkopdrachten bespreekt. Gerrit Hulsbergen: “De mentor zorgt in feite ook voor coaching van de cursist op de werkplek. Binnen de maatschappijen zou men er meer bewust van moeten zijn, dat het een intensieve cursus is, die versneld tot goed opgeleide mensen leidt. Daarbij zou het mooi zijn als de dagelijkse praktijk de opleiding zou versterken, dus als meer expliciet van datgene wat in de opleiding aan de orde is geweest, direct een vertaalslag naar de dagelijkse praktijk wordt gemaakt. Bijvoorbeeld na de behandeling in de opleiding van art. 185 WvW, zou het mooi zijn als de cursist bij de verdeling van nieuwe zaken meteen een aantal van dat soort schades zou krijgen. Dan wordt daar heel gericht op ingespeeld en ontstaat het lerend effect eigenlijk vanzelf. In die zin zouden de opleiding en de praktijk nog beter op elkaar kunnen aansluiten dan nu al het geval is.”

## Rol van deskundigen

Bert Schoonen, advocaat bij Achmea in uitsluitend personenschadezaken, treedt op in module 2, de module over informatiebeheer. Daarin behandelt hij de medische en arbeidsdeskundige aspecten. Hij leert de cursisten hoe zij met risicofactoren in dossiers moeten omgaan en op welke wijze zij een deskundige kunnen inschakelen om die risicofactoren in de hand te houden. Hij geeft de nodige juridische achtergrond op dat gebied en laat de cursisten ook praktisch oefenen in gespreksvoering met een medisch adviseur en een arbeidsdeskundige. “In de praktijk zien we toch wel dat medisch adviseurs vaak een te ruime vraagstelling voorgelegd krijgen, zonder een specifieke bedoeling van de dossierbehandelaar,” zegt Bert Schoonen. “Voor de medisch adviseur is het dan moeilijk een medisch advies te geven waarmee de dossierbehandelaar verder kan. De dossierbehandelaar moet daarom precies weten wat hij van de medisch adviseur wil weten en krijgt hij dat niet te horen, dan moet hij doorvragen.” Nog een belangrijk leerpunt in de bijdrage van Bert Schoonen betreft het feit dat dossierbehandelaars een zaak niet van a tot z op hun eigen houtje



kunnen behandelen en daar dus deskundigen bij moeten inschakelen. *“Anderzijds maken we mensen mee die heel erg slaafs zijn in de richting van een deskundige. Win je een advies in, dan ontslaat jou dat niet van de plicht om zelf goed en kritisch na te denken.”*

### Strakker neerzetten

In de bijdrage van Bert Schoonen staat een aantal cases centraal die als opstapje dienen voor de gespreksvoering met de medisch adviseur en de arbeidsdeskundige. Die gesprekken worden in groepjes van vier voorbereid, waarna in de eerste week twee cursisten het gesprek met de medisch adviseur voeren en in de tweede week twee cursisten het gesprek met de arbeidsdeskundige. Hierover zegt Schoonen: *“Soms is het een beetje zoeken of we de juiste formule te pakken hebben. De bedoeling is dat het gesprek met de arbeidsdeskundige op het gesprek met de medisch adviseur aansluit. Daar moet een logisch verband tussen zitten. We zijn het er met elkaar over eens dat we die cases in de volgende editie van de leergang wat strakker moeten neerzetten, bijvoorbeeld door nog meer achtergrondinformatie te geven. Dat kan ertoe bijdragen dat de cursisten echt een zinvolle gespreksvoering met de medisch adviseur en de arbeidsdeskundige hebben.”*

### Causaliteit

Peter Houben is juridisch adviseur bij Interpolis op het gebied van personenschade. Net als Bert Schoonen levert hij een bijdrage aan module 2 van de leergang en dan met name op het gebied van causaliteit. Hij zegt: *“Ik probeer vooral het onderscheid tussen medische en juridische causaliteit goed voor het voetlicht te brengen. Dat heb ik gedaan in de vorm van een reader met verwijzingen naar de belangrijkste jurisprudentie op dit gebied en ik heb een aantal cases gemaakt. Causaliteit is een vrij gecompliceerd onderwerp en het causaal verband tussen de schade die uit een letsel voortvloeit en een onrechtmatige gedraging is een heikel punt in veel personenschadezaken. Het vergt om te beginnen basis-kennis van het aansprakelijkheidsrecht in zijn algemeenheid, waaraan vervolgens de bestaande jurisprudentie wordt toegevoegd, met name die van de Hoge Raad.”*

### Interactief

Peter Houben probeert in de opleiding waar mogelijk interactief te werk te gaan. Aanvankelijk wilde hij met een PowerPoint-presentatie beginnen, maar van dat idee is hij afgestapt om herhaling met wat al in de reader staat, te voorkomen. *“Want dan gaat iedereen toch maar achteroverleunen en dat is niet de bedoeling,”* zo zegt hij. *“De dag begin ik met het plenair behandelen van de huiswerkopdracht die ik op voorhand heb toegestuurd. Zelfs dat levert dan al de nodige discussies op. Vervolgens behandel ik de causaliteit, ook weer aan de hand van een casus, die eerst in kleine groepjes wordt voorbereid. Je ziet dan dat de meer ervaren mensen de beginners wat meetrekken. Bij de plenaire behandeling probeer ik ook weer zo te werk te gaan dat er discussie loskomt.”* Houben ziet weinig aanleiding om bij een volgende gelegenheid veel aan zijn aanpak te veranderen. Wel zal hij

zijn reader aanvullen met de laatste jurisprudentie ten aanzien van causaliteit. *“Bijvoorbeeld op het gebied van de omkeringsregel verschijnt nog veel jurisprudentie van de Hoge Raad over hoe aan eerdere uitspraken uitleg moet worden gegeven. Maar ook uitspraken van lagere rechters zijn heel interessant, zeker als het om concrete causaliteitscases gaat. Of je nu licht letsel, middelzwaar of zwaar letsel doet, causaliteit komt altijd terug!”*

### Verzwarend en verdieping

Judith van Eersel is trainer bij het trainingsbureau Spijkman. Aan dit bureau is het hele vaardigheidsdeel in de leergang uitbesteed, te weten de mondelinge vaardigheden in module 1, de mondelinge en schriftelijke vaardigheden in module 3 en de onderhandelingsstechnieken in module 4. Bureau Spijkman heeft ook een aandeel in de leergang Licht Letsel, die door NIBE-SVV wordt verzorgd. Judith van Eersel: *“Een aantal mensen heeft in het voorjaar Licht Letsel gedaan en volgt nu Middelzwaar Letsel. Ik vind het vooral leuk om van hen de feedback te krijgen dat wat we nu doen, echt een verzwarend is en een verdieping ook op de communicatietechnieken die aan de orde komen. Dat hoopten we natuurlijk en het is mooi om te merken dat dit is gelukt.”* In de leergang Middelzwaar Letsel wordt het communicatiemodel ‘Communicatie op vier niveaus’ uitgewerkt en worden samen met acteurs rollenspellen gespeeld. *“Dan wordt het levensecht,”* zegt Judith van Eersel. *“Zo’n acteur kan het zo fantastisch neerzetten dat bij wijze van spreken het bloed onder je nagels vandaan wordt gehaald. Dat is volgens mij de enorme toegevoegde waarde, want dat gebeurt in de praktijk natuurlijk ook wel eens.”*

### Waarneming en oordeel

In de bijdrage van Judith van Eersel ligt de nadruk op het uit elkaar houden van waarneming en oordeel. Zij zegt: *“Mensen vinden het lastig om met slachtoffers om te gaan die vreselijk emotioneel of boos zijn of met een belangenbehartiger die vreselijk op zijn strepen staat of enorm dominant of agressief overkomt. Wij leren de cursisten hoe zij met deze mensen kunnen omgaan en daarbij hun eigen oordelen en emoties en de pure feiten uit elkaar kunnen houden. Daartoe laten we de acteur een bepaald gedrag spelen en vragen we de cursisten wat zij nu eigenlijk zien. Het resultaat is bijna altijd dat iedereen zonder enige aarzeling in de interpretatie schiet. Komt er bijvoorbeeld iemand binnen die op zijn horloge kijkt en een beetje geïrriteerd om zich heen kijkt, dan denk je al snel dat die gehaast of te laat is. Maar dat hoeft helemaal niet zo te zijn. Die dynamiek herkent iedereen. Vervolgens laten we mensen specifiek hun eigen praktijksituatie inbrengen, die we ook weer met de acteur gaan uitspelen.”* Gevraagd tot slot naar een verbeterpunt in de leergang noemt Judith van Eersel het effect van de invoering van de Gedragscode Behandeling Letselschade. *“Zodra maatschappijen meer ervaring met de Gedragscode hebben, kunnen wij er in de training meer mee doen dan nu het geval is. Belangrijk is in ieder geval dat in de Gedragscode de mens centraal staat en dat proberen wij ook in onze communicatie neer te zetten.”*

# Mediation in letselschade, praktijkervaringen



Mr. H. van Katwijk  
Assuraad

Mediation is de kinderschoenen inmiddels ontgroeid. In letselzaken heeft mediation nog geen volwassen plek ingenomen. Of daar verandering in gaat komen en zo ja, hoe snel dat gebeurt, zal ongetwijfeld samenhangen met (succes)ervaringen.

Benadeelden zullen uit eigen beweging niet snel mediation voorstellen. Zij zullen hun beslissing laten hangen van het advies dat zij ontvangen van hun belangenbehartiger. Of mediation in letselzaken daadwerkelijk een vlucht zal nemen, zal daarom vooral hangen van de ervaringen van belangenbehartigers en daarnaast natuurlijk van die van verzekeraars.

De eerste ervaringen van een aantal verzekeraars met mediation zijn positief. (Zie Assurantie Magazine 14 januari 2005.)

Bij een aantal verzekeraars begint zich een zeker beleid met betrekking tot het toepassen van mediation te ontwikkelen, gebaseerd op de ervaring die men opdoet. Een (relatief) klein aantal verzekeraars heeft inzicht in een groot deel van de letselschaden in Nederland. Het gezelschap belangenbehartigers is echter aanzienlijk meer versnipperd. (Een steekproef leverde op dat op 100 zaken van één verzekeraar, 50 verschillende belangenbehartigers voorkwamen.) Zij doen daarom veel minder snel ervaring op met mediation.

Het is daarom van belang dat ervaringen worden uitgewisseld, zodat partijen in het proces van de letselschaderegeling kunnen profiteren van de ervaringen van anderen. Belangenbehartigers van benadeelden bouwen minder snel ervaring op met mediation en zijn mogelijk daardoor soms wat terughoudend met het aanvaarden van een uitnodiging tot mediation.

Tegelijkertijd is overigens merkbaar dat iedereen die zich bezighoudt met letselzaken (rechters, belangenbehartigers en verzekeraars) nieuwsgierig is naar de werking van mediation en naar de resultaten.

Gezien de - overigens beperkte - praktijkervaring die er

nu is, lijkt het goed om een deel van die ervaringen op papier te zetten.

Daarbij teken ik aan dat het gaat om ervaringen vanuit een bepaalde hoek. Anderen, bijvoorbeeld de betrokken mediators, maar ook de belangenbehartigers en benadeelden zullen mogelijk op een andere wijze tegen het geheel aankijken.

## Het begin: mediation of niet

In de door mij waargenomen praktijk, komt het voorstel om tot mediation over te gaan in de meeste gevallen van de zijde van de verzekeraar. De ervaringen van een aantal verzekeraars zijn zodanig, dat zij in zaken die in hun visie te lang lopen, of waarin men heftige perikelen aan de horizon ziet verschijnen, mediation als een goed alternatief zien.

In de praktijk wordt een dergelijk voorstel door de belangenbehartiger niet altijd direct omarmd. Wat daarvan precies de achtergronden zijn, is niet geheel bekend. Mogelijk vreest men slechts een - onnodige - vertraging, maar in het geheel kan ook de - onterechte - gedachte meespelen dat de belangenbehartiger aldus de zaak min of meer uit handen geeft aan een mediator.

Zo zag ik van een belangenbehartiger de reactie dat "*zijn cliënt nog voldoende vertrouwen had in de belangenbehartiger en dat dus mediation niet nodig was*". Een andere belangenbehartiger reageerde "*dat mediation niet nuttig was vanwege de emoties, waarmee het betrokken benadeelde zat*". In feite een heel bijzondere reactie, zoals ik hierna zal toelichten. De website 'LetMe' bevat een eenvoudig te hanteren instrument, waarmee kan worden bepaald of mediation wel of niet (en op dit moment) geschikt is. (Zie [www.letme.nl](http://www.letme.nl) onder producten, online check.)

Nu is deze online check ongetwijfeld ook bedoeld om partijen 'aan te zetten' tot mediation, maar het is toch niet een dergelijk gek idee om de feiten in een zaak waarin een dergelijk voorstel wordt gedaan, langs deze online check te halen. Zelfs deze check (die eenzijdig kan gebeuren) levert al een zekere bezinning op over het voorliggende geschil. Voor verzekeraars lijkt de belangrijkste vraag (een vraag die overigens bij de online check niet aan de orde komt) of het onderliggende belang de inspanningen en de kosten van een mediation rechtvaardigt.

Verzekeraars hebben vrijwel altijd 'last' van langlopende zaken, maar die last is in het algemeen slechts financieel. Hoewel natuurlijk ook het imago negatief wordt beïnvloed door langlopende zaken. (Zie Stichting PIV, *Tijd is geld*, Den Haag 2006.)

Benadeelden hebben naast een financieel belang op emotionele gronden invoelbare bezwaren tegen langlopende schadezaken.

Een ding is zeker: mediation vergt niet of nauwelijks meer

tijd dan een prompte schikking zonder mediator en veel minder tijd dan welke andere vorm van geschillenbeslechting dan ook.

Zo gezien lijkt de beslissing om tot mediation te komen een eenvoudige. Zodra het gaat om een enigszins complexe zaak, die al geruime tijd loopt en waar partijen op hinderen stuiten die niet door gewoon overleg op losbaar zijn, lijkt mediation op zijn minst het overwegen waard.

Toch is wat dit betreft de letselschade een bijzondere eend in de 'mediationbijt'. Mediation wordt immers vooral beschouwd als een krachtig middel in situaties waarin partijen met een geschil zitten en *"daarna nog met elkaar verder moeten"*. *"Bij letselschadezaken is dat vrijwel nooit het geval"*, zoals een rechter-commissaris mij onlangs wat schamper toevoegde, toen ik bij gelegenheid van een pleidooi mediation voorstelde. Dat is in ieder geval waar voor benadeelde en verzekeraar. Toch blijkt de veilige manier waarop partijen in een mediation met elkaar in gesprek kunnen komen vaak effectiever dan - bijvoorbeeld - een comparitie van partijen onder leiding van een rechter-commissaris.

Overigens zullen belangenbehartiger en verzekeraar elkaar vaak nog wél regelmatig tegenkomen. Een onbedoeld (maar zeer plezierig) effect kan zijn, dat een geslaagde mediation bij een volgende zaak tussen de belangenbehartiger en de desbetreffende verzekeraar leidt tot oplossingen zonder tussenkomst van een mediator.

### Hoe wordt de mediator gekozen?

De keuze voor de persoon van een mediator is een tweede dilemma.

Beide partijen hebben belang bij een 'goede' mediator. Maar hoe vind je die?

In de kinderschoenenperiode is het toch gewoon een kwestie van *trial and error*.

De eerste vraag die daarbij aan de orde komt is of de mediator die bij een letselschadezaak wordt gekozen ook per definitie thuis behoort te zijn in het metier.

De algemene opinie is dat dit wel het geval moet zijn. ([http://www.letme.nl/docs/resultaten\\_enquete\\_LetMe\\_aanbeveling.pdf](http://www.letme.nl/docs/resultaten_enquete_LetMe_aanbeveling.pdf).)

In onze praktijk heb ik nog geen mediation meegemaakt, waarbij een mediator niet werkzaam was in de letselschadepraktijk.

Hoewel op theoretische gronden bekwaamheid in het letselschadevak geen vereiste hoeft te zijn van een goede mediator bij een letselschade, is het wellicht het meest praktisch de vraag om te draaien: kan het kwaad als een mediator in een letselschadezaak verstand heeft van letselschadezaken?

Het antwoord daarop lijkt ontkennend te luiden, tenzij de mediator het door die kennis niet kan laten om zich zelfstandig met de inhoud van de zaak te gaan bemoeien. Het vereist ongetwijfeld het nodige van de capaciteiten van de mediator om wat dit betreft uiterst terughoudend te zijn en partijen een oplossing van hun zaak te laten zoeken, in plaats van zelf jurisprudentie aan te dragen of aan één of beide partijen argumenten aan te geven die men tegen de

andere partij kan gebruiken. De mediator die zich daartoe laat verleiden kan bij één van de partijen de indruk wekken dat hij niet helemaal neutraal in de zaak staat. Dat is niet alleen dodelijk in die zaak, maar zal een volgende keer bij de aldus 'getroffen' partij al snel tot de conclusie leiden dat beter voor een andere mediator gekozen kan worden.

In letselschadezaken komen mediators veelal 'uit het kamp' van de belangenbehartigers, dat wil zeggen dat zij regelmatig optreden of zijn opgetreden als belangenbehartiger voor benadeelden. Dat is op zich geheel begrijpelijk. Benadeelden - onbekend met het mediationproces - zullen met een zekere argwaan tegen een dergelijk traject aankijken. Indien zij vervolgens geconfronteerd zouden worden met een mediator die in de praktijk van alle dag in feite altijd voor verzekeraars werkt, zal de gedachte al snel zijn dat een dergelijk mediator moeite zal hebben om onafhankelijk en onpartijdig mee te werken aan een oplossing van de zaak. Die gedachte is een misvatting, aangezien een mediator zijn of haar werk alleen maar goed doet indien de mediation succesvol is en niet als hij de één of andere partij voortrekt.

Verzekeraars weten dat en hebben daarom in het algemeen veel minder moeite met een mediator die afkomstig is uit de hoek van de belangenbehartigers.

Een verzekeraar zal wel bezwaren hebben tegen een mediator waarvan onvoldoende duidelijk is dat deze in staat is om objectief de mediation te begeleiden. Ook indien de verzekeraar aarzelingen heeft over de mediationcapaciteiten van een voorgestelde mediator, zal de voorkeur naar een andere dan de voorgestelde mediator gaan.

### De eerste bijeenkomst

Na het proces van de keuze van de mediator volgt een eerste gezamenlijke bijeenkomst. De mediator zal bij die gelegenheid de grondbeginselen van mediation de revue moeten laten passeren, waarbij ook de door partijen te tekenen mediationovereenkomst aan de orde zal komen.

Vertrouwelijkheid, vrijwilligheid, maar ook de verplichting om inzet te tonen voor het oplossen van het geschil, zijn dan belangrijke aspecten, waarop eventueel verder in het mediationproces kan worden teruggegrepen.

Het is wel verstandig dat de betrokken professionele partijen de mediationovereenkomst vooraf hebben beoordeeld en dat zij eventuele onderdelen waar zij vragen of opmerkingen over hebben, tevoren met de mediator bespreken. Dat voorkomt dat bij gelegenheid van de eerste sessie meteen discussies plaats moeten vinden, die vaak over het (minder juridische) hoofd van het benadeelde heen gaan.

Sommige mediators laten iedere aanwezige bij de mediation een eigen, origineel exemplaar tekenen, waardoor soms vijf of zes keer een aantal blaadjes getekend en/of geparafeerd moet worden. Een eenvoudiger alternatief is één origineel exemplaar te gebruiken dat bij de mediator blijft, terwijl alle aanwezigen een kopie meekrijgen.

### Vervolgens kan de mediation echt beginnen.

In de kennismakingsfase zullen de aanwezigen iets over

zich zelf vertellen, in het bijzonder in relatie met het probleem dat er ligt. De mediator zal in die fase ook iets over zijn achtergronden vertellen.

Daarbij is het goed dat hij ook duidelijk maakt wie hij van de aanwezige partijen uit het verleden kent, bijvoorbeeld bij eerdere mediations, of eenvoudigweg omdat het 'letselschadewereldje' nu eenmaal beperkt van omvang is.

Als dit de betrokken benadeelde onvoldoende duidelijk is, kan hij de indruk krijgen (dat blijkt ongetwijfeld uit de wijze waarop de anderen met elkaar omgaan) dat men elkaar zo goed kent, dat de vraag is hoe neutraal de mediator in het geheel staat. Het is goed om dat uit te leggen en te vertellen dat en hoe men elkaar kent. In mijn ogen heeft dat de voorkeur boven een vorm van toneelspel, waarbij gekunsteld niet meer wordt getutoeerd en nadrukkelijk niet meer de voornaam wordt gebruikt, terwijl men dat de dag ervoor in een andere situatie nog wel deed.

In deze fase is het ook prettig dat een zekere structuur wordt geboden, zeker voor het benadeelde. Het is goed om iets af te spreken over de tijdsduur, over de mogelijkheid tot het voeren van afzonderlijke gesprekken tussen mediator en partijen en dergelijke.

Vervolgens komt de exploratiefase aan de orde. Een fase waarin partijen hun eigen verhaal vertellen en het de bedoeling is dat de mediator (eventueel door vraagstelling) het conflict op tafel krijgt. In alle mediations, maar zeker bij letselschaden is dat een fase waarin emoties een belangrijke rol kunnen spelen. Vaak voor het eerst of sinds lange tijd staat het benadeelde 'oog in oog' met de verzekeraar, die niet zelden wordt gezien als 'veroorzaker van alle ellende'. Het is wel van belang dat in deze fase het benadeelde ook zelf aan het woord komt en zijn eigen gevoelens weergeeft. Een belangenbehartiger die dan het woord neemt "namens zijn cliënt", of een benadeelde die het woord geeft aan de belangenbehartiger, drukt in feite daarmee emoties weg, waarvan het voor alle partijen veel beter is dat die op tafel komen. Het meest extreem werd dat duidelijk in een kwestie waarbij het benadeelde bij de eerste sessie slechts de partner en een advocaat had gestuurd, omdat het benadeelde zelf "het niet aan kon". Leerzaam voor de mediator: check wie er komen! Het bleef bij een korte bijeenkomst die een aantal dagen later werd voortgezet mét het benadeelde en weer even later leidde tot een definitieve oplossing tot tevredenheid van partijen.

Waar het bij mediation om gaat, is dat de partijen - benadeelde en degene die betaalt - om wie het werkelijk gaat met elkaar tot een goede communicatie komen. Natuurlijk hoort daarbij ook dat partijen zich bij laten staan door mensen die zij vertrouwen hebben en die ook behulpzaam kunnen zijn, bijvoorbeeld op het juridische of schadetechnische gebied. Maar een centrale en actieve rol voor het benadeelde verdient de voorkeur, dat is dan ook niet voor niets de kern van de Gedragscode Behandeling Letselschade.

### Caucus

Een van de instrumenten waarover een mediator beschikt is de zogenoemde caucus.

Een caucus is een apart overleg, waarbij de mediator met één van de partijen apart overleg pleegt.

Het plezierige van een caucus is dat een partij in alle openheid zijn gedachten in het mediationproces kan inbrengen. Dat is vaak heel leerzaam voor de mediator en kan deze ook helpen bij het vinden van een oplossing die partijen beogen. Hoewel het in principe in de feitelijke mediationbijeenkomst al de bedoeling is dat partijen hun schermen laten zakken, leert de praktijk dat dit zeker in het begin nog niet eenvoudig is. In een besloten overleg, waar de andere partij niet bij aanwezig is, is het vaak veel eenvoudiger om gedachten te uiten, zonder dat de vrees bestaat dat de andere partij daar meteen op inhakt.

Voor de mediator zal het vaak in deze fase wat meer duidelijk worden waarom partijen er niet in slagen om een brug te bouwen, waardoor hun geschil wordt opgelost. Daardoor kan een oplossing in zicht komen, hoewel het aan partijen is om die oplossing uiteindelijk ook te realiseren.

Mediators zullen in die 'onderonsjes' onvermijdelijk worden geconfronteerd met de juridische argumenten, die partijen menen te hebben. Het is niet zijn taak om die te waarden. Wel kan in deze fase de vraag aan de orde komen welke mogelijke oplossingen door de betrokken partij worden gezien, terwijl daarnaast ook goed helder kan worden wat er nu gebeurt, indien de mediation niet tot een oplossing leidt.

Nu gaat het bij letselzaken in feite vrijwel altijd (uiteindelijk) om geld en om het bepalen van de 'juiste' som. Toch kan het in deze fase bijvoorbeeld mogelijk zijn om te informeren of een externe deskundige, in welk specialisme dan ook, handvatten kan bieden, al dan niet binnen het besloten mediation traject. Dat kan ook betrekking hebben op een deel van het gehele probleem, bijvoorbeeld beperkingen die al dan niet een rol spelen, financiële waardering van een onderneming, of de vraag of bepaalde stukken wél of níét in de procedure een rol behoren te spelen.

De volgorde in een dergelijke caucus is in feite niet van groot belang. Vanwege de toch altijd wat ongelijkwaardige houding tussen benadeelde en verzekeraar, heeft het wellicht toch de voorkeur om te streven naar een volgorde, waarbij eerst het benadeelde de onverdeelde aandacht van de mediator krijgt, waarbij hem/haar wel duidelijk wordt gemaakt dat vervolgens diezelfde onverdeelde aandacht gericht zal worden op de verzekeraar.

In de fase van de caucus wordt getracht de 'echte' belangen van partijen op een rij te zetten en te onderzoeken op welke punten overeenkomsten gevonden kunnen worden. Een punt van overeenstemming zal bij vrijwel alle letselzaken worden gevonden: het benadeelde wil een rechtvaardige vergoeding van zijn schade, de verzekeraar wil een rechtvaardige vergoeding van schade verlenen. Het spreekt voor zich dat bij de wensen/belangen van benadeelden toch nog vaak andere aspecten benadrukt worden dan op het wensenlijstje van de verzekeraar. Bij benadeelden gaat het daarbij niet zelden om 'erkenning' en 'snelheid', terwijl het bij verzekeraars vaak gaat om wensen die gericht zijn op transparantie en verificatie.

### Vervolg, voltallige mediation

Veelal komen partijen vervolgens weer aan één tafel te zitten. Dan mag de mediator écht aan de slag. Het is aan hem ervoor te zorgen dat partijen elkaars belangen gaan inzien, waarbij hij die belangen ook kan rangschikken en kan proberen om het perspectief van partijen op zichzelf, op elkaar en op het totale probleem te wijzigen. Mogelijk kunnen daarbij bepaalde deelproblemen apart gezet worden (en ook apart worden opgelost).

Het effect op partijen van deze fase is, dat in een heel eenvoudig overzicht duidelijk is waar het partijen werkelijk om gaat. En - hoe vreemd het ook lijkt - er blijken vaak minder tegenstrijdige belangen dan partijen vooraf dachten. Het belang van beide partijen in een letselzaak is immers een oplossing.

Soms lukt het om in één mediationssessie duidelijkheid te krijgen. Duidelijkheid over de mogelijkheid dat de mediation een oplossing biedt, maar soms ook duidelijkheid over het gegeven van mediation geen oplossing biedt en gaat bieden.

Het lijkt van belang om een mediationstraject vooral kort en krachtig te houden. Bij voorkeur zou aan het begin van het traject al een aantal (maximaal drie) - snel opeenvolgende - sessies gepland kunnen worden. Door het zo te plannen, liggen de agenda's al vast. Het is natuurlijk eenvoudig om een sessie te laten vervallen indien deze niet meer nodig blijkt te zijn. Omgekeerd is het wel eens lastig om weer vlot een nieuwe datum voor een sessie te vinden, zeker indien meerdere partijen om de tafel moeten zitten. Het snel plannen van mediationafspraken heeft een zeker 'snelkookpaneffect'. In hoog tempo, veel hoger dan bijvoorbeeld in een procedure, bepalen partijen hun gedachten over de wijze waarop de zaak verder moet gaan. Dat leidt ofwel snel tot een oplossing, ofwel snel tot een conclusie dat mediation geen oplossing gaat bieden. Ook in het laatste geval heeft het verreweg de voorkeur om dat binnen een paar weken duidelijk te maken, dan na een traject van anderhalf jaar (en ook dat is in onze praktijk voorgekomen).

Wanneer een mediation niet alleen eindigt met een oplossing, maar ook nog op een zodanige manier dat het benadeelde de vertegenwoordiger van de verzekeraar hartelijk en dankbaar zoent, lijkt het maximale resultaat van mediation wel bereikt. Niet alleen een juridische oplossing van het geschil, maar kennelijk ook op een zodanige manier, dat partijen elkaar tevreden in de ogen konden kijken.

### Tovenarij?

Mediation is geen toverwoord. Het is ook voorgekomen

dat na enkele langdurige mediation partijen eigenlijk geen stap verder waren gekomen. Natuurlijk leidde dat tot frustratie aan de zijde van het benadeelde, maar ook de verzekeraar keek met teleurstelling naar de 'verspilde' tijd en kosten.

In onze praktijk is het wel voorgekomen dat vervolgens de zaak anderhalf jaar later werd opgelost voor in feite precies hetzelfde bedrag dat in de mediation ook op tafel lag. Dat lijkt verbazingwekkend, maar soms zijn er kennelijk andere krachten nodig om een partij tot de conclusie te laten komen dat een bepaalde oplossing 'goed' is.

### Altijd 'mediaten'?

Het is hierboven al aangegeven. Mediation is geen toveroplossing. Wel is het een goed en krachtig instrument, waardoor - vaak sneller dan langs andere wegen - duidelijk wordt op welke punten nu echt geschillen bestaan en of deze geschillen ook overbrugd kunnen worden.

Voor zowel het benadeelde als voor de verzekeraar is het vrijwel altijd plezierig om een direct contact met elkaar te hebben. Weliswaar betekent dat in het begin van de mediation niet zelden een stroom van verwijten en verdedigingen, maar gaandeweg ontstaat in de loop van de mediation meestal begrip of in ieder geval respect voor elkaar. De mediationovereenkomst waarborgt geheimhouding voor alles wat wordt besproken. Dat leidt er vaak toe dat partijen van achter hun barricades vandaan komen en zij opeens elkaar echt zien zoals ze zijn.

Bovendien zijn de kosten overzichtelijk, zeker als een strak schema van sessies wordt afgesproken.

Het ligt in de lijn der verwachtingen dat mediation steeds vaker een rol zal spelen in de oplossing van letselschadezaken. Dat brengt ongetwijfeld met zich mee, dat met regelmaat letselzaken door middel van mediation kunnen worden opgelost, maar ongetwijfeld zal ook ervaren worden dat herhaaldelijk geen oplossing wordt bereikt na mediation. Dat is spijtig, maar het is veel vervelender om na jaren procederen te ervaren dat het probleem eigenlijk al jaren terug opgelost had kunnen worden.

Het lijkt onvermijdelijk dat belangenbehartigers en verzekeraars meer ervaring opdoen met het werken met mediation. In de toekomst kan dat tot gevolg hebben dat partijen de bij mediation gebruikte methoden ook gaan gebruiken in zogenaamde 'driegesprekken', dat wil zeggen, gesprekken met belangenbehartiger, benadeelde en verzekeraar, zonder dat daarbij een mediator aanwezig is. Dat past bij een 'constructieve wijze van geschiloplossing', zoals ook in de Gedragscode Behandeling Letselschade wordt geadviseerd.

# Lump sum BGK Letsel

Het bedrag van de lump sum Buitengerechtelijke Kosten Letsel is per 1 januari 2007 verhoogd tot € 1.663 (was in 2006 € 1.581).

Besloten is het bestaande convenant te verlengen met de duur van één jaar, met de gebruikelijke indexering.

De periode van een jaar zal worden benut om na te gaan of de huidige overeenkomst nog voldoet gezien de ontwikkelingen die spelen in de markt, zoals de Gedragscode Behandeling Letselschade.



# NPP aanbevelingen niet verhoogd per 1 januari 2007

Het Nationaal Platform Personenschade (NPP) heeft besloten dat:

1. Het bedrag voor de kilometervergoeding per 1 januari 2007 wordt gehandhaafd op € 0,22;
2. De ziekenhuisdaggeldvergoeding € 25 per dag blijft; en
3. De bedragen zoals genoemd in de aanbeveling Huishoudelijke Hulp (eerste zes weken) eveneens ongewijzigd blijven.

Per 1 januari 2008 worden de bedragen in de genoemde aanbevelingen opnieuw tegen het licht gehouden. Bij de gekozen methode van normering is rekening gehouden met de huidige uitvoeringspraktijk. Aansluiting is gezocht bij de reële kosten en de gangbare normen. De voorwaarden voor verhoging van de genormeerde bedragen staan in de aanbevelingen genoemd. De volledige tekst van deze en alle overige NPP aanbevelingen staat op [www.npp.nl](http://www.npp.nl).

Voor de vaststelling van de kilometervergoeding is uitgegaan van de gemiddelde kosten per gereden kilometer. De ziekenhuisdaggeldvergoeding is bedoeld ter dekking van de kosten van de aanschaf van bed-/ziekenhuiskleding en kosten om het verblijf in het ziekenhuis te veraangename.

De aanbeveling huishoudelijke hulp heeft betrekking op de kosten die direct na het ongeval worden gemaakt om het huishouden van het letselslachtoffer zo goed mogelijk door te laten gaan.

Informatie voor verkeersslachtoffers en hun verwanten kunt u vinden op [www.verkeersongeval.nl](http://www.verkeersongeval.nl), een initiatief van het NPP. Via [www.letselgids.nl](http://www.letselgids.nl) is het voor iedereen mogelijk kennis te nemen van de inhoud van de Gedragscode Behandeling Letselschade.



# Agenda

## Studiecentrum Kerckebosch

30 maart 2007: PIV Jaarconferentie 2007 'Hoe overleef ik ... de letselschaderegeling', Congrescentrum Musis Sacrum Arnhem.

Het thema 'Hoe overleef ik ...' is ontleend aan de succesvolle kinderboekenserie van Francine Oomen. Hoe overleeft een schadebehandelaar, schaderegelaar, verzekeraar en/of belangenbehartiger verschillende aspecten in de schaderegeling? Op deze dag staan naast het slachtoffer zowel de schadebehandelaar als de belangenbehartiger centraal.

Dagvoorzitter:

Tom van 't Hek, radio- en televisiepresentator

Onderwerpen:

### 1. Hoe overleef ik het medisch traject?

Mevrouw prof. mr. W. R. Kastelein - bijzonder hoogleraar gezondheidsrecht, Radboud Universiteit Nijmegen/  
Advocaat KBS-advocaten Utrecht

### 2. Hoe overleef ik de Gedragscode Behandeling Letselschade?

Drs. J. Smit, Algemeen directeur - Slachtofferhulp Nederland

Mr. M. J. de Witte, Advocaat - Sap De Witte Roth Advocaten Amersfoort

Mr. F. Th. Kremer, Directeur - Stichting PIV

### 3. Hoe overleef ik het juridisch steekspel?

Prof. mr. T. Hartlief, Hoogleraar privaatrecht - Universiteit Maastricht

### 4. Hoe overleef ik het oordeel van de rechter?

Mevrouw mr. J. M. Willink en mevrouw

mr. S. J. Hoekstra-Van Vliet, Vice-president respectievelijk Rechter - Rechtbank Den Haag

### 5. Hoe overleef ik de toekomst?

Drs. A. Kamphuis CISA CISM, Futuroloog

Info: 030-6984222, [studiecentrum@kerckebosch.nl](mailto:studiecentrum@kerckebosch.nl), [www.kerckebosch.nl](http://www.kerckebosch.nl)

Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

#### Redactiesecretaris

Mevrouw J. (Jenny) M. Polman, Stichting PIV

Postbus 93450

2509 AL Den Haag

Telefoon: 070 333 88 73

Telefax: 070 333 88 33

e-mail: [j.polman@verzekeraars.nl](mailto:j.polman@verzekeraars.nl)

Website: [www.stichtingpiv.nl](http://www.stichtingpiv.nl)

M.m.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, journalist

Creatie & realisatie: Artmark BNO, Rijswijk