

Going Up! ...

'Subrogatie in
zieligheid' ...

Think rehab! again ...

De Letselschade Raadsdag 2015

Going Up!

Mevrouw T. Lemmens, Tekstschrijver

Op 8 oktober verzamelden zich ongeveer tweehonderdvijftig deelnemers in het Figi Congrescentrum te Zeist voor de zevende De Letselschade Raadsdag, waarbij prof. mr. Ivo Giesen – hoogleraar privaatrecht aan de Universiteit Utrecht/Molengraaf Instituut – optrad als dagvoorzitter

**'Herstel' blijft hoog op de agenda –
mr. Aleid Wolfsen, voorzitter
Platformoverleg De Letselschade Raad**

"Herstelgericht schaderegelen", het onderwerp van de Letselschade Raadsdag 2015, is een belangrijk thema in de letselschadebranche" stelde mr. Wolfsen vast.

Wolfsen gaf aan dat de aftrap voor de belangstelling voor herstelgerichte dienstverlening feitelijk was gegeven in oktober 2014 met het congres 'De weg naar herstel' georganiseerd op initiatief van de Federatie van Slachtoffers Organisaties (FSO), waarna ook tijdens het LSA Symposium, de PIV Jaarconferentie en de HerstelPlaza dit thema centraal werd gesteld. De voorzitter van het Platformoverleg liet weten dat wat betreft De Letselschade Raad 'herstel' voorlopig hoog op de agenda blijft staan.



Prof. mr. Ivo Giesen

Zomerfilm

Tussen twee huisbezoeken at ik mijn boterhammen, gezeten op een bankje aan de rand van een weiland. Bijen en hommels zoemden de zomer op een zonnige dag. En iets ronkte: de stokkende motor van een eenmotorig vliegtuigje. Noodlanding gemaakt in het weiland, ik staarde in de ogen van de piloot die mij strak aankeken. De vliegenier maakte geen terneergeslagen indruk, verre van zelfs. Hij vertelde me dat hij gewend was de zaken vanuit een breed perspectief te beschouwen. Dat kon hij ook goed, zo voor zijn werk, altijd zwevend in het zwerk. Maar weet u meneer, sprak de piloot, soms biedt een noodlanding een totaal nieuw perspectief. Neem mij nou vandaag: de hele zomer maakte ik me zorgen over de witte plekken in de groene weiden onder mij, die moesten eens nodig worden opgevuld! De zwarte plekken moesten nodig nieuw ingezaaid. Nog zoveel werk en wat zal dat allemaal wel niet gaan kosten! Maar vandaag weet ik, met beide benen op de grond: welbeschouwd harmonieert de bonte koe prachtig met zijn groene weide habitat.

*"Een paar rupsen zal ik wel moeten verdragen, als ik ooit vlinders wil zien (...).
De woestijn is zo mooi doordat er ergens een put verborgen is."*

Als ik na een blik op mijn horloge opschrik uit mijn mijmeringen, lacht de piloot me toe vanaf het billboard van De Zomerfilm, aan de wand van het bioscoopcomplex dat zich naast het weiland bevindt. Was het dan toch de stem van De Kleine Prins die door mijn gedachten dwaalde: *"Hé, piloten der schaderegelings-technische waarheidsvehikels: rechtuit kom je niet erg ver."*

Een ontspannen deel van de prachtige zomer speelt zich af onder de Griekse zon. Wat hebben we ons in Nederland geërgerd aan dat volk dat niet gewend is om belasting te betalen. Dat op 'Onze Eurocenten' teert, waar banken op omvallen stonden en een Grexit nabij leek. Maar wat blijken bij concrete ontmoeting, de inwoners van de bakermat van onze beschaving, hartelijke Griekse harten in zich te dragen! Wat ze bezitten is niet altijd veel, maar toch delen ze alles met hun gasten. Bij een wijnboerderijtje schaffen we twee flesjes wijn uit eigen wijngaard aan. Als we in de auto stappen, drukt de grootmoeder van de familie ons twee zakken druiven in handen. Waag het niet ze te willen betalen, een warm hart voor onze buitenlandse gasten is onze trots.

*"Alleen de dingen die je tam maakt leer je kennen, zei de vos.
De mensen hebben geen tijd meer iets te leren kennen. Ze kopen dingen kant-en-klaar in winkels.
Maar doordat er geen winkels zijn die vrienden verkopen, hebben mensen geen vrienden meer.
Als je een vriend wilt, maak mij dan tam!"*

Als de zomer ten einde loopt is het weer zaak om lesterschades te gaan regelen. De bejaarde man en zijn inzittende echtgenote, die twee jaar geleden na een aanrijding met de auto over de kop zijn geslagen, zijn er wonderwel goed vanaf gekomen: *"Veel schrik, wat breuken en kneuzingen en een beetje extra ongemak. Ja, we zeggen bewust 'een beetje extra', want na die aanrijding hebben we ook allebei alweer een hartoperatie achter de rug, die niets met dat ongeval te maken heeft. En we waren voor die aanrijding allebei al een wandelende apotheek meneer! Dus nee, komt u alstublieft niet met dat handboek vol schadeposten aanzetten. We hadden al genoeg hulp over de vloer, de woning was al helemaal aangepast, we deden de tuin en het onderhoud beslist al niet zelf meer. Dat is vast wel bijzonder voor u hè, dat u tijdens uw werk nou eens he-le-maal géén schade kunt vinden! Heel lief van uw collega dat ze u langs stuurde, maar uw dossier kan dicht, wij plukken de dag."*

"Pluk de dag", bij die woorden herinner ik mij de vanuit een warm hart gegeven gratis Griekse druiven. De link naar de bejaarde klanten is snel gelegd: *"zeg, u ging toch altijd met de caravan op vakantie, maar na de aanrijding maakt u liever geen autoritten meer buiten uw dorp. Op de camping vertoefde u best vaak, het was niet heel erg ver rijden naar strand of Veluwe en het was er goedkoop. Nu gaat u met georganiseerde busreizen op pad. Dat kost toch wat extra nietwaar?"*

"Ja meneer, maar eerlijk gezegd denken we nu dat we dat al jaren eerder hadden moeten doen", roepen mijn beide gesprekspartners in koor. Dus eigenlijk is het ongeval wat dat betreft een voordeel geweest! Met stralende ogen lachen ze: *"Die reisjes zijn leuk!!! We komen op plaatsen waar we anders nooit meer kwamen en we worden hartstikke goed verzorgd door de reisleiding! Oké, we hebben maar een klein pensioentje, dus we kunnen niet heel erg vaak, maar u hoort ons niet klagen."*

"Smartengeld" zeg ik, *"maal twee. Weegt ongevalsgerelateerde vreugde niet op tegen ten minste twee of drie verzorgde bustripjes?"*

*"Grote mensen begrijpen nooit iets uit zichzelf
en voor kinderen is het vervelend hen altijd weer alles uit te moeten leggen (...)
Grote mensen houden van cijfers (...) Kinderen moeten veel geduld hebben met de grote mensen.
Maar wij, kinderen, die het leven begrijpen, geven om al die nummers niets!"*

Op de terugweg passeer ik weer de bioscoop. Verbeeld ik het me of maakt de piloot nu salto's met zijn gerepareerde vliegtuig? Bij elke duikvlucht scheert hij over mijn auto met een kreet: *Herstelgericht sleutelen helpt! Paradigmashift! Billijkheidscorrectie voor allen! Think Rehab!*

En tot slot, na zijn laatste capriool: "Going Up!"

Armand Blondeel, voorzitter Redactieraad PIV Bulletin.

[Dit voorwoord is opgedragen aan de wijsheid van Antoine de Saint-Exupéry, beroespiloot en schrijver van *De Kleine Prins*, het bestverkochte kinderboek voor volwassenen. Vertaald in meer dan 260 talen en dialecten en meer dan 145.000.000 verkochte exemplaren wereldwijd. Zomer 2015 draaide een magisch geanimeerde verfilming in de bioscopen. De Exupéry kwam helaas niet terug van een verkenningvlucht in 1944. Zijn gedachtegoed gidst echter nog dagelijks mensen over de pieken en dalen die zij op hun levensweg tegenkomen. *"Men moet van niemand meer eisen dan hij geven kan (...) Alleen met het hart kun je goed zien. Het wezenlijke is voor de ogen onzichtbaar."*]

- > Met enige verbazing constateerde Wolfsen dat decennialang de rechten en plichten die voortvloeien uit het aansprakelijkheidsrecht vooral werden vertaald naar vergoedingen in financiële zin. *"We hadden uit het oog verloren waar het in de kern om draait: wanneer iemand schade aan zijn gezondheid heeft opgelopen, is het allereerste dat we moeten doen, immers, kijken naar wat die persoon nodig heeft om beter te worden en weer toekomstperspectief te krijgen. Het is goed dat we ons dat nu wel zijn gaan realiseren!"* Herstelgerichte schaderegeling brengt een nieuwe markt met zich mee. Wolfsen riep de 'nieuwe' dienstverleners op zich te committeren aan de hoge kwaliteit van dienstverlening die de branche kenmerkt. Hij verzocht hen in dit verband om zich ook toetsbaar op te stellen. Terugblikkend

op het afgelopen jaar memoreerde Wolfsen onder meer de Richtlijn Rekenmodel Overlijdensschade die in februari 2015 is aangenomen. Deze moet een gezin nadat een van de beide ouders is komen te overlijden, opnieuw toekomst perspectief bieden op hetzelfde niveau als voor het ongeval. Over deze regeling zijn 'felle discussies' gevoerd die volgens hem ook de fase markeren waarin de letselschadebranche is aangeland. *"Het lage fruit van de zelfregulering binnen de letselschadebranche is geplukt, nu worden de onderwerpen groter en gevoeliger. Er zullen meer fundamentele discussies volgen, bijvoorbeeld in de werkgroep Smartengeld en de werkgroep Integrale Aanpak Kwalijke Praktijken. En dat is goed."*

Tot slot wees Wolfsen nog op het succes van het Bemiddelingsloket dat duidelijk in een behoefte voorziet



- > met in 2015 naar schatting 700 meldingen – begin oktober zijn het er al circa 550. Hij benadrukte nog maar eens dat het Loket een brugfunctie vervult tussen alle betrokken partijen over de procedurele aspecten van letselschadezaken. ‘Het is geen klachtenloket, geen geschillencommissie en beslist ook geen oordelend orgaan.’

**Naar een nieuw systeem van schaderegeling –
Prof. mr. Ton Hartlief, hoogleraar Privaatrecht,
Maastricht University**



Het huidige systeem van ongevalrecht is kostbaar en willekeurig, verkondigde prof. Hartlief. Het is volgens hem dan ook niet vreemd dat er stemmen opgaan om letselschade op een andere manier te benaderen. Hartlief hield in dit verband zowel de herstelgerichte dienstverlening tegen het licht als de vraag of we het ongevalrecht beter kunnen vervangen

door een uitbreiding van het sociale-zekerheidstelsel.

Verwijzend naar prof. Akkermans ging Hartlief in op de rehabilitatie-trend: facilitering van herstel in brede zin, zowel economisch als fysiek, praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal. Hij adviseerde echter bij die rehabilitatie juist niet per se de oude situatie als uitgangspunt te nemen. *“Uiteindelijk gaat het erom dat het slachtoffer weer verder kan met zijn leven. Wanneer aansprakelijkheid eenmaal is aangetoond, halen we graag de toekomst naar voren op basis van het verleden. Maar hoe bepaal je bijvoorbeeld het verlies van arbeidsvermogen van zeer jonge kinderen? En, belangrijker nog, wat heeft dat voor zin?”*, zo stelde hij. Spreker vindt het beter los te komen van hetgeen dat niet is terug te draaien en de nieuwe toestand als uitgangspunt te hanteren. *“We moeten de vraag stellen op welke manier een slachtoffer tot een ‘nieuwe’ autonomie kan komen. De dienstverleners die in het rehabilitatie-denken hun entree doen, kunnen daarin een rol vervullen.”*

Hartlief wees ook op de ongelijkheid van schadeherstel in de verschillende domeinen: in medische zaken wordt aansprakelijkheid niet zo makkelijk aangetoond en ongelukken op het sportveld worden vaak geweten aan een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Toch kunnen deze slachtoffers voor dezelfde vuren komen te staan als verkeersslachtoffers.

Met een systeem waarin alle letselschade wordt opgevat als ‘maatschappelijke pech’ waarvoor de overheid voorzieningen treft in het stelsel van sociale zekerheid, maken we onder meer een einde aan deze willekeur, stelde hij. Hij refereerde daarbij aan een publicatie uit 1965 waarin prof. mr. A.R. Bloembergen al een dergelijk toekomstscenario voorspelde. Een snelle doorbraak van de herstelgerichte dienstverlening juichte hij toe, ook al rijzen er dan veel, soms lastige, vragen die beantwoord moeten worden.

Voorkomen is beter dan genezen – Dr. ir. Wendy Weijermans, onderzoeker Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersbeleid (SWOV)

Verkeersonveiligheid leidt tot slachtoffers en kosten.

Met het uitvoeren van onderzoek wil de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersbeleid (SWOV) data vergaren om ongevallen te voorkomen, letsel te beperken en levens te redden, zo vatte Weijermans de missie van haar organisatie samen.

Ze liet zien dat het aantal verkeersdoden in de periode 1996-2012 is gehalveerd van 1200 tot 600 per jaar. Ze wijt dit aan de veiligheidsmaatregelen die sinds de tweede helft van de jaren negentig zijn getroffen.

Het aantal ernstig verkeersgewonden bleef in diezelfde periode nagenoeg gelijk, rond de 20.000 per jaar, waarvan zestig procent fietsers. Twintig procent van de ernstig verkeersgewonden houdt blijvende beperkingen over aan het ongeval.

Om op efficiënte wijze effectieve veiligheidsmaatregelen te kunnen nemen, inventariseert SWOV welke letsels veel voorkomen en wat daarvan de letsellast is (uitgedrukt in YLD, het aantal jaren dat een slachtoffer last heeft van een opgelopen beperking). Op basis van die gegevens worden prioriteiten gesteld. Die letsellast is op dit moment het hoogst bij letsel aan het ruggenmerg, bij voetgangers, bij gemotoriseerde tweewielers en, vanwege de langere duur van blijvend letsel, bij jongeren.

De preventie richt zich in Nederland zowel op het voorkomen van ongevallen als op het beperken van de gevolgen van een ongeval. Er wordt daarbij een integrale benadering gehanteerd, gericht op mens, voertuig en weg. Weijermans: *“De Bob-campagne en de verplichting tot het dragen van een gordel richten zich allebei op de mens, in het eerste geval ter voorkoming van ongevallen, in het tweede op het beperken van de gevolgen ervan.”*

De (on)mogelijkheden van de civiele rechter in letselschadezaken – Mr. Renate Dozy, senior raadsheer hof Arnhem-Leeuwarden, voorzitter Landelijke Letsel Expert groep

Mr. Dozy opende met de mededeling dat ze aan het gerechtshof alleen zaken krijgt aangevend die niet eerder beëindigd konden worden met een vonnis: de ‘hoofdpijndossiers’. Dat neemt niet weg dat ze ook als rechter, wanneer mogelijk, probeert tot een regeling te komen die door beide partijen wordt gedragen. Praktische en herstelgerichte oplossingen komen ook bij de rechter tot stand.

Het arsenaal van instrumenten dat de rechtbank daarvoor in handen heeft, groeit. Dozy noemde de zogeheten GOO-behandeling die een jaar geleden in Amsterdam werd ingevoerd. GOO staat voor Gericht-Op-Oplossing en het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden maakt hiervan ook gebruik bij letselschadezaken. De rechter speelt bij een dergelijke procedure een actievare rol onder andere door tijdens een zitting verder door te vragen naar de achterliggende belangen van een conflict. De GOO-behandeling heeft veel gemeen met mediation. Alleen, wanneer de

partijen er zelf niet uitkomen, kan de rechter toch de knoop doorhakken met een uitspraak.

In Arnhem wordt standaard voor alle letselsaken een moment van bezinning ingebouwd voordat een zaak door gaat naar hoger beroep, vervolgde Dozy. *“Bij deze ‘comparitie voor grieven’ kijken we of het zin heeft om door te gaan en, zo ja, op welke wijze. We inventariseren de pijnpunten. Slachtoffers kunnen die vaak heel goed zelf verwoorden. Vervolgens praten we alleen over die punten verder.”* Ze geeft toe dan zelf ook actief mee te denken. *“We kijken dan naar wat iemand nodig heeft om zijn leven weer op de rails te zetten. We houden de grote lijnen in de gaten; vermijden discussies over de prijs van een kilometer-vergoeding. Als rechterlijke macht streven we in zo’n geval naar een praktische en herstelgerichte oplossing.”* Er is kritiek op deze manier van vergelijken, liet ze weten. *“Maar hij past gewoon binnen ons procesrecht. De rechter kan op elk moment een dergelijke comparitie gelasten.”*

Het primaat van herstel: Think Rehab! – Prof. dr. mr. Arno Akkermans, hoogleraar Privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam



Volgens prof. Akkermans is het uitgangspunt bij schadeherstel altijd dat de gedupeerde zo veel mogelijk in de toestand wordt gebracht waarin hij zou hebben verkeerd indien hij de betreffende schade niet had opgelopen. *“Financiële compensatie is slechts een middel om dat te bereiken. Een middel dat niet mijn voorkeur geniet want de discussie*

over de centen pakt vaak negatief uit voor het herstel”, stelde Akkermans. Hij propageerde vervolgens een verschuiving naar het herstelgericht schaderegelen waarbij hij de Engelse en de Duitse praktijk aanhaalde als voorbeeld.

Met het *Think Rehab*-programma van de Britse Association of Personal Injury Lawyers (APIL) in de hand stelde hij voor ook in Nederland de gedragsregel op te stellen dat een belangenbehartiger vanaf dag één samen met zijn cliënt moet nagaan welke herstelmaatregelen (medisch, praktisch, psychisch, sociaal, etc.) nodig zijn om het welzijn van die cliënt te bevorderen. Hij wees hier voor niet alleen naar De Letselschade Raad. Het lijkt hem immers primair de verantwoordelijkheid van de branche als geheel: van de LSA, ASP en de stichting Keurmerk Letselschade.

Voor het zo ver is, kunnen advocaten ook zelf het initiatief nemen om naar Brits voorbeeld de prioriteit te leggen bij herstel, poneerde Akkermans. Hij ziet kansen voor kantoren om hun diensten uit te breiden met herstelgerichte dienstverlening. In ieder geval zouden advocaten altijd moeten proberen bij de aansprakelijke partij financiering los te krijgen voor herstelgerichte dienstverlening voor hun cliënten, vindt hij. Of die dan als ‘kosten voor schade-

beperking’ of ‘vergoedbare schadepost’ moeten worden aangemerkt, liet hij in het midden.

PIV-staffel is pervers

Akkermans besloot dat een en ander ook gevolgen heeft voor de PIV-staffel, die hij een ‘perverse prikkel’ noemde. *“Deze staffel maakt van de belangenbehartiger die het herstel van zijn cliënt tot prioriteit verheft, een dief van zijn eigen portemonnee”*, aldus spreker. Als men de prioriteit van herstel serieus neemt, zal volgens hem dus ook de PIV-staffel moeten worden herzien.

Verandering van tijdperk: winst voor alle partijen – Drs. Deborah Lauria, directeur De Letselschade Raad

Door de mens centraal te stellen in letselschadezaken creëren we op alle fronten winst. Dat was de conclusie van Lauria. Ze plaatste de verschuiving naar een herstelgerichte schaderegeling in een breder kader van de huidige maatschappelijke en economische ontwikkelingen.

Lauria opende met een citaat van de hoogleraar Transitiekunde aan de Erasmus Universiteit Jan Rotmans: *“Eén keer in de zoveel tijd verandert er zo veel fundamenteels op zo veel terreinen dat we niet spreken over een tijdperk van verandering, maar een verandering van tijdperk.”* Ze lichtte toe dat we daarom volgens Rotmans in een periode zitten waarin de bestaande systemen niet meer werken. Zij citeerde nog: *“De huidige tijd kenmerkt zich door chaos, turbulentie en onzekerheid. Dat brengt uitdagingen met zich mee. Om op dit moment verder te komen, moeten we de mens weer centraal stellen – en niet de systemen.”* Lauria zette vervolgens uiteen hoe de letselschade branche die uitdaging al is aangegaan: *“Wat De Letselschade Raad betreft, richten we ons allereerst op hoe we mensen met letselschade zo goed mogelijk kunnen ondersteunen en begeleiden naar herstel. Vandaag hebben we de hele dag gedebatteerd over allerlei verschillende manieren waarop dat kan*



Drs. Deborah Lauria

> worden gerealiseerd. Doel daarbij is dat deze mensen weer optimaal kunnen functioneren. Dat is wat ieder mens wil!" Als een mooie bijkomstigheid noemde ze dat daarmee kan worden voorkomen dat er een grote aanspraak wordt gemaakt op de sociale voorzieningen die Nederland kent. Of dat er hoge schadevergoedingen moeten worden toegekend. "Dit levert een driedubbele winstsituatie op: niet alleen de mens met letselschade heeft er baat bij, ook de verzekeraar en uiteindelijk de hele maatschappij." "Vertrouwen, keuzevrijheid en kwaliteit zijn de waarden van het tijdperk waar we naartoe groeien", zo citeerde Lauria nogmaals Rotmans. Ze vervolgde opgetogen dat de letselschadebranche die waarden al heeft omarmd. "We hebben ze bijvoorbeeld een centrale plek gegeven in onze gedragscodes, de BGL en de GOMA. Zo anticiperen we met de branche op de grote maatschappelijke veranderingen die gaan plaatsvinden." Ze besloot met de uitspraak de toekomst vol vertrouwen en moed tegemoet te treden.

Keynote: From ME-economy to WE-economy – Arko van Brakel, algemeen directeur De Baak



Arko van Brakel liet zien hoe drijfveren bepalend zijn voor succes. Hij noemde Elvis, een man op Bonaire, die iets wilde doen voor de lokale jeugd zonder perspectief. Elvis gaf deze jongens surfplanken en leerde ze moves op de golven. Nu staat een

flink aantal van hen aan de top van de wereldranglijsten freestyle surf. Dat was nooit Elvis' doel, noch dat van de jongens. Elvis wilde hen slechts hun trots teruggeven. Van Brakel haalde ook het voorbeeld aan van de Braziliaan Ricardo Semler die in de jaren tachtig Semco, het machinebedrijf van zijn vader, tot een succes maakte. Dat deed hij door een bedrijf te creëren waarin hij zelf graag zou willen werken: hij ontsloeg twee derde van het management en liet medewerkers alles zelf bepalen.

Ricardo en Elvis gaven hun vertrouwen aan de mensen om hen heen. "Dat is in deze tijd belangrijker dan spreadsheets en PowerPointpresentaties met strategieën om nou eens zo veel mogelijk geld verdienen", legde Van Brakel uit: "Die werken niet meer. Alles wat wij mensen doen, volgt precies dezelfde wetmatigheid als de natuur: lente-zomer-herfst-winter. We staan nu aan het begin van een nieuw tijdperk, de lente. Dat betekent chaos en verandering. Vasthouden aan controle heeft dan geen zin; je moet juist loslaten." Loslaten kan niet zonder vertrouwen, vervolgde hij. "We zien daarom ook dat in deze tijd normen weer plaats maken voor waarden. Elvis en Ricardo werden alle twee gedreven door de waarde dat ze van betekenis wilden zijn voor de mensen om hen heen. Die drijfveer maakte hen succesvol."

Conflicthantering en onderhandelen op basis van winnen-winnen - Drs. Anna T. de Boer, trainer en coach

De belangstelling voor deze workshop was groot; hij was

al snel volledig volgeboekt. Een goed teken, vond De Boer. Wie eenmaal de kunst van het onderhandelen beheerst, kan daarmee veel bereiken: een mooie deal, maar ook het behoud van een goede relatie met de andere partij. Idealiter volgt er uit een onderhandeling een win-win overeenkomst.

De Boer gaf een onderhandelingsmodel in zes stappen:

1. Ken je doel en benoem het;
2. Ken het doel van de andere partij;
3. Respecteer het doel van de andere partij;
4. Benoem bij tegenstrijdige doelen dat je samen een probleem hebt;
5. Bedenk samen verschillende oplossingen;
6. Maak uiteindelijk een keuze die aan de belangrijkste criteria voldoet.

De belangrijkste stap is nummer 5 waarbij je zoekt naar oplossingen in wederzijds belang. Daarvoor noemde De Boer weer vier verboden:

1. Bedenk verschillende oplossingen en stel je oordeel over de kwaliteit ervan uit!
2. Breidt de ter tafel liggende oplossingen verder uit en zoek niet naar dat ene antwoord!
3. Zoek naar wederzijdse voordelen en stel gezamenlijk belangen vast!
4. Maak de andere partij het beslissen gemakkelijk!

Als het goed is, komen er op deze manier ook zaken op tafel die voor de één weliswaar veel waarde heeft, maar die de ander net zo makkelijk weggeeft. In letselschadezaken kan een excuus of erkenning van het leed zo'n zaak zijn, spiegelde De Boer de deelnemers voor. Ze haalde het bekende voorbeeld aan van de kist met sinaasappels waar twee zussen allebei hun oog op hebben laten vallen. Nog voordat ze er over in conclaaf gingen wie de meeste rechten had voor de kist, kwamen ze er achter dat de een hem wilde voor het sap en de ander voor de schillen. Zo konden ze allebei, zonder in te leveren, hun zin krijgen: een schoolvoorbeeld van win-win.

Tot slot: Wat doe je als je er toch niet uitkomt? Dan pauzeer je de onderhandeling, adviseerde De Boer: "Maar ook weer pas nadat je dat samen hebt benoemd: Zijn we het er over eens, dat we er momenteel niet optimaal uitkomen. Ofwel: Let's agree to disagree."

HerstelCafé

In het middagprogramma van deze zevende editie van De Letselschade Raadsdag nam het HerstelCafé een centrale plaats in. Aan de hand van diverse concrete casussen konden de deelnemers tijdens het workshopprogramma kennismaken met de verschillende standhouders, allen aanbieders van herstelgerichte dienstverlening.

De zeventien aanwezige dienstverleners vertegenwoordigen de herstelbranche in brede zin: van fysiotherapeuten en arbeidsdeskundigen tot in letselschade gespecialiseerde psychologen en bouwadviseurs. Ook de stichtingen Whiplash Nederland en Werkgroep Medische Missers ontbraken niet. Maar liefst de helft van de 250 congresdeelnemers had als workshop gekozen voor een nadere kennismaking met de standhouders in het HerstelCafé.

In kleine groepen maakten ze een ronde langs een aantal dienstverleners voor twintig minuten durende sessies rondom een casus. Het bleek voor veel deelnemers verrassend wat er allemaal 'te koop' was op dit gebied. Van een 'letselschadepsycholoog', bijvoorbeeld, hadden de meesten niet eerder gehoord. Elke casus eindigde met de vraag: "Wat heeft deze persoon nodig om weer toekomstperspectief te hebben?" De dienstverleners bleken autonomie van het slachtoffer hoog in het vaandel te hebben: liever een aangepaste auto dan gebruikmaken van buitengewoon personenvervoer. "Het draait er om dat de cliënt weer zo veel mogelijk de regie krijgt over zijn eigen leven", benadrukte een letselschadepsycholoog: "We trainen mensen ook om zelf direct bij de betreffende persoon of instantie hulp te vragen."

In de casus van een Turkse eigenaar van een wassalon, slachtoffer van een verkeersongeval, eiste de belangenbehartiger 65 uur extra hulp in de zaak. De herstelgerichte dienstverlener, gespecialiseerd in fysiotherapeutische en psychologische begeleiding, had die behoefte inmiddels teruggebracht naar twintig uur. Door dóór te vragen had ze bijvoorbeeld vastgesteld dat de gerapporteerde 'pijnklachten' eigenlijk verwezen naar een onvermogen tot ontspannen. Door de gedupeerde te leren meer ontspanning in zijn leven in te bouwen – onder andere door saunabezoek – was veel winst geboekt. Ze vertelde dat de gedupeerde zelf ook blij was met de winst van arbeidsvermogen: "Het is beter voor zijn trots, bovendien speelt zijn sociaal leven zich voor een belangrijk gedeelte af in die salon." ■■■



ECLI:NL:HR:2015:1873

Hoge Raad schept duidelijkheid over 'subrogatie in zieligheid'

In deze bijdrage bespreken wij de uitspraak van de Hoge Raad van 10 juli 2015, waarin de vraag centraal stond of en in hoeverre de billijkheidscorrectie van art. 6:101 BW doorwerkt in de regresverhouding tussen verzekeraars. Dit naar aanleiding van de verhaalsactie van zorgverzekeraar Menzis op Achmea (als WAM-verzekeraar).

Casus

In 2006 vond een verkeersongeval plaats tussen een taxibusje en een bromfiets. Zonder verkeersnoodzaak remde de bestuurder van het taxibusje plotseling en abrupt af, waardoor de daarachter rijdende bromfietser tegen het taxibusje botste. De bromfietser liep ten gevolge van dit ongeval een hoge dwarslaesie op, waardoor hij voor de rest van zijn leven rolstoelafhankelijk zal zijn. Zijn zorgverzekeraar, Menzis, heeft alle daarmee gepaard gaande medische behandelingen vergoed. De bromfietser alsook Menzis hielden de WAM-verzekeraar van het taxibusje, Achmea, aansprakelijk voor alle geleden schade. Achmea betwistte de toedracht van het ongeval en stelde dat bovendien sprake was van eigen schuld van de bromfietser, ex art. 6:101 BW, omdat hij onder meer onvoldoende afstand had gehouden.

Mevrouw mr. M.A.
Gregoor & mr. A.N.L.
de Hoogh
KBS Advocaten N.V.



Procedure

In eerste aanleg¹ werd Achmea aansprakelijk gehouden. Het beroep op eigen schuld van Achmea werd daarbij wel gehonoreerd. Dit leidde tot de volgende causaliteitsverde-

> ling: de aanrijding was voor 75% veroorzaakt door de gedragingen van de bromfietser en voor 25% door die van de bestuurder van het taxibusje. De rechtbank had echter wel oog voor de ernst van het letsel ten gevolge waarvan de bromfietser zijn hele leven rolstoelafhankelijk is en voor het feit de bromfietser gezien zijn jeugdige leeftijd zwaar is getroffen. Gelet hierop was de rechtbank van oordeel dat op grond van de billijkheid een correctie moest worden toegepast. Achmea werd gehouden om 50% (in plaats van 25%) van de schade van de bromfietser te vergoeden. Dat gold echter niet voor de regresvordering van Menzis. De rechtbank oordeelde over deze vordering: “(...) dat de billijkheidscorrectie slechts tot een bijstelling van beperkte omvang van het resultaat van de causaliteitsafweging kan leiden. De hiervoor genoemde omstandigheden brengen de rechtbank niet tot die correctie. Door [eisers] zijn ook geen gronden aangevoerd waarom ook ten aanzien van deze vordering de billijkheid met zich brengt dat een correctie op de verdeling zoals die onder 4.7 is vastgesteld, dient te worden toegepast. Voor de vordering van Menzis geldt derhalve dat 75% van de schade voor rekening van Menzis dient te blijven en 25% vergoed dient te worden door [bestuurder taxibusje] (en dus Achmea).”

Tegen de uitspraak ging (alleen) Menzis in hoger beroep. In navolging van de rechtbank oordeelde het hof² dat de bestuurder van het taxibusje onrechtmatig had gehandeld door zonder verkeersnoodzaak plots te stoppen. Het hof kwam in het kader van de eigen schuld evenwel tot een andere causaliteitsverdeling, te weten dat de bromfietser voor 60% aan het ongeval had bijgedragen en de bestuurder van het taxibusje voor 40%. Vervolgens ging het hof in op de vraag of de regresvordering van Menzis ook op grond van de billijkheid kon worden gecorrigeerd. Het hof oordeelde onder meer: “Op grond van het arrest van de Hoge Raad van 5 december 1997, NJ 1998/400, waarin de Hoge Raad heeft geoordeeld dat de billijkheidscorrectie ook bij een regresvordering mogelijk is en niet is beperkt tot bijzondere omstandigheden, is er naar het oordeel van het hof gelet op de omstandigheden aan de kant van getuige 1 hier geen aanleiding om de billijkheidscorrectie ten aanzien van Menzis niet toe te passen. Anders dan Achmea stelt, kan uit HR 24 september 2004, NJ 2005/466 niet worden afgeleid dat een onderscheid moet worden gemaakt tussen het slachtoffer zelf en zijn ziektekostenverzekeraar. In die zaak was in cassatie namelijk niet geklaagd over het niet toepassen door het hof van de billijkheidscorrectie ten opzichte van de ziektekostenverzekeraar. De Hoge Raad heeft zich daarover in dat arrest dan ook niet uitgelaten.

Menzis heeft derhalve terecht een beroep gedaan op de subjectieve omstandigheden aan de zijde van getuige 1, te weten de ernst van het letsel ten gevolge waarvan hij zijn hele leven rolstoelafhankelijk zal zijn, waardoor getuige 1 gelet op zijn jeugdige leeftijd zwaar is getroffen. Het hof past ten aanzien van Menzis dezelfde correctie toe als de rechtbank ten aanzien van getuige 1 heeft toegepast, dus 25%. Dit betekent dat 65% (40% + 25%) van de schade voor rekening van de chauffeur van het taxibusje, dus Achmea, komt en 35% ten laste van Menzis”

Tegen deze toepassing van de billijkheidscorrectie stelde Achmea cassatieberoep in. Naar de opvatting van Achmea ging het hof bij de toepassing van de billijkheidscorrectie ten onrechte uit van de subjectieve omstandigheden aan de zijde van de bromfietser, te weten de ernst van het letsel en zijn jeugdige leeftijd. Achmea stelde kortweg dat voor ‘subrogatie in zieligheid’ in regreszaken tussen verzekeraars geen goede grond bestaat. Het hof had naar de opvatting van Achmea een beroep op genoemde subjectieve omstandigheden in het kader van de billijkheidscorrectie dienen te ontfangen.

Deze klachten van Achmea faalden. De Hoge Raad overwoog dat in art. 7:926 lid 1 BW is bepaald dat vorderingen tot vergoeding van schade van de verzekerde overgaan op de verzekeraar voor zover deze laatste die schade vergoedt. Vervolgens oordeelde de Hoge Raad: “Uitgangspunt moet dan zijn dat de billijkheidscorrectie van art. 6:101 lid 1 BW doorwerkt in de (regres)verhouding tussen verzekeraars, op gelijke wijze als deze zou gelden in de verhoudingen tussen de verzekerden.” Verwezen werd naar het arrest Terminus/ZAO³, waarin de Hoge Raad reeds had geoordeeld dat er voor regresvorderingen onvoldoende reden was om aan de toepassing van de maatstaven van art. 6:101 BW bijzondere voorwaarden te stellen en dat bij de billijkheidscorrectie rekening dient te worden gehouden met alle relevante omstandigheden.

Voorts heeft de Hoge Raad in het arrest van 10 juli 2015 over de vraag of de billijkheidscorrectie ook doorwerkt bij subjectieve omstandigheden aan de zijde van de verzekerde uitdrukkelijk geoordeeld: “Dat geldt ook indien de billijkheidscorrectie verband houdt met subjectieve omstandigheden aan de zijde van de verzekerde.”

Ten slotte overwoog de Hoge Raad: “Dat de regrespraktijk tussen verzekeraars gebaseerd zou zijn op objectieve modellen en geen rekening zou houden met genoemde subjectieve omstandigheden, zoals het middel onder 1.12 aanvoert, kan, zo al juist, aan het hiervoor overwogene niet afdoen.” Met dit arrest volgt de Hoge Raad de conclusie van A-G Spier slechts gedeeltelijk. Spier was het namelijk met Achmea eens dat er geen grond bestaat voor subrogatie in ‘echte’ zieligheid. Voor het overige zou Spier de gesubrogeerde verzekeraar wel willen laten profiteren van de billijkheidscorrectie. Spier doelt met ‘echte’ zieligheid op “subjectieve factoren die zich niet mede vertalen in objectieve”. De Hoge Raad volgt Spier hierin – met het oordeel dat de billijkheidscorrectie ook in de (regres)verhouding tussen verzekeraars doorwerkt indien de billijkheidscorrectie verband houdt met subjectieve omstandigheden aan de zijde van de verzekerde – echter niet.

Betekenis van dit arrest

De Hoge Raad blijft bij zijn eerdere oordeel dat de billijkheidscorrectie doorwerkt in de regresverhouding tussen verzekeraars. Tot zover eigenlijk niets nieuws. De Hoge Raad heeft in het arrest van 10 juli 2015 echter wel zijn visie over de concrete toepassing daarvan verduidelijkt. Daarmee wordt in een behoefte voorzien, nu de eerder gewezen arresten op dit punt tot onduidelijkheid leidden in de rechtspraktijk en lagere rechtspraak, waarover het

volgende. In zijn arresten van 2 juni 1995 (ECLI:NL:1995:ZC1745, r.o. 3.5 en ECLI:NL:1995:ZC1740, r.o. 3.7) oordeelde de Hoge Raad over een vordering van een regresnemende verzekeraar: *“Beoordeling van de mate van verwijtbaarheid komt eerst aan de orde bij toepassing van de billijkheidscorrectie. Niet uitgesloten is dat ook in gevallen als het onderhavige voor zodanige toepassing grond bestaat.”*

Later volgde het arrest van 5 december 1997 (ECLI:NL:HR:1997:ZC2517): *“Zoals in de arresten van 2 juni 1995 is overwogen, leidt dit ertoe dat na de door dit artikel primair geëiste causaliteitsafweging ook de daarin opgenomen billijkheidscorrectie nog aan de orde kan komen en dat zulks – anders dan het middel voorstaat – niet beperkt is tot ‘uitzonderlijke omstandigheden’. Rekening moet hier derhalve worden gehouden met alle relevante omstandigheden zowel aan de zijde van de bestuurder als aan de zijde van het verkeersslachtoffer, waaronder zowel de ernst van ieders fout als de mate waarin zijn gedragingen hem kunnen worden verweten.”*

Uit deze twee arresten volgde genoegzaam dat de billijkheidscorrectie doorwerkt in de regresverhouding. Voorts overwoog de Hoge Raad in het arrest van 5 december 1997: *“Het gewicht dat in dit verband aan dergelijke omstandigheden aan de zijde van het slachtoffer toekomt, is evenwel van geheel andere orde dan het zeer zware, onderscheidenlijk zware gewicht dat voor vorderingen van het slachtoffer zelf tot de 100%-regel, onderscheidenlijk de 50%-regel heeft geleid. De billijkheidscorrectie zal in de onderhavige gevallen doorgaans slechts tot een bijstelling van beperkte omvang van het resultaat van de causaliteitsafweging kunnen leiden.”*

Naar onze mening heeft met name deze laatste overweging in de praktijk tot onduidelijkheid geleid over de vraag of de billijkheidscorrectie in de regresverhouding terughoudend moest worden toegepast. Zo zag de Rechtbank Alkmaar⁴ geen aanleiding om tot enige correctie over te gaan, omdat bij een regresnemende verzekeraar, de billijkheidscorrectie terughoudend dient te worden toegepast. Ook het Hof Amsterdam⁵ oordeelde dat – gegeven het persoonlijk karakter van de factoren die tot de correctie aanleiding geven – geen reden bestaat een gesubrogeerde verzekeraar daarin te laten delen.

Met het arrest van 10 juli 2015 biedt de Hoge Raad dus de (gewenste) duidelijkheid. Terecht wordt de subrogatieregeling van art. 7:962 lid 1 BW vooropgesteld, nu als uitgangspunt geldt dat de gesubrogeerde verzekeraar daadwerkelijk treedt in de rechten van het verzekerde slachtoffer en op gelijke wijze profiteert van de billijkheidscorrectie van het slachtoffer^{6,7}.

Wel is nieuw dat de Hoge Raad thans een expliciet oordeel geeft over de vraag of bij doorwerking van de billijkheidscorrectie een onderscheid moet worden gemaakt tussen subjectieve en objectieve omstandigheden. Met het ontkennende antwoord op deze vraag gaat de Hoge Raad niet mee in de gedachte van onder meer A-G Spier dat er geen grond bestaat voor subrogatie in ‘echte’ zieligheid: *“factoren die betrekking hebben op, of zijn ingegeven door, de wens*

*om een mouw aan te passen aan de ernstige gevolgen van het slachtoffer die niet of onvoldoende kunnen worden ondervangen door het – naar gangbare inzichten – beperkte smartengeld of de mogelijkheid om na de schadegebeurtenis toch nog een enigszins aanvaardbaar leven te leiden”*⁸.

Deze keuze van de Hoge Raad komt ons niet onlogisch voor. Hoewel vanuit maatschappelijk (de regresnemende verzekeraar dient niet te profiteren van werkelijk persoonlijke omstandigheden van een slachtoffer) en theoretisch oogpunt de redenering van Spier, en anderen in de literatuur, is te volgen, zal de uitvoerbaarheid in de praktijk verre van eenvoudig zijn. Het zou immers naar onze inschatting leiden tot zeer lastige discussies. De ‘subjectieve’ billijkheidsfactoren zouden moeten worden gescheiden van de ‘objectieve’ billijkheidsfactoren en er zou gedebatteerd moeten worden over de vraag of het slachtoffer als gevolg van de specifieke omstandigheden door het ernstige letsel harder zou zijn getroffen dan een, zoals Spier noemt, ‘doorsnee’ slachtoffer⁹. Dergelijke vragen zijn naar onze mening niet, althans bijna niet, te beantwoorden. Voorts zal het voeren van deze discussies gepaard gaan met (hoge) kosten, tijd en energie. En bovendien, is het nu vanuit het perspectief van de benadeelde wel zo kies als verzekeraars (ellen)lang (door)debatteren over de zeer persoonlijke omstandigheden van een benadeelde? Te meer als de benadeelde door een der partijen (ongewild) bij deze discussie wordt betrokken. Mede gelet op deze laatste gedachte en de tijd- en kostenbesparing zijn wij van mening dat de Hoge Raad vanuit praktisch oogpunt een juiste beslissing heeft genomen. Bovendien kunnen wij ons voorstellen dat de verzekeringsbranche nu ook juist is gebaat bij deze duidelijkheid¹⁰.

Al komt deze duidelijkheid in beginsel wel ten laste van de aansprakelijkheidsverzekeraar, nu de billijkheidscorrectie de vergoedingsplicht in de praktijk doorgaans corrigeert ten gunste van de benadeelde en daarmee de regresnemende verzekeraar.

¹ Rb. Middelburg 3 maart 2010, ECLI:NL:RBMID:2010:BM3355.

² Hof Den Bosch 4 februari 2014, RAV 2014/42.

³ HR 5 december 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2517, NJ 1998/400, r.o. 3.7.

⁴ Rb. Alkmaar 6 april 2005 ECLI:NL:RBALK:2005:AT8837.

⁵ Hof Amsterdam 18 januari 2007, VR 2008, 49.

⁶ Let wel, de Hoge Raad bezigt het woord ‘uitgangspunt’, hetgeen doet vermoeden dat ruimte wordt gelaten voor een uitzonderingssituatie.

⁷ Hoewel de Hoge Raad hier oordeelt over de concrete doorwerking van de billijkheidscorrectie in de regresverhouding op basis van artikel 7:962 BW, zal deze doorwerking naar onze opvatting ook gelden voor de werkgever en het UWV die regres nemen op basis van respectievelijk art. 6:107a dan wel art. 99 WIA of 52a Ziektewet, gelet op het geldende ‘civiel plafond’.

⁸ Zie A-G Spier in zijn conclusie 5.31.1.

⁹ Zie A-G Spier in zijn conclusie 3.6.3.

¹⁰ Met de kanttekening dat de Hoge Raad mogelijk ruimte heeft gelaten voor een uitzonderingssituatie (zie ook eindnoot 6).

... ook bij weinig schade door verlies van arbeidsvermogen

'Think rehab' en omarm de herstelcoach ...



E.S. Groot,
NIVRE re
Letselschade.com

Tijdens het symposium HerstelPlaza op 18 juni 2015 in Gouda en in het verslag daarvan in de vorige editie van het PIV-Bulletin (2015, 4) riep hoogleraar Privaatrecht aan de VU Arno Akkermans ons toe: *"Think rehab!"* Deze aansporing is mij uit het hart gegrepen. In het artikel hieronder wil ik enige praktische urgentie aan zijn verhaal toevoegen. Met name wil ik benadrukken hoe belangrijk en noodzakelijk de rol van een herstelcoach kan zijn om tot een optimale afwikkeling van een letselschade te komen. En dit is absoluut ook het geval als er geen sprake is van een hoge schade door verlies aan arbeidsvermogen.

In de afgelopen decennia is de letselschadebranche ingrijpend veranderd. Zowel aan de kant van de verzekeraars als aan de kant van de belangenbehartigers is een indrukwekkende professionaliseringsslag gemaakt, niet in de laatste plaats dankzij de wetenschappelijke belangstelling voor ons vak alsook dankzij de activiteiten van instellingen als het PIV en de vereniging LSA. De laatste jaren krijgt deze professionaliseringsslag extra cachet doordat er steeds meer naar gezamenlijke belangen van verzekeraars enerzijds en slachtoffers en belangenbehartigers anderzijds wordt gezocht. Vooral De Letselschade Raad heeft op dat gebied belangrijk werk verricht. Door richtlijnen te ontwikkelen, hoeven we niet meer in alle dossiers te discussiëren over bijvoorbeeld kilometervergoedingen, de beoordeling van zelfwerkzaamheid en de berekening van overlijdensschade. Daardoor is in veel gevallen de angel uit potentiële conflicten gehaald. Ook dankzij de Gedragscode Behandeling Letselschade zoeken we veel eerder het overleg dan het conflict en is het duidelijk geworden dat slachtoffers in de eerste plaats en verzekeraars en belangenbehartigers in de tweede plaats er baat bij hebben als in dossiers naar gezamenlijke belangen wordt gekeken. Het is een ontwikkeling die ik toejuich.

Vanuit een neutrale positie

We hebben in de letselschadebranche al verschillende

deskundigen die de belichaming zijn van die gezamenlijke belangen van slachtoffers, belangenbehartigers en verzekeraars. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsdeskundigen, mediators en medisch adviseurs in zaken waarin met één medisch adviseur wordt gewerkt. Zij kunnen vanuit een neutrale positie met slachtoffers aan de slag gaan, slachtoffers centraal stellen en eraan meewerken dat slachtoffers zo snel mogelijk en zo veel mogelijk weer terugkomen in de situatie waarin zij voor hun ongeval verkeerden. Het is mijn overtuiging dat slachtoffers na een ongeval het liefst weer functioneren zoals zij voor hun ongeval deden, veel liever dan dat zij met een zak geld, maar onbekwaam en hulpbehoevend met hun leven verder moeten. Het belang van verzekeraars daarbij is dat wanneer slachtoffers zo veel mogelijk in de situatie van voor het ongeval worden teruggebracht, er een gerede kans is dat de schade in die zaken tenslotte lager uitvalt. Mede dankzij de genoemde onafhankelijke deskundigen, kunnen de discussies tussen verzekeraars en belangenbehartigers worden toegespitst op de essentiële uitgangspunten waarover overeenstemming moet worden bereikt om tot een goede schadeafwikkeling te komen. Helaas moet ik wel constateren dat dergelijke ontwikkelingen in ons vakgebied soms stroperig verlopen. Mediators en ook gezamenlijke medisch adviseurs van verzekeraars en belangenbehartigers worden nog maar mondjesmaat in letselschadedossiers ingezet. Nogal wat collega's bij zowel de halende als de betalende partij blijven het liefst werken zoals men al jaren gewend is te werken. Veranderingen moeten als het ware uit de markt worden geperst en kosten veel tijd. En dat is spijtig.

Open blik

Deze stroperigheid bemerk ik nu ook bij de inzet van herstelcoaches in letselschadezaken. Het kost moeite partijen ervan te overtuigen dat een herstelcoach een belangrijke toegevoegde waarde kan hebben. Het zou in dit verband geen kwaad kunnen als men zich wat kwetsbaarder opstelt en met een open blik een nieuwe ontwikkeling tegemoet treedt. Belangenbehartigers behouden graag de regie in de zaak en de inschakeling van een herstelcoach kan hun het gevoel geven die regiefunctie even kwijt te raken. Ook kan het idee bestaan dat de taak van een herstelcoach besloten ligt in de eigen functie als belangenbehartiger, maar dan wordt voorbijgegaan aan de specifieke positionering en vaardigheden van de herstelcoach. Verzekeraars zien de herstelcoach veelal nog als een kostenpost die moeilijk beheersbaar en calculeerbaar is en als een instrument waarvan de effecten niet op voorhand duidelijk zijn. De weerstand of terughoudendheid die bij beide partijen zichtbaar is, moeten we zien weg te nemen, onder meer door goede voorbeelden van de inzet van herstelcoaches te laten zien.

Terug in de oude situatie

Het doel van de inzet van een herstelcoach is niet meer en niet minder dan het zo veel mogelijk terugbrengen van het slachtoffer in de situatie van voor het ongeval. Het letsel van het slachtoffer kunnen we niet wegnemen, maar we kunnen ons wel inspannen om het slachtoffer zo veel mogelijk te laten herstellen van de traumatische gebeurtenis die op hem of haar een diepe indruk heeft gemaakt. We kunnen dit in praktische zin doen, door bijvoorbeeld een casemanager of arbeidsdeskundige in te schakelen die hulpmiddelen kan inzetten. Kan iemand niet meer de trap op omdat hij in een rolstoel zit, dan creëren we met een traplift de mogelijkheid om toch in het eigen huis te blijven wonen en boven te kunnen komen. Een ongeval kan echter ook psychische effecten hebben, onzekerheid met zich meebrengen, en ook dan gaat het erom slachtoffers zo te helpen dat die verschillen ten opzichte van de situatie voor het ongeval zo veel mogelijk worden weggenomen. Het is de functie van een herstelcoach om dat te bewerkstelligen en een slachtoffer ook in dat opzicht zo veel mogelijk in die oude situatie terug te brengen. Dat is het primaire doel. Pas daarna bekijken we wat die interventie heeft gekost en wat daar schadetechnisch het effect van is geweest. Als een herstelcoach het voor elkaar krijgt dat een slachtoffer weer in beweging komt, zijn leven weer als zinvol ervaart en daardoor bijvoorbeeld een jaar eerder weer voor arbeid inzetbaar is dan anders het geval zou zijn geweest, is er sprake van een besparing op de schade wegens verlies aan arbeidsvermogen. Het gevaar bestaat dat verzekeraars in het kader van de schaderegeling niet verder willen gaan dan het nemen van maatregelen en het inzetten van instrumenten die direct tot schadebeperking leiden. Mijns inziens is dit een onjuist uitgangspunt en moet niet schadebeperking het doel zijn, maar het begeleiden van het slachtoffer, voor zover dat mogelijk is, naar de situatie van voor het ongeval. Schadebeperking kan daar een gevolg van zijn, maar dat hoeft niet per se het geval te zijn. Om met de woorden van Akkermans te spreken: herstelgerichte dienstverlening gaat vóór vergoeding van schade.

Voorbeeld

Een jonge man met een academische opleiding zou bij een beleggingsinstelling gaan werken. Kort daarvoor kreeg hij een ongeval met een lage dwarslaesie en allerlei complicaties als gevolg daarvan. De man raakte arbeidsongeschikt en in belangrijke mate hulpbehoevend. Het lukte hem te re-integreren bij de financiële instelling waar hij zou gaan werken. Daarbij kon echter aan zijn arbeid geen loonwaarde worden toegekend. Zijn werkgever faciliteerde de aangepaste werkplek en hij kon daar een aantal uren per dag aan de slag met behoud van zijn uitkering. Het probleem was dat hij voor vervoer naar en van het bedrijf afhankelijk van een taxi was, hetgeen enkele duizenden euro's per jaar kostte. De verzekeraar bracht toen te berde dat het beter was hem thuis te laten zitten, omdat die taxikosten schadeverhogend waren. Zo'n opstelling strookt niet met het uitgangspunt dat we slachtoffers zo veel mogelijk terug moeten brengen in de situatie van voor het ongeval. Actief zijn in

een werkomgeving en maatschappelijk betrokken kunnen zijn, horen daar ook bij. Veelal leidt re-integratie tot schadebeperking, maar soms ook tot een verhoging van de schade. In beide gevallen kan echter sprake zijn van een terechte en geslaagde re-integratie.

Casus

Met de inzet van een herstelcoach is het precies zo. Het gaat er niet om de schade te beperken, wat overigens wel het gevolg kan zijn, maar om het zover mogelijk herstellen van de oorspronkelijke situatie. Bij de behandeling van een van mijn dossiers had ik – in samenwerking met de betrokken verzekeraar – een positieve ervaring. Mijn cliënte zat achter op een motor en liep als gevolg van een ongeval een hersenschudding en een aantal gebroken ribben op. Het ongeval met relatief licht letsel had echter ook veel impact op haar geestelijk welbevinden. Eenmaal weer thuis was ze volledig uitgeschakeld en zat ze ook na maanden nog uitsluitend apathisch op de bank. De vrouw, van middelbare leeftijd, had geen baan, maar was in het dorp waar ze woonde actief in het vrijwilligerswerk, had een druk sociaal leven met haar vriendinnen en paste geregeld op haar kleinkinderen. Als gevolg van de psychische problematiek waren al deze activiteiten niet meer mogelijk. Financieel was het eigenlijk een eenvoudige en beperkte schade: materiële schade, een periode huishoudelijke hulp en smartengeld. Maar het persoonlijke leven van betrokkene was drastisch gewijzigd en dit frustreerde haar in ernstige mate. Met medewerking van de verzekeraar hebben we toen een herstelcoach ingeschakeld die in eerste instantie acht gesprekken met mijn cliënte heeft gehad. Ze kreeg hierdoor geleidelijk haar vertrouwen weer terug, werd stap voor stap mobieler, hervond gedeeltelijk haar evenwicht en kon weer activiteiten gaan ondernemen. Uiteindelijk functioneerde ze weer voor meer dan 75 procent op haar oude niveau. In deze casus was van belang dat de begeleiding buiten het medische circuit en los van de schaderegeling plaatsvond. Zij kon in overleg met de herstelcoach op zoek naar eigen oplossingen. In dit voorbeeld was er geen verlies van arbeidsvermogen en werkte de inschakeling van de herstelcoach dus niet schadeverlagend. Maar geslaagd was de interventie wel en door het financieren van de herstelcoach heeft de verzekeraar herstelgerichte dienstverlening mogelijk gemaakt. Daarnaast ben ik ervan overtuigd dat de inzet van de herstelcoach in deze casus eraan heeft bijgedragen dat een definitieve regeling van de schade op een eerder moment mogelijk was dan we vooraf hadden gedacht. Wat mij betreft is dit een best practice in de letselschaderegeling.

Nooit helemaal gecompenseerd

Als belangenbehartiger doen we ons werk goed als we de schade tot nul euro kunnen terugbrengen, zeg ik weleens. Dat is natuurlijk een utopie, maar er spreekt wel de intentie uit om ons maximaal op herstelgerichte dienstverlening in te zetten. Het letsel, de invaliditeit, het leed en de smart kunnen we financieel nooit helemaal compenseren. Wel kunnen we ons inzetten om de gevolgen van een ongeval zo veel mogelijk praktisch te compenseren. Denk aan het

- > aanpassen van een woon- en werkomgeving en voorzieningen op het gebied van mobiliteit, maar ook het inzetten van een herstelcoach, EMDR-therapie¹ en dergelijke. Met zulke interventies en de investeringen die daarvoor nodig zijn, kunnen we een slachtoffer weer maximaal zelfstandig laten functioneren en weer in de maatschappij en werkomgeving terugbrengen. Dat is een ander uitgangspunt dan het inzetten op een maximale schadevergoeding. Het is een inspanning die gericht is op een *optimale* schadevergoeding, waarbij het slachtoffer weer maximaal regie over zijn eigen leven en geluk heeft. Nogmaals, schadebeperking is niet het doel, maar kan wel het gevolg zijn. Het vraagt overigens ook om een andere manier van het beoordelen van buitengerechtelijke kosten (BGK). De PIV-Overeenkomst BGK nodigt niet uit tot het verrichten van extra inspanningen die wellicht tot een lagere schade leiden.

Verandering van denken

De eerdere en meer frequente inschakeling van herstelcoaches vraagt om een verandering van denken, niet alleen van verzekeraars, maar ook van belangenbehartigers. Herstelcoaching is niet in elke zaak en niet voor elk slachtoffer geschikt. Het slachtoffer moet gemotiveerd zijn of gemotiveerd worden om daadwerkelijk aan herstel te werken. Herstelgerichte dienstverlening gaat vóór vergoeding van schade. Als een maximale schadevergoeding de inzet is, dan is herstelcoaching gedoemd te mislukken. Het is belangrijk dat verzekeraars en belangenbehartigers in individuele dossiers met elkaar in overleg gaan over de inzet van deze vorm van dienstverlening en schadebehandeling en daar in de praktijk ervaringen mee opdoen. Het gaat erom succesvolle zaken te markeren en ook te leren van de zaken waarin het beoogde doel niet wordt bereikt. En als de verzekeraar en de belangenbehartiger het over de wenselijkheid van de inschakeling van een herstelcoach niet eens worden, kan een mediation of deelgeschil-procedure uitkomst bieden. In dit verband is het moment van inschakeling van een herstelcoach ook van belang. Momenteel gebeurt dat vaak in een te laat stadium.

Een snelle interventie, zo kort mogelijk na de ongevalsdatum, is veelal te prefereren. De kans op succes is dan groter en daarmee ook de kans dat uiteindelijk kan worden geconstateerd dat de interventie een schadebeperkend effect heeft gehad. Maar belangrijker is nog, dat voor het slachtoffer de maximale mogelijkheden uit de interventie kunnen worden gehaald.

Code

Mogelijk moeten we in Nederland snel werk maken van een *rehabilitation* code zoals ze die in het Verenigd Koninkrijk kennen. Wat dat betreft hecht ik veel waarde aan de inzet van De Letselschade Raad, het enige instituut in Nederland waar alle partijen in de letselschadebranche aan tafel zitten. De herstelgerichte dienstverlening kan door De Letselschade Raad worden geagendeerd, die daar dan ook voorwaarden en kwaliteitseisen aan moet verbinden om te voorkomen dat er op dit gebied een wildgroei ontstaat. Ook zal het helpen als de Stichting Keurmerk Letselschade ermee aan de gang gaat en binnen haar gedragsregels omschrijft hoe met het inzetten van herstelcoaches moet worden omgegaan. Het inbedden van de herstelcoach in regelgeving en aanbevelingen zal ongetwijfeld een positief effect hebben.

Tot slot

De juridische context van de verplichting tot of het recht op herstelgerichte dienstverlening heb ik in dit artikel buiten beschouwing gelaten. Het is slechts bedoeld als aanzet voor een intensievere gedachtewisseling over dit onderwerp. Het is mijn overtuiging dat herstelcoaching een zeer waardevolle aanpak in de letselschaderegeling kan zijn, voor het welbevinden van slachtoffers en ten bate van de hele branche. Daarom wil ik er graag over in gesprek gaan met individuele verzekeraars die met mij durven zeggen: laten we het maar eens proberen.

Be my guest!

¹ Eye Movement Desensitization and Reprocessing.

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
Website: www.stichtingpiv.nl
M.m.v. drs. P. (Peter) J.M. van Steen, tekstschrijver
en John Körver, cartoonist
Creatie : Elan Strategie & Creatie, Rijswijk
Realisatie : Quantas, Rijswijk