



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

PIV Bulletin

Symposium Zorgschade: behandeling op maat

pagina 22

Struikelen over buiten- gerechtelijke kosten

pagina 5

Smartengeld Arrest (2)

pagina 9

#3

Voorwoord

- ▲ Soliloquies of ... dynamieknotaties in ff 2.0

– Armand Blondeel

pagina 3-4

Jurisprudentie

- ▲ Struikelen over buitengerechtelijke kosten

– Petra Oskam

pagina 5-8

- ▲ Smartengeld wegens onrechtmatige schadeafwikkeling (2)

– Rob Meelker

pagina 9-13

Bijlage

- ▲ Literatuurverwijzing

pagina 13

Actueel

- ▲ Het uur van de waarheid

– Sadie Zwikker

pagina 14-15

- ▲ Nieuw op de agenda: Let's Progress

– Peter van Steen

pagina 16-21

- ▲ Nog veel vragen te beantwoorden na het Symposium Zorgschade

– Peter van Steen

pagina 22-27

Het PIV Bulletin is een uitgave van het PIV over nieuws en feiten in de wereld van letselschade. Het PIV Bulletin wordt kosteloos verstrekt aan deelnemers en relaties van het PIV. Het PIV (Personenschade Instituut van Verzekeraars) is het Personenschade Instituut dat in 1998 is opgericht voor en van verzekeraars. Het PIV wil samen met haar deelnemers het leed door letsel voor slachtoffers en hun naasten zoveel mogelijk beperken.

Redactie

Armand Blondeel (a.s.r.) | Voorzitter
Hieron van der Hoeven (Allianz Benelux)
Astrid Ales (a.s.r.)
Rob de Groot (NN)
Edwin Lantinga (Medirisk)
Linda van der Meijden
(Nh1816 Verzekeringen)
Aernout Santen (Centramed)
Peter van Steen (tekstschrijver)
J. Quakkelaar (Andriessen Expertise)

Redactieadres

Het PIV Bulletin wordt met veel zorg vervaardigd, en is afhankelijk van schrijvers uit de branche. Is u iets opgevallen, of wilt u iets schrijven? Mail uw reactie aan: stichtingpiv@verzekeraars.nl

'Richtlijnen voor schrijvers' staan op www.stichtingpiv.nl

Ontwerp en opmaak

3MegaWatt.nl

Oplage

1.200

Stichting PIV

Bordewijklaan 2
2591 XR Den Haag
(070) 333 88 75

www.stichtingpiv.nl



door **Armand Blondeel**
| NIVRE Register Expert

Soliloquies of ... dynamieknotaties in ff 2.0

Dare recite soliloquies at the risk of stark applause

(Marillion: Script for a Jester's tear)

"Jij bent die van die songteksten hè?" Ik hoor het de *Nomen nescio* uit deze casus nog zeggen tijdens onze eerste ontmoeting, inmiddels ruim twee jaar geleden. "Hopelijk breng je dan eens wat muziek in dit traject. Er zit naar mijn smaak veel te weinig progressie in. Het gaat jullie om cijfers en regels. Ik voel me erkend noch gezien of gehoord en al helemaal niet fijn geholpen. Ik mis, kortweg, verbinding."

We spraken in de langlopende zaak dus eerst maar eens voor de vuist weg over wat alledaagse koetjes en kalfjes, teneinde de olifant de kamer uit te werken en vervolgens de brug over te kunnen steken naar het paard in kwestie, dat tot op een zekere hoogte de toekomst van deze gelaedeerde had vertrapveld. De vraag die partijen al enkele jaren bezig hield was tot welke tree de causale claimtrap reikte.

"Dat Systeem van de wetgever biedt een prachtige juridische basis om alle goede en de kwade kansen te wegen, maar juristenregels bieden mij geen maatwerk voor een concrete oplossing die ik redelijk vind", zo beklagde zich mijn gespreks-partner. Waarop ik voorzichtig opperde, dat als je vooral aan de binnen jouw eigen perceptie geschatte goede kansen "een plausibele mooie toekomst" toekent, de weegschaal van Vrouwe Justitia het lastig krijgt om een beetje in balans te hangen.

"Nu niet weer juridisch gaan praten, zei *Nomen nescio*: we naderen de herdenking van de legendarische Summer of Love, het Woodstock Festival van 18-08-1969. De wedergeboorte van het elkaar gevoelvol, met liefde en respect, benaderen.

Zoals The Who daar glansvol opvoerde: *See me, Feel me, Touch me, Heal me.*

Ik veer op: een muziekbattle, dat is een mooie route naar een alternatieve geschilbeslechting. Ik gooi meteen een troefkaart op tafel: The Smiths: *A dreaded sunny day So let's go where we're wanted And I meet you at the cemetery gates Keats and Yeats are on your side But you lose 'Cause weird lover Wilde is on mine.*

"Juristen, altijd geïnteresseerd in winnen of verliezen. Te beginnen bij de schuldvraag, te eindigen bij het causale omvangsvraagstuk. Ik heb een baard van die causale keten en speel dus Fleetwood Mac, *Never break the Chain*", riposteerde *Nomen nescio*.

"Weet je", haak ik in, "*We can work it out* en dan zijn we bij The Beatles, aartsvaders van de popmuziek. Die componeerden ook *With a little help from my friends* en dat werd op jouw geliefde Woodstock virtuoos en met veel gevoel vertolkt door Joe Cocker."

In Het Systeem zijn het altijd De Aannames, en al helemaal De Onbewezen Aannames, die het voor partijen lastig maken om tot elkaar te komen. Wat de psychedelische periode rond het jubilerende Woodstock Festival in elk geval duidelijk maakte, is dat het voor een liefdevol samengaan heel erg helpt als je bereid bent om de dingen in een eendrachtige samenhang ineen gezamenlijk perspectief te plaatsen.

Aldus belandden we bij de aanleiding van het huisbezoek. Er was gedurende de looptijd van de dossierbehandeling een tweede trap aan de casus toegevoegd, een forse valpartij van een keukentrap. De causale beoordeling werd er in zekere zin eenvoudiger door, want de gevolgen van trap 2 leken een

overtreffende trap van trap 1. Letselschaderegeling kan in sommige opzichten dus beslist aan “Rocket Science” tippen. Als vervolgtraject spraken we af de causale bevoorschotting op een beiderzijds aanvaardbaar niveau te brengen en er was een zekere consensus dat er nog schade kon zitten in de periode tussen de eerste en de tweede trap. *Nomen nescio* was van mening dat hem door de paardentrap de kans was ontnomen om als ondernemer nog een keer flink te vlammen in zijn toentertijd lopende project. We gingen beiderzijds eens redelijk nadenken over een oplossing.

Tijdens het volgende onderhoud lieten we ons inspireren door de beroemde speech van John F. Kennedy, van 12-09-1962: **“We choose to go to the Moon in this decade and do the other things, not because they are easy, but because they are hard; because that goal will serve to organize and measure the best of our energies and skills, because that challenge is one that we are willing to accept, one we are unwilling to postpone, and one we intend to win, and the others”**

Zo voegden we een solide derde trap aan ons eigen Saturnus Rocket Science Project toe. JFK kreeg gelijk doordat op 21-07-1969 de eerste voet op de maan werd gezet. Op ons eigen relatief bescheiden aardse niveau, discussieerden we in de letselschadezaak over wat er allemaal onder **“and do the other things”** kon vallen. We besloten dat dat van alles kan zijn en tot in het oneindige, dus ook het vóór het einde van 2019 afronden van onze causale keten. *Nomen nescio* heeft een idee voor een groot en nieuw project, dat hij ook ondanks zijn beperkingen zou kunnen oppakken. Zoals aan elke onderneming, “kleven daar echter wel wat ondernemers-risicootjes aan”. “Weet je wat”, opper ik, “we crowdfunden gewoon het gat tussen onze beider percepties van de resterende schade. We doen het andere ding. Het is een relatief bescheiden gat. Dus lossen we het op in een soort van fondsvorming, alternatief vergoeden, samen delen of hoe we het andere ding ook willen benoemen. Heel modern, dat crowdfunden. Jouw plan is zo goed, zeg je zelf, zet je dan dus maar in voor je winst, dan kun je het crowdfunding gedeelte te zijner tijd dus sowieso aan de verzekeraar die het voorschiet terugbetalen. We maakten een deal, maar niet nadat *Nomen nescio* erop staat om de zaak op een paar extra tientjes naar boven toe af te ronden.

Eind juli 2019, de media raken oververhit van de berichtgeving over de jubilerende Maanlanding en het Woodstock Festival. Nederland kookt in een hittegolf. Er is een ongebruikelijke terugkomsessie voor advocaat en schaderegelaar bij een *Nomen nescio*, die trots verhaalt over kansen die zijn waargemaakt en zakelijke hoogten die zonder de eerste, de tweede en de derde trap nooit bereikt zouden zijn. Het loont om zaken in gezamenlijkheid te verkennen en samen een sprong te wagen. “ik ben met mijn nieuwe handel meer binnengelopen dan me met mijn ouwe handel ooit gelukt zou zijn. Toen interesseerde ik me nog niet voor allerlei aan de nieuwe economie gerelateerde

kansen. Nooit gedacht zover te zullen komen. Nieuwe talenten ontdekt en aangesproken. Dus voor wat betreft onze zakelijke afspraak: op welke wijze restitueer ik het crowdfunding gedeelte?” **“Dream Theater: Black Clouds & Silver Linings”** repliceer ik alleen maar. “Ik heb werkelijk geen idee of je zo out of the box wel schades kan of mag regelen. Het is allemaal nog voer voor academie, wetgever, rechters, advocaten en verzekeraars. Het zat allemaal in het hoofd, het zat in de deal.”

“Die paar tientjes, weten jullie nog”, zegt *Nomen nescio* op zijn beurt. “Die zaten voor mij, noem het immaterieel, ook in de deal. Het is snikheet, dus ik stel voor de hitte te ontvluchten. We gaan een hapje, een drankje en een bioscoopje doen. Lekker airco. De keuzefilm is Bohemian Rhapsody, hoop dat jullie die nog niet gezien hebben”. Het is een fijn tijdsbeeld, 2019, waarin de rockhelden van de sixties en seventies klassieke artiesten zijn geworden, die inmiddels ook de jongere generaties blijken aan te spreken. Met onverwacht grote bioscoopsuccessen als gevolg. Na afloop van de film horen we jongelui napraten over Queen gitarist Brian May, wiens vader het eigenlijk maar niks vond, dat Brian zijn academische promotieproject in de sterrenkunde (Rocket Science!) eraan gaf voor het spelen in een rockbandje. Wel hielp vader, ook technisch goed onderlegd, zijn zoon om zijn gitaar met dat hele specifieke “Queen geluid” te bouwen. Na jaren van zuchten over gemiste carrièrekansen, is er dan het moment dat Brian zijn ouders weet over te halen om eindelijk een Queen concert te bezoeken. Dat vindt plaats in het beroemde Madison Square Garden in New York. Als Brian op gitaar zijn frontman Freddy Mercury begeleidt tijdens het gevoelige **Love of my life**, neemt het complete publiek op enig moment de zangpartij over, wat een onbeschrijflijk mooi gevoel oplevert. Het schonk vader May een groot inzicht, hij begreep nu wat zijn zoon bewoog. Dat Brian dankzij Queen een fortuin genereerde dat hij met welke Rocket Science Job dan ook nooit had kunnen benaderen, interesseert hem daarbij nog het minst. “Mooie non-conformistische afsluiter van de casus *Nomen nescio*”, zeggen de advocaat en de schaderegelaar in gezamenlijke harmonie als dank. Het is zomer 2019 en ook na zonsondergang is het nog lang warm op straat. “Beste nummer van Queen?” Daagt *Nomen nescio* me nog één keer uit. **“Brighton Rock** natuurlijk”, antwoord ik: “was destijds zeer vernieuwend en heeft ook nog een van de mooiste passages qua lyriek”.

Onder een mooie maan en een goed gesternte lopen we verder, de zomernacht in.

**Oh rock of ages, do not crumble,
love is breathing still
Oh lady moon, shine down
a little people magic if you will**

Armand Blondeel





Struikelen over buitengerechtelijke kosten

door **Petra Oskam** | advocaat bij
Kennedy van der Laan

Het bereiken van overeenstemming over de omvang van de door de benadeelde gevorderde buitengerechtelijke kosten vormt in letselschadezaken een niet te onderschatten hindernis. Kort door de bocht geldt dat de verzekeraar zich regelmatig afvraagt of het maken van de kosten wel nodig was en of de in rekening gebrachte tijd werkelijk is besteed, terwijl het gehanteerde uurtarief te hoog is. Aan de andere kant is de belangenbehartiger van het slachtoffer, die voor zijn inkomen vaak grotendeels afhankelijk is van de vergoeding van buitengerechtelijke kosten, van mening dat er (te) moeilijk wordt gedaan over het uitbetalen daarvan. Zo ontstaat een moeilijk te doorbreken strijd die niet zelden wordt gedomineerd door wantrouwen over en weer en onaangename discussies.

Met betrekking tot buitengerechtelijke kosten biedt de rechtspraak niet al te veel concrete handvatten aan de hand waarvan eenvoudig kan worden beoordeeld of aan de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 BW is voldaan. De dubbele redelijkheidstoets houdt blijkens het arrest *London & Lancashire*/

*Drenth*¹ in dat het redelijk moet zijn geweest om de kosten te maken en voorts dat de omvang van de gemaakte kosten redelijk is. Verder is in het arrest *Bravenboer/London*² bepaald dat het maken van kosten ook redelijk kan zijn indien uiteindelijk niet komt vast te staan dat er schade is geleden.

Met regelingen in de markt, zoals de PIV-Overeenkomst BGK, wordt getracht de angel uit de discussie over buitengerechtelijke kosten te halen, om er zo voor te zorgen dat het slachtoffer – en niet de discussie over kosten – in letselschadezaken centraal staat. Afgaand op de rechtspraak blijft er echter nog



gestelde personenschade van [verzoeker] zelf. De kantonrechter is ambtshalve bekend met het feit dat het advocatenkantoor [advocatenkantoor], waaraan de advocaat van [verzoeker] verbonden is, met enige regelmaat zaken als de onderhavige – waarin het gaat om de afhandeling van relatief eenvoudige verkeersongevallen – aanhangig maakt, waarbij het met name te doen is om vergoeding van de gestelde buitengerechtelijke kosten. Daarbij valt tevens op dat de verzoekschriften die in al die zaken worden ingediend grote gelijkenis vertonen met het verzoekschrift dat in de onderhavige procedure is ingediend. Duidelijk zal zijn dat de deelgeschilprocedure op die wijze wordt ingezet voor een doel, waarvoor de wettelijke regeling niet bedoeld is. In zoverre is naar het oordeel van de kantonrechter sprake van misbruik van procesrecht.”

Naast de overige verzoeken wijst de rechtbank het verzoek om kostenbegroting af:

“Immers gelijk hiervoor ook al overwogen is [verzoeker] veel te voorbarig geweest met het aanhangig maken van een deelgeschil aangezien het op de weg van [verzoeker] had gelegen om de door hem gestelde personenschade nader te onderbouwen.”

In een onlangs gepubliceerde uitspraak spreekt ook de Rechtbank Den Haag⁴ over misbruik van procesrecht:

veel discussie over buitengerechtelijke kosten over. Een veelgehoorde klacht van verzekeraars is, dat de (deelgeschil) procedure nogal eens uitsluitend lijkt te worden aangegrepen voor vergoeding van de kosten van de belangenbehartiger, en dat de rechter dergelijk handelen te weinig afkeurt. Toch kwam in het afgelopen jaar in de PIV-nieuwsbrieven en op rechtspraak.nl een aantal opvallende uitspraken voorbij waarin de rechter wel degelijk kritisch oordeelt over de omvang van de gevorderde kosten en de werkwijze van de belangenbehartiger, en waarin ook kritisch wordt geoordeeld over het enkel procederen ‘voor eigen gewin’. In dit artikel bespreek ik een paar van deze uitspraken.

Misbruik van procesrecht

Meest kritisch zijn de Rechtbanken Rotterdam en Den Haag in een tweetal zaken waarin de benadeelde wordt bijgestaan door advocaten van hetzelfde kantoor. In niet mis te verstane bewoordingen geeft de Rechtbank Rotterdam in

een beschikking van 15 januari 2019³ weer dat zij de indruk heeft dat de procedure, waarin namens de benadeelde medewerking aan de schadeafhandeling en een relatief beperkt voorschot werd gevraagd, vooral is ingezet om de (gestelde) kosten te incasseren:

“Geheel ten overvloede overweegt de kantonrechter nog dat hij zich met [verzekeraar] niet aan de indruk kan onttrekken dat de onderhavige procedure met name ten doel lijkt te hebben de door de advocaat van [verzoeker] gemaakte buitengerechtelijke kosten te incasseren. Veelzeggend in dit verband is dat van de ruim elf pagina’s die het verzoekschrift telt er ruim zes gaan over de buitengerechtelijke kosten en er geen enkele alinea gewijd wordt aan de inhoudelijke onderbouwing van de

“Verder is van een impasse tussen partijen waardoor de buiten-gerechtelijke onderhandelingen worden belemmerd om reden waarvan interventie van de deelgeschilrechter wenselijk is, niet gebleken. Ondanks dat de aansprakelijkheid aan de zijde van [werkgever] niet is erkend, is zij immers thans nog steeds doende met de schadebehandeling. Verder overweegt de kantonrechter dat hoewel de (bevoorschotting van) buitengerechtelijke kosten inderdaad onderwerp kunnen zijn van een deelgeschil, zoals de gemachtigde van [verzoeker] heeft aangevoerd, de omstandigheden waaronder deze kosten in de onderhavige zaak als onderwerp van het deelgeschil worden gepresenteerd zodanig zijn dat eerder sprake is van een incassoprocedure ter inning van die kosten. Hiervoor is een deelgeschilprocedure niet bedoeld. Door de deelgeschilprocedure niettemin op deze wijze te benutten maakt de gemachtigde van [verzoeker] naar het oordeel van de kantonrechter misbruik van procesrecht.”

Ten overvloede overweegt de rechtbank dat de in rekening gebrachte uren de dubbele redelijkheidstoets niet kunnen doorstaan:

“Uit de urenspecificaties van de gemachtigde van [verzoeker] blijkt dat buitenproportioneel veel uren zijn gemaakt zonder dat daarvoor een gefundeerde verklaring of rechtvaardiging is gegeven en deze noodzakelijk zijn gebleken.”

In rekening gebrachte uren

De andere zaken waarop de Rechtbank Rotterdam in de hiervoor besproken beschikking kennelijk doelt, bevatten eveneens kritische overwegingen. Zo wordt het aantal in rekening gebrachte uren niet redelijk bevonden, omdat de zaak niet bijzonder complex is, terwijl van iemand die zich als specialist profileert wel mag worden verwacht dat deze “minder dan gemiddeld tijd nodig heeft voor een dergelijke zaak.”⁵ Voorts wordt het hanteren van een tijdseenheid van tien minuten onredelijk bevonden; hetzelfde geldt voor het aantal contactmomenten tussen belangenbehartiger en benadeelde.⁶

Zo wordt het aantal in rekening gebrachte uren niet redelijk bevonden, omdat de zaak niet bijzonder complex is, terwijl van iemand die zich als specialist profileert wel mag worden verwacht dat deze “minder dan gemiddeld tijd nodig heeft voor een dergelijke zaak.”⁵

In eerdere uitspraken van de Rechtbank Den Haag, waarin het opnieuw hetzelfde kantoor betreft, oordeelt de rechtbank dat het instellen van een deelgeschilprocedure beter achterwege had kunnen blijven, zodat de kosten niet worden begroot.⁷ Ook in een beschikking van 22 januari 2019⁸, is de Rechtbank Den Haag kritisch:

“Naar het oordeel van de kantonrechter heeft [verzekeraar] in het licht van alle relevante omstandigheden van het geval, waaronder de aard en omvang van de zaak, de aard

en omvang van de schade en de snelle erkenning van aansprakelijkheid door [verzekeraar], ruimhartig bevoorschot terwijl uit de urenspecificaties van de gemachtigde van [verzoeker] blijkt dat buitenproportioneel veel uren zijn gemaakt zonder dat daarvoor enige gefundeerde verklaring of rechtvaardiging is gegeven. Naar het oordeel van de kantonrechter lag een afwijzing van het verzoek – mede in het licht van de onvoldoende onderbouwing daarvan – zo voor de hand dat het instellen daarvan als volstrekt onterecht kan worden gekwalificeerd. Begroting van de kosten kan daarmee achterwege blijven.”

Kritische noten

In drie uitspraken van de Rechtbank Midden-Nederland⁹ procedureerde het kantoor van een belangenbehartiger op eigen naam en vorderde hij vergoeding van buitengerechtelijke kosten. De vorderingen waren door benadeelden die door hem werden bijgestaan aan zijn B.V. gecedeerd. In een van deze zaken ging het om zeven gecedeerde vorderingen.¹⁰ De verzekeraar meende dat er genoeg aan buitengerechtelijke kosten was betaald. De rechtbank wijst de vorderingen grotendeels af en veroordeelt het kantoor van de belangenbehartiger, als grotendeels in het ongelijk gesteld, in de proceskosten. De rechtbank plaatst een aantal kritische noten. Ik licht er twee uit.

In een van de zaken had de belangenbehartiger namens de benadeelde niet onderbouwde (hogere) tegenvoorstellen gedaan in reactie op onderbouwde voorstellen van de verzekeraar om tot een eindafwikkeling te komen. De rechtbank overweegt daarover:



“Het is natuurlijk het goed recht van [benadeelde] om positioneel door te onderhandelen en zonder motivering meer te claimen dan [verzekeraar] biedt. En het is het goed recht van [belangenbehartiger] om daarin mee te gaan en zonder uitleg dit extra geld bij [verzekeraar] te eisen. Maar dat betekent niet dat een dergelijke opstelling redelijk is. Zo’n opstelling is niet redelijk, want kan niet anders worden gezien dan ongemotiveerd overvragen. De buitengerechtelijke kosten van [benadeelde] die gemaakt zijn in verband met die opstelling zijn dus ook niet redelijk. De rechtbank zal daarom in haar begroting van een extra voorschot die kosten helemaal buiten beschouwing laten.”

Volgens de rechtbank mag de belangenbehartiger dus best proberen om zonder inhoudelijke argumenten een hogere schadevergoeding voor de benadeelde uit te onderhandelen, maar is het niet redelijk om de daarmee gemoeide kosten in rekening te brengen bij de aansprakelijke partij. In een andere zaak was veel tijd besteed aan contacten tussen de benadeelde en de belangenbehartiger. De belangenbehartiger

beriep zich op de regel dat de dader het slachtoffer moet nemen zoals hij is. Als de benadeelde om welke reden dan ook meer tijd vraagt, is dat volgens de belangenbehartiger “een predispositie waarvan de financiële gevolgen integraal met de (verzekeraar van de) dader afgerekend mogen worden.” De rechtbank gaat daar niet in mee:

“Maar die opvatting miskent de wettelijke dubbele redelijkheidstoets. Die toets beschermt de partij aan wie de buitengerechtelijke kosten in rekening worden gebracht. De wet maakt daarbij geen onderscheid en beschouwt veroorzakers van letsel schade niet als een aparte categorie aan wie de dubbele redelijkheidstoets geen bescherming biedt. De kosten moeten dus een redelijke omvang hebben, ook als zij voortkomen uit een predispositie. Het is aan [belangenbehartiger] om te stellen dat de kosten een redelijke omvang hebben. In die stelplicht is zij tekortgeschoten, omdat zij niet heeft uitgelegd waarom elke minuut aandacht die haar cliënt [benadeelde] van haar vroeg redelijk was om door te berekenen aan [verzekeraar]

en niet heeft uitgelegd waarom zichzelf, [belangenbehartiger], geen taak heeft om die tijd binnen de voor [verzekeraar] redelijke perken te houden.”

Hiermee is helder dat de belangenbehartiger er niet vanuit kan gaan dat alle tijd die aan de zaak wordt besteed, zonder meer moet worden vergoed. Van de belangenbehartiger mag worden verwacht dat hij ervoor zorgt dat de werkzaamheden binnen de perken blijven, ook als de cliënt om buitenproportioneel veel aandacht vraagt. Uit de uitspraak van 17 april 2019 kan verder nog worden afgeleid dat het enkele verzamelen van medische informatie en het doorsturen daarvan geen inzet van een letselschadespecialist met bijbehorend tarief rechtvaardigt. Wat ook niet als redelijk – integendeel: juist als apert onredelijk – wordt beschouwd is het declareren van administratieve werkzaamheden die niet door belangenbehartiger zelf zijn verricht tegen specialistentarief.

Vanzelfsprekend moeten er buitengerechtelijke kosten, als onderdeel van de door de benadeelde geleden schade, worden vergoed. Deze uitspraken roepen de vraag op of de benadeelde waarom het ging wel betrokken was bij de tijdsbesteding. Met andere woorden: zou de betreffende benadeelde, indien de rekening niet bij een aansprakelijke partij maar bij hemzelf zou zijn gepresenteerd, deze zonder slag of stoot hebben betaald? Ik vraag het mij zeer af. Het zou de (buitengerechtelijke) discussies over buitengerechtelijke kosten ten goede kunnen komen, als expliciet blijkt of de benadeelde zich kan vinden in de aan de aansprakelijke partij voorgelegde nota.

Uit deze rij uitspraken volgt dat de rechter kritisch is op belangenbehartigers voor wie de buitengerechtelijke kosten voorop lijken te staan, die geen moeite doen om de kosten binnen het redelijke te houden en die te lichtvaardig een procedure starten met als inzet (hoofdzakelijk) de buitengerechtelijke kosten. Een positief signaal wat mij betreft.





Smartengeld wegens onrechtmatige schadeafwikkeling (2)

door **mr. J.R. (Rob) Meelker**

| advocaat verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht

In PIV-Bulletin 2019, nr. 1 besprak ik het arrest van hof Arnhem-Leeuwarden van 11 december 2018¹. Hierin veroordeelde het hof Aegon tot betaling van 10.000 euro aan smartengeld vanwege een onrechtmatige schadeafwikkeling. Mr. Mark de Hek, advocaat bij SAP Letselschade Advocaten, voorzag dit arrest van een noot² en prof. mr. N. Van Tiggele-van der Velde, hoogleraar Verzekeringsrecht, gaf er een zeer kritisch commentaar op³. Hierna ga ik op hun kanttekeningen in en vervolgens bespreek ik een ander arrest, dat voor de waardering van het arrest van hof Arnhem-Leeuwarden van belang is. Op die waardering kom ik terug in een slotcommentaar.

De Hek constateert onder meer dat hof Arnhem-Leeuwarden in zijn arrest niet motiveert aan welke eisen het hof toetst. De Hek neemt daarom maar aan dat een professionele verzekeraar tegenover een particulier, volgens het hof, aan zeer hoge zorgvuldigheidseisen moet voldoen. Ook neemt hij aan dat het hof voor de gestelde verslechtering van de psychische toestand van het slachtoffer door toedoen van Aegon zich (mede) op het psychiatrisch rapport zal hebben gebaseerd dat met betrekking tot het slachtoffer was opgemaakt. Het gebruik van aannames geeft al aan dat het arrest de toets der kritiek niet kan doorstaan. Het arrest zou zo duidelijk moeten zijn, dat er geen aannames nodig waren geweest. In mijn eerdere commentaar⁴ heb ik al vermeld dat in de motivering van het hof niet op het psychiatrisch rapport wordt teruggegrepen. Dat is in dit arrest een manco. Van Tiggele-van der Velde is strenger in haar commentaar. Zij merkt op:

“De reden waarom ik de argumentatie niet bij vind dragen aan het eindoordeel van het hof is dat gefrustreerd raken en ‘aannemelijk achten’ dat de psychische toestand van appellant daardoor verslechterd is (zonder

dat dit uit enig onderzoek of enige rapportage kan blijken en in rechte is vastgesteld) naar vaste rechtspraak onvoldoende is om geestelijk letsel aan te nemen.”⁵

Ik kan mij wel in de kritiek van Van Tiggele-van der Velde vinden.

Ten onrechte in de EBI

Voor de waardering van het arrest van hof Arnhem-Leeuwarden kan een ander arrest van belang zijn. Dit arrest⁶ betreft een man die tot levenslange gevangenisstraf was veroordeeld. De man stond op een lijst van gedetineerden met het profiel hoog wat het vlucht- en maatschappelijk risico betreft. Voor gedetineerden met dit profiel gelden specifieke toezichts- en veiligheidsmaatregelen. De man was dan ook voorafgaand aan zijn veroordeling in het kader van zijn voorlopige hechtenis in de Extra Beveiligde Inrichting (EBI) van de gevangenis geplaatst. Op 19 november 2012 besloot een bevoegde functionaris tot verlenging van dat verblijf in de EBI. De man stelde daartegen met succes beroep in. Aan hem werd een financiële vergoeding van 1.375 euro toegekend, omdat hij vanaf 14 juni 2012 ten onrechte in de EBI gedetineerd was geweest.

Voor de rechtbank

De man dagvaardde vervolgens de Staat voor de rechtbank, met als eis de Staat te veroordelen tot betaling van een immateriële schadevergoeding, omdat hij 350 dagen ten onrechte in de EBI had gezeten. Dit zou volgens de man een onrechtmatige inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer zijn geweest. Hij stelde dat hij in de zin van art. 6:106 lid 1 onder b BW was aangetast en motiveerde dit met de stelling dat hij zich in de EBI nooit veilig had gevoeld. Dit kwam onder meer door lichamelijke onderzoeken, fouilleringen en visitaties en ook door de dienstinstructie om bij geweldsincidenten tussen gedetineerden niet fysiek in te grijpen. Met dit laatste werd de man geconfronteerd toen hij op

27 mei 2011 op de luchtplaats door een medegedetineerde werd aangevallen en door een tweede medegedetineerde werd ontzet. Hij stelde dat dit onveilige gevoel ertoe had geleid dat hij moeilijk sociale contacten kon aangaan.

Vordering afgewezen

De rechtbank wees de vordering af. Ze voerde aan dat de omstandigheid dat de man tot een gevangenisstraf was veroordeeld, een rechtvaardiging vormde voor de inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer die inherent is aan detentie, ongeacht de aard van de instelling waar de detentie wordt ondergaan. Daarnaast was het de vraag of de inbreuk door het EBI-regime zo ernstig was, dat daardoor een aanspraak op vergoeding van immateriële schade was ontstaan. Voor het antwoord op deze vraag moest volgens de rechtbank een vergelijking worden gemaakt tussen het EBI-regime dat de man ten onrechte had ondergaan en het regime voor gedetineerden met het profiel hoog wat het vlucht- en maatschappelijk risico betreft. Vervolgens concludeerde de rechtbank dat de man onvoldoende had gesteld om een aanspraak op vergoeding van immateriële schade te kunnen rechtvaardigen. De stellingen van de man waren te algemeen van aard. Ook was volgens de rechtbank niet aannemelijk geworden dat het feit dat de man geen contact met zijn kinderen had, verband hield met zijn verblijf in de EBI. De rechtbank vond dat er niet veel verschil was tussen het EBI-regime en het regime voor gedetineerden met een hoog profiel wat het vlucht- en maatschappelijk risico betreft.

Naar het hof

De man stelde hoger beroep in tegen de beslissing van de rechtbank. Zijn grief luidde dat de rechtbank ten onrechte had geoordeeld, dat niet was gebleken dat de man door zijn onrechtmatig verblijf in de EBI schade had geleden en dat hij daarom geen aanspraak op immateriële schadevergoeding kon maken. In hoger beroep concretiseerde de man daarom welke gevolgen hij van het onrechtmatige verblijf in de EBI had

ondervonden. Ook gaf hij een toelichting op de verschillen tussen het EBI-regime en het regime voor gedetineerden met een hoog profiel wat het vlucht- en maatschappelijk risico betreft. In zijn arrest stelde het hof voorop dat de Staat jegens de man onrechtmatig had gehandeld door hem een jaar langer in de EBI te laten verblijven dan was toegestaan. Het hof overwoog dat de man op grond van art. 6:106 lid 1 onder b BW recht zou hebben op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding, indien hij ten gevolge van dat verblijf lichamelijk letsel had opgelopen, in zijn eer of goede naam was geschaad of op een andere wijze in zijn persoon was aangetast. Het hof legde de vordering van de man langs deze drie criteria.



Geen sprake van

Het hof stelde vast dat van lichamelijk letsel geen sprake was, omdat de man zijn vordering vanwege in de EBI opgelopen oogletsel had ingetrokken. Ook was er volgens het hof geen sprake van aantasting van eer of goede naam, omdat de man dit niet had gesteld. Over de aantasting in de persoon op andere wijze bepaalde het hof:

“Om van een aantasting te kunnen spreken is niet voldoende dat sprake is geweest van meer of minder sterk psychisch onbehagen of een zich gekwetst voelen. Voor de toewijzing van een vordering ter zake van persoonsaantasting is uitgangspunt dat het bestaan van geestelijk letsel, waardoor iemand in zijn persoon is aangetast, in rechte kan worden vastgesteld, hetgeen in het algemeen slechts het geval zal zijn indien sprake is van een in de psychiatrie erkend ziektebeeld (HR 22 februari 2002, ECLI:N-L:HR:2002:AD5356).

In elk geval dient de benadeelde voldoende concrete gegevens aan te voeren waaruit kan volgen dat in verband met de omstandigheden van het geval een psychische beschadiging is ontstaan, waartoe nodig is dat het bestaan van geestelijk letsel naar objectieve maatstaven is (of had kunnen worden) vastgesteld (HR 9 mei 2003, ECLI:N-L:HR:2003:AF4606).

Op het uitgangspunt dat geestelijk letsel moet zijn aangetoond kan nog wel een uitzondering worden gemaakt in verband met de bijzondere ernst van de normschending en de gevolgen daarvan voor de benadeelde (HR 29 juni 2012, NJ 2012/410, ECLI:N-L:HR:2012:BW1519).”

De door het hof vermelde arresten betreffen achtereenvolgens het Taxibus-arrest⁷, het arrest Belïën-Provincie Noord-Brabant⁸ en het Blauw oog-arrest⁹.

Oordeel van de rechtbank gevolgd

Het hof vervolgde zijn toetsing en overwoog dat de man geen concrete gegevens had aangevoerd waaruit naar objectieve maatstaven het bestaan kon worden vastgesteld van enig geestelijk letsel als een in de psychiatrie erkend ziektebeeld. Het hof onderzocht ook nog of zich in dit geval een uitzondering voordeed op het uitgangspunt dat geestelijk letsel moet zijn aangetoond, in verband met de bijzondere ernst van de normschending en (onderstreping en cursivering door het hof) de gevolgen daarvan voor de man. Het hof overwoog in dit kader dat er sprake was van een normschending door de Staat, namelijk van de norm dat met vrijheidsbeneming niet meer inbreuk op de persoonlijke levenssfeer mag worden gemaakt dan strikt noodzakelijk is. Maar die normschending rechtvaardigde niet al op zichzelf een aanspraak op vergoeding van immateriële schade, aldus het hof. Omtrent de persoonlijke gevolgen van de man was volgens het hof niets komen vast te staan. Het hof volgde daarom het oordeel van de rechtbank en wees een immateriële schadevergoeding af. Van het arrest van het hof stelde de man cassatie in.

Conclusie van de Advocaat-Generaal

Advocaat-Generaal Ton Hartlief kwam in zijn 37 pagina's tellende conclusie (inclusief voetnoten) tot het oordeel dat tegen het arrest van het hof terecht cassatie was ingesteld. Ik kan u zijn schets van het huidige recht aanbevelen, maar bespreek hier alleen enkele delen daarvan die volgens mij het meest relevant zijn. Volgens Hartlief was het de kern van deze zaak dat de man betoogde recht op smartengeld te hebben gelet op de stand van ons recht met betrekking tot (het recht op) smartengeld mede in het licht van art. 5 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens. De man verweet het hof dat het de lat voor immateriële schadevergoeding te hoog had gelegd en qua stelplicht te veel van

hem had verlangd. Volgens Hartlief bestreed hij dus ook de consequenties die het hof aan het Blauw oog-arrest verbond. Hartlief erkende dat wat het hof had gedaan, in lijn was met het Blauw oog-arrest en ook wel viel te verenigen met de door de man genoemde bepalingen uit het EVRM. Toch wilde

Het hof overwoog in dit kader dat er sprake was van een normschending door de Staat, namelijk van de norm dat met vrijheidsbeneming niet meer inbreuk op de persoonlijke levenssfeer mag worden gemaakt dan strikt noodzakelijk is. Maar die normschending rechtvaardigde niet al op zichzelf een aanspraak op vergoeding van immateriële schade, aldus het hof.

Hartlief niet die kant op. Hij betoogde onder meer dat uit de arresten Oudejaarsrellen¹⁰ en Wrongfull life (ook wel Baby Kelly)¹¹ volgt dat de Hoge Raad ruimte heeft geboden voor toekenning van smartengeld vanwege de schending van een fundamenteel recht. Hij gaf de Hoge Raad in overweging afstand te nemen van (de formulering van) het Blauw oog-arrest. Naast andere argumenten noemde hij daarvoor de sanctionering van rechten en plichten in het aansprakelijkheidsrecht.

De Hoge Raad

De Hoge Raad volgde zijn Advocaat-Generaal niet.¹² De Hoge Raad overwoog in r.o.v. 4.2.1:

“Van de in art. 6:106 lid 1 onder b, BW bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze is in ieder geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen. Degene die zich hierop beroept, zal voldoende concrete gegevens moeten aanvoeren waaruit kan volgen dat in verband met de omstandigheden van het geval psychische schade is ontstaan, waartoe nodig is dat naar objectieve maatstaven het bestaan van geestelijk letsel kan worden vastgesteld (vgl. HR 23 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2551, r.o.v. 3.4).”

Dit is, zo voeg ik eraan toe, NJ 1998/366 (onrechtmatige beëindiging in tehuis). De Hoge Raad overwoog verder:

“Daarnaast kunnen de aard en ernst van de normschending en van de gevolgen daarvan voor de benadeelde, meebrengen dat van de in art. 6:106 lid 1 onder b, BW bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze sprake is (vgl. Parl. Gesch. Boek 6, p. 379 en p. 380). HR 29 juni 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW1519 (Blauw oog) moet ook aldus worden verstaan. In beginsel zal degene die zich hierop beroept de aantasting in zijn persoon met concrete gegevens moeten onderbouwen. In voorkomend geval kunnen de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daar-



van voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. In HR 9 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (Oudejaarsrellen) was de aantasting gelegen in de gevoelens van angst, onveiligheid en onzekerheid met betrekking tot het lijf en goed van de benadeelden die een aantal uren in hun woning in een zeer bedreigende situatie verkeerden, terwijl een reactie op hun verzoek om hulp en bijstand van de politie uitbleef. En in HR 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (Wrongfull life) bestond die aantasting in de ernstige inbreuk op het zelfbeschikkingsrecht van de moeder waardoor zij niet ervoor heeft kunnen kiezen de geboorte van een zwaar gehandicapt kind te voorkomen.”

In r.o.v. 4.2.2. overwoog de Hoge Raad dan:

“Van een aantasting in de persoon op andere wijze als bedoeld in art. 6:106 lid 1, onder b, BW, is niet reeds sprake bij de enkele schending van een fundamenteel recht.”

Commentaar

Het is niet de eerste keer dat de Hoge Raad uitlegt hoe een door hem eerder gewezen arrest moet worden verstaan. De raad deed dat bijvoorbeeld ook in het arrest Anja Kellenaers¹³. De Hoge Raad legde uit, zij het beknopt, waaruit de aantasting bestaat in de Oudejaarsrellen en in Wrongfull life. Gezien de voorgaande overweging ging het hier om zodanig ernstige normschendingen, waarbij ook de aard van de normschending meespeelde, dat de relevante nadelige gevolgen daarvan zo voor de hand lagen dat een aantasting in de persoon kon worden aangenomen, zónder dat er een in de psychiatrie erkend ziektebeeld was vastgesteld. Deze twee door de Hoge Raad genoemde voorbeelden hebben gemeen dat ze situaties betreffen waarin evident een dreiging van leven of dood aan de orde was en welke voor de betrokkenen zeer ingrijpend waren. In zeer korte tijd ontstond een extreem hoog stressniveau, zou men kunnen zeggen. Het zijn beide ook zeer uitzonderlijke situaties die zich gelukkig niet vaak voordoen. Dit is een groot verschil met de situatie van de man aan wie hof Arnhem-Leeuwarden smartengeld toekende vanwege een onrechtmatige schadeafwikkeling. In die zaak was een situatie aan de orde die veel vaker voorkomt, namelijk een hogere belasting dan een persoon aankan door dagelijkse problemen. Ik herhaal dat de psychiater in die zaak had geconcludeerd:

“Het lijkt er meer op dat de gehele situatie bestaande uit de klachten van zijn echtgenote, de belasting die het runnen van het bedrijf in combinatie met de ervaren klachten met zich bracht, de financiële problematiek als gevolg hiervan, een cumulatie te zien heeft gegeven dat betrokkene ‘er geen gat meer in zag’.”

Conclusies

Het is opvallend dat de Hoge Raad geen afstand van zijn Blauw oog-arrest nam en rechtlijnig vaststelde dat een enkele schending van een fundamenteel recht nog geen recht op smartengeld geeft.

Daarnaast is het opvallend dat de Hoge Raad benadrukte dat voor het aannemen van psychische schade vereist is dat dit naar objectieve maatstaven is vast te stellen.

We kunnen dus op dit punt concluderen dat er vaste jurisprudentie is met betrekking tot: 1) de vraag of schending van een fundamenteel recht, recht op smartengeld geeft, 2) de wijze waarop psychisch letsel in rechte moet worden vastgesteld: het bestaan daarvan moet men naar objectieve maatstaven kunnen vaststellen, 3) de notie dat meer of minder sterk psychisch onbehagen of een zich gekwetst voelen niet voldoende is voor de toekenning van smartengeld, en 4) de mogelijke uitzondering, waarvan overigens niet snel sprake zal zijn, voor toekenning van smartengeld zonder dat eerst bewijs van psychisch letsel is geleverd.

De leer van het Blauw oog-arrest geldt onverkort. De Hoge Raad kwam daar niet op terug en nuanceerde het ook niet. De kritiek van Van Tiggele-Van der Velde op de motivering van hof Arnhem-Leeuwarden van het arrest van 11 december 2018, wordt door de Hoge Raad bevestigd. Voor de rechtspraak is er dus alle reden zeer terughoudend met het arrest van hof Arnhem-Leeuwarden om te gaan. De beslissing van de Hoge Raad in het hiervoor besproken arrest van 15 maart 2019 is wat dat betreft duidelijk genoeg.



Bijlage Literatuurverwijzing

| Jurisprudentie Struikelen over buiten- gerechtelijke kosten (p.5-8)

- 1 1 HR 3 april 1987, NJ 1988/275, m.n.t. C.J.H. Brunner (L&L/Drenth).
- 2 HR 11 juli 2003, NJ 2005, 50 (Bravenboer/London).
- 3 ECLI:NL:RBROT:2019:266.
- 4 Rb. Den Haag 20 februari 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:7369.
- 5 Rb. Rotterdam 28 december 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:10791.
- 6 Rb. Rotterdam 18 oktober 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:8629.
- 7 Rb. Den Haag 21 februari 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:3124.
- 8 ECLI:NL:RBDHA:2019:871.
- 9 Rb. Midden-Nederland 12 september 2018, ECLI:NL:RBMNE:2018:6862 en ECLI:NL:RBMNE:2018:6863, Rb. Midden-Nederland 17 april 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:3894.
- 10 Rb. Midden-Nederland 17 april 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:3894.



| Jurisprudentie Smartengeld wegens onrechtmatige schade- afwikkeling (2) (p.9-13)

- 1 1 ECLI:NL:GHARL:2018:10759.
- 2 Letsel & Schade 2019, nr. 2.
- 3 Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade 2019/16.
- 4 PIV-Bulletin 2019, nr. 1, pag. 5 e.v.
- 5 Van Tiggele-van der Velde verwijst daarbij onder meer naar HR 9 mei 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF4606 (r.o. 5.2.3), NJ 2004/348 (onrechtmatige vervolging) en HR 19 december 2003, ECLI:NL:HR:2003:AL7053 (r.o. 5.2.3.), NJ 2005/168 (Beliën-provincie Noord-Brabant).
- 6 HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376.
- 7 NJ 2002/240.
- 8 NJ 2005/158.
- 9 HR 29 juni 2012, ECLI:NL:HR2012:BW1519.
- 10 ECLI:NL:HR: 2004:AO7721, NJ 2005/391.
- 11 ECLI:NL:HR:2005:AR5213, NJ 2006/606.
- 12 HR 12 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1170.
- 13 HR 24 december 1993, ECLI:NL:HR:ZC1196, NJ 1995/236.





Het uur van de waarheid

Jaarlijkse Medas & MAG-meeting

door **Sadie Zwikker** | medisch adviseur bij Medas BV

De jaarlijkse meeting van Medas (Medisch Advies Schadeclaims) en MAG (Medisch Advies Groep) vond dit jaar plaats op 21 mei 2019 in Duinpaviljoen De Uitkijk: een prachtige locatie aan de rand van de duinen, met hertjes tot aan het terras, roofvogels waarvan de jacht vanuit de zaal zichtbaar was en een heerlijk zonnetje. Maar is dit wel een volledig juiste weergave van de omstandigheden op die dag? De waarheid is immers een rekbaar begrip, zo bleek ook uit hetgeen door de verschillende sprekers naar voren werd gebracht.

De dag werd ingeleid en daarna strak begeleid door Clairry Polak, bekend om haar kritische interviewstijl. Zij introduceerde de eerste spreker, advocaat Peter Knijp. Deze gaf gelijk toe dat zijn vermogen iets te vertellen over de waarheid door een directe collega in twijfel werd getrokken ('Wat weet jij daar nou van?'), maar waagde toch het een en ander over dit lastige onderwerp te delen.

Niet objectiveerbaar

Peter Knijp wees de toehoorders erop dat in de wetboeken de waarheid maar zeer beperkt wordt genoemd; behalve in het artikel over oplichting (art 326 Sr) en in het 'padvindingsartikel' (art 21 Rv) komt dit begrip in de wetboeken niet voor. Hij betrok de betekenis van de waarheid op een belangrijk leerstuk in de letselschade, namelijk de onbegrepen lichamelijke klachten. Hierbij besprak hij de vragen die bij een dergelijke casus vaak worden gesteld naar aanleiding van het arrest Zwolsche Algemeene de Grief: zijn de klachten aanwezig, niet voorgewend, reëel, niet ingebeeld en niet overdreven? Knijp beargumenteerde dat deze vragen voor het overgrote deel niet zijn te beantwoorden, nu de klachten niet objectiveerbaar en dus niet zichtbaar zijn. Hij stelde dat slechts de aanwezigheid van de klachten objectief kan worden vastgesteld, de overige

punten kunnen niet worden geobjectiveerd. Het probleem hierbij is ook, dat pijn niet objectief is vast te stellen. Zelfs bij iemand met objectief letsel als een gebroken been, is niet te objectiveren of de pijnklachten reëel, niet ingebeeld, niet voorgewend en niet overdreven zijn. Toch neigt men ernaar het feit dat de klachten goed zijn te verklaren, te koppelen aan het realiteitsgehalte hiervan. De vraag is uiteraard of dit juist is.

Causaliteit en fraude

Daarnaast is er, zeker bij niet-objectiveerbare klachten, vaak discussie over de causale relatie tussen de klachten en het ongeval. Erna ontstaan betekent niet dat de klachten ook erdoor zijn ontstaan, hetgeen al uitgebreid werd besproken tijdens de M&M-meeting van 2013. Knijp betoogde dat het juridisch causaal verband er niet is om een ontbrekend medisch causaal verband te repareren, maar dat het medisch causaal verband vast dient te staan alvorens over de omvang van de schade kan worden gesproken. Vervolgens ging hij nog in op fraude-indicatoren en de wijze van handelen bij het vermoeden van fraude en hoe hiermee bij de schaderegeling het beste kan worden omgegaan. Zo gauw er de mogelijkheid is schade te verhalen en het dus om geld gaat, wordt de waarheid toch geregeld opgerekt. Als afsluiting gaf hij de aanwezigen mee dat de waarheid bij uitstek subjectief is en dat iedereen hier zijn eigen kijk op heeft.

Conclusie van de avond:
Zo gauw er geld in het spel is,
wordt de waarheid van onder-
geschikt belang.

Waarheid in de kunstwereld

Kunstdetective Arthur Brand, de tweede spreker, begon met zich te excuseren voor de term detective, omdat hij dit associeerde met een mislukte politieagent. Brand zei te vermoeden dat vergeleken met de kunstwereld het in de letselschadewereld meevalt met de fluïditeit van de waarheid. Wij hadden nog geluk hem als spreker te mogen meemaken, daar hij een schilderij van Picasso, dat later 70 miljoen euro waard bleek, had teruggegeven zonder te beseffen dat hij door zijn bezit er formeel eigenaar van was. Hij nam ons mee naar de kunstwereld waar een onschuldig schilderij van een zeventiende-eeuws landschap dankzij de waardering door de juiste experts ineens een Rembrandt van een paar miljoen kan worden, waar werken van Chagall uit het niets kunnen ontstaan met hulp van de kunstenaar zelf en waarin de Romeinen reeds Zuid-Amerika hadden ontdekt. Aan de hand van praktijk-

voorbeelden stelde hij dat oplichting in zijn wereld vaak voortkomt uit de hebzucht van degene die wordt opgelicht en poneerde hij de stelling dat waarheid en geld niet samengaan. In de kunstwereld is het grootste probleem dat te weinig mensen belang bij de waarheid hebben. Voor de verkopende partij, de kunsthandelaar en de expert is het financieel belang groot als een werk echt van een grote meester blijkt te zijn. Zelf raadpleegt Brand het liefst vervalsers om te verifiëren of een werk echt of nep is. Zij doen immers niets liever dan de vervalsingen van hun concullega's ontmaskeren.

Waarheid in de wetenschap

De laatste spreker van de dag was wetenschapsjournalist Ronald Veldhuizen. Hij maakt zichzelf geregeld impopulair omdat hij mythes ontkracht waar mensen graag in willen geloven. Zo nam hij ons direct mee in een experiment waarbij iedereen een pen tussen zijn tanden moest nemen. Volgens onderzoek zou men hiervan vrolijker worden. Dit onderzoek bleek bij herhaling niet dezelfde resultaten te geven en er is dus geen bewijs dat je vrolijker wordt van het nabootsten van een glimlach. Gelukkig had dit geen negatief effect op de sfeer in Bloemendaal. Met de onderzoeken in de psychologie als leidraad nam hij ons mee naar het probleem van de gebrekkige reproduceerbaarheid van deze onderzoeken. Als belangrijkste oorzaak voor het niet repliceerbaar zijn van onderzoeksresultaten, wordt het gebruik van te kleine onderzoeksgroepen genoemd. Andere oorzaken zijn het te snel trekken van conclusies, al dan niet door wishful deduceren door de onderzoeker, en het feit dat bij psychologisch onderzoek weinig wordt samengewerkt. Als tegenhanger van dit laatste werd de natuurkunde genoemd. Daarin is de drang naar het vinden van de waarheid zo groot, dat individuele resultaten hieraan ondergeschikt zijn. Veldhuizen gaf de toehoorders als afsluiting mondeling een 'Bullshit-detectiehulp' mee, met belangrijke aanwijzingen of een als waarheid gepresenteerd feit vermoedelijk nonsens is. Zo moeten we op onze hoede zijn als de resultaten te specifiek zijn, als de theorie te goed sluitend is, bij zelfhulpachtige conclusies, als het onderzoek te kort geleden is gepubliceerd en natuurlijk moet ook naar de achterliggende belangen worden gekeken, bijvoorbeeld wie het onderzoek heeft betaald.

De deelnemers namen tot slot als waarheid mee, zoals die in de drie verschillende werelden van de kunst, de wetenschap en de letselschade was gebleken: zo gauw er geld in het spel is, wordt de waarheid van ondergeschikt belang. Tijdens een netwerkborrel was er alle gelegenheid om deze tekortkoming van de mensheid nog even te relativeren.



Nieuw op de agenda: Let's Progress

Peter van Steen
tekst en fotografie

De reeds goed gevulde agenda van congressen en symposia in de letselschadebranche heeft er een – zoals het er nu naar uit ziet – jaarlijkse afspraak bij: het congres Let's Progress, een initiatief van bedrijfskundig adviesbureau Q-Consult Progress Partners in samenwerking met Achmea. Op dinsdag 28 mei 2019 waren circa 120 belangstellenden naar Congrescentrum Achmea in Zeist gekomen voor zeven presentaties van precies achttien minuten over vooruitgang in de letselschadebranche. Het bleek een uitstekende formule die geen minuut verveelde.

“Het is onze droom een evenement te organiseren voor de letselschadebranche waarin wij sterke, aangrijpende of leerzame verhalen bij elkaar brengen”, aldus Arjan Loonstra, partner bij Q-Consult Progress Partners. “Ons doel is mensen te raken met een boodschap en hen te inspireren en te motiveren het vanaf de volgende dag een beetje beter te doen.” De opzet van de bijeenkomst was niet toevallig tot stand gekomen. Loonstra: “Dit event is anders dan alle andere, omdat de sprekers maar achttien minuten hebben om hun kernboodschap te vertellen. Onderzoek heeft uitgewezen dat dit de ideale spreektijd is, ook voor de luisteraar. Een mens kan zich zo'n achttien minuten op een boeiend verhaal concentreren.” Kortom, geen ellenlange presentaties, geen PowerPoint-sheets en geen hand-outs, alle aandacht werd gevestigd op de spreker en de inhoud van zijn of haar verhaal.

236 seconde per klant

De reeks presentaties werd geopend door Marinus Schroevers, algemeen directeur van ZLM. Zijn onderwerp was de tijd die schadebehandelaren voor de behandeling van een personenschadedossier (mogen) uittrekken. Hij besprak in dit verband om te beginnen de factsheet van het PIV, het overzicht van statistieken en trends zoals die nu bekend zijn over de jaren tot en met 2016. Deze factsheet bevat gegevens over de gemiddelde vergoeding per afgewikkelde letselschade, de bestanddelen van vergoedingen en de aard van nieuwe meldingen. “Ik ben bang dat door dit cijfermatig benaderen van de letselschade de afstand tot de realiteit steeds groter wordt”, aldus Schroevers. “Het gaat zelfs zover, dat een concullega mij onlangs vertelde dat zijn medewerkers 236 seconde voor een klant hebben. En dat was de directeur van een heel grote organisatie. Hebben jullie ook een aantal minuten per dossier? En wat als die tijd verbruikt is?”



Marinus Schroevers



Rianka Rijnhout

Ik ben bang dat door dit cijfermatig benaderen van de letselschade de afstand tot de realiteit steeds groter wordt

Marinus Schroevers | algemeen directeur van ZLM

Kaart van Samantha

"Ik pleit voor bewustwording van wat er aan de hand is", vervolgde Schroevens. "Ik pleit er niet voor alle cijfers bij het vuilnis te gooien, maar wil ze wel van hun voetstuk halen. Ik pleit ervoor meer oog te krijgen voor het menselijke, voor wat achter die cijfers schuilgaat. Het is de hoogste tijd om echt tijd te nemen voor personenschadebehandeling!" Schroevens illustreerde zijn bedoelingen met 'de kaart van Samantha', genoemd naar een van zijn medewerkers. Met dit initiatief wil ZLM klanten die iets vervelends hebben meegemaakt, een persoonlijke boodschap sturen om hun beterschap of sterkte te wensen. "Zo'n kaart kost niet veel", aldus Schroevens, "maar je bent er wel weer tijd mee kwijt. Als je 236 seconde per klant hebt, gaat dat natuurlijk niet

Oplossingen voor ondervonden problemen moeten we misschien binnen het huidige systeem zoeken, maar we mogen ook daarbuiten kijken. Het probleem is wel dat als we naar alternatieve vergoedingssystemen kijken, we daar bar weinig van weten.

Rianka Rijnhout | universitair hoofddocent en specialist aansprakelijkheidsrecht aan de Universiteit Utrecht

lukken. Wij willen die tijd wel nemen, om onze klanten een klein stukje oprechte aandacht te geven en om ons inlevingsvermogen te laten blijken. We hebben de kaart van het PIV, met veel cijfers, maar liever zag ik daar een quote op staan waarin een klant zijn tevredenheid uitdrukt over de behandeling en de aandacht die hij heeft gekregen. Behalve de kaart van het PIV hebben wij nu ook de kaart van Samantha. Wat is uw kaart morgen op het werk?"

Alternatieve vergoedingssystemen

Rianka Rijnhout, universitair hoofddocent en specialist aansprakelijkheidsrecht aan de Universiteit Utrecht, besprak de toekomst van het aansprakelijkheidsrecht en het belang van nieuwe vergoedingssystemen zoals fondsvorming, no fault, first party et cetera. "Ik wil u ertoe aanzetten open te staan voor het idee dat het ook anders kan", zo zei ze. "Oplossingen voor ondervonden problemen moeten we misschien binnen het huidige systeem zoeken, maar we mogen ook daarbuiten kijken. Het probleem is wel dat als we naar alternatieve vergoedingssystemen kijken, we daar bar weinig van weten. Probeer ze daarom uit en laat de academie meekijken." Volgens Rianka Rijnhout is de keuze voor het aansprakelijkheidsrecht een principiële keuze geweest, geënt op het idee dat wie schade heeft veroorzaakt, die in beginsel volledig moet vergoeden. "Wie voor een alternatief vergoedingssysteem kiest, neemt daar hoogstwaarschijnlijk afstand van. Dat besef moeten we wel met elkaar hebben." Het aansprakelijkheidsrecht heeft volgens haar verder de voordelen dat het een preventieve werking heeft ("maar of dat zo is, valt nog te bezien", aldus Rijnhout), dat het benadeelden erkenning biedt en dat het veroorzakers van schade ter verantwoording roept. "Maar het heeft ook nadelen. Het heeft hoge transactiekosten, sommige zaken lopen lang en het is natuurlijk een illusie te denken dat degene die de schade heeft veroorzaakt, ook daadwerkelijk de schade draagt. Het is immers de verzekeraar die de schade draagt. Verder zou het systeem victimiserend werken, omdat het polarisatie en terugkijken in de hand werkt. Ook vanuit de wetenschap is er veel kritiek op het huidige aansprakelijkheidsrecht."

Financiële motieven versus immateriële behoeften

"Dus verandering", aldus Rijnhout. Zij voerde aan dat alternatieve systemen niet per se altijd gunstiger zijn. Het vergoedingsniveau zal lager liggen en soms zal verantwoordelijkheid niet worden erkend. "Wat doet dat met mensen? Dat weten we niet. Gaan ze dan alsnog het aansprakelijkheidsrecht in? Weten we ook niet. Er is heel veel wat we niet weten. Wel weten we dat mensen die zich tot zo'n alternatief vergoedingssysteem wenden, toch ook immateriële behoeften houden. Dat is geen grote eyeopener, maar we moeten daar wel over nadenken als we zo'n



Geertruid van Wassenauer

Er is heel veel wat we niet weten. Wel weten we dat mensen die zich tot zo'n alternatief vergoedingssysteem wenden, toch ook immateriële behoeften houden.

Rianka Rijnhout | universitair hoofddocent en specialist aansprakelijkheidsrecht aan de Universiteit Utrecht

alternatief systeem introduceren. Uit Amerikaans onderzoek weten we dat als je het aansprakelijkheidsrecht naast zo'n alternatief vergoedingssysteem laat bestaan, dat dan de mensen die voor het alternatieve systeem kiezen eerder financiële motieven hebben en dat de mensen die alsnog of in plaats daarvan voor het aansprakelijkheidsrecht kiezen meer voor uitleg, informatie, correctie en sanctionering gaan. Wanneer dit onderzoeksresultaat ook voor Nederland opgaat en we ook in Nederland beide poorten openhouden, moeten we dus goed nadenken over de inrichting van het aansprakelijkheidsrecht, omdat dit nog meer dan nu in de vervulling van immateriële behoeften zal moeten voorzien. Ook dat is natuurlijk wel iets om over na te denken!"

Het gaat er alleen maar om hoe we met elkaar omgaan. [...] Het belangrijkste in goede communicatie is luisteren. Mensen die naar elkaar luisteren, moeten twee dingen doen: horen wat de ander zegt en vervolgens ook begrijpen wat de ander zegt.

Geertruid van Wassenauer | mede-eigenaar van Van Wassenauer Wytema Advocaten

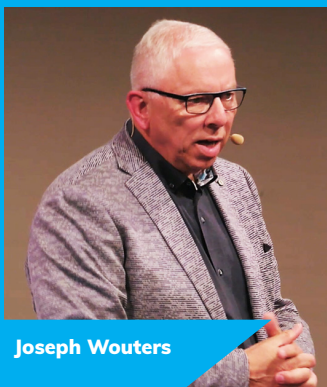
Horen en begrijpen wat de ander zegt

Geertruid van Wassenauer, mede-eigenaar van Van Wassenauer Wytema Advocaten, hield een hartstochtelijk pleidooi voor een luisterend oor en meer inlevingsvermogen in de letselschadebehandeling. "De waarde van huizen wordt

door drie aspecten bepaald: locatie, locatie en locatie. Zo is het ook met de letselschadebehandeling. Daarin zijn ook drie aspecten belangrijk: communicatie, communicatie en communicatie", zo zei ze. "Het gaat niet om de juridische regels, we willen geen gedoe over causaliteit. Het gaat er alleen maar om hoe we met elkaar omgaan. Communicatie dus en daar hebben we vaardigheden voor nodig, die we moeten ontwikkelen. Dat is vandaag mijn boodschap. Het belangrijkste in goede communicatie is luisteren. Mensen die naar elkaar luisteren, moeten twee dingen doen: horen wat de ander zegt en vervolgens ook begrijpen wat de ander zegt. Elkaar begrijpen is overigens absoluut niet hetzelfde als het met elkaar eens zijn. Maar als je niet hoort wat de ander zegt, niet begrijpt wat de ander zegt en niet laat merken dat je hebt begrepen wat de ander zegt, voelt die ander zich niet gehoord. En dat is precies wat slachtoffers allemaal willen: ze willen gehoord worden en erkenning krijgen. Je kunt wel zeggen dat je iets erkent, maar je moet erkenning echt geven. Dat is de sleutel van mijn verhaal. Slachtoffers voelen zich niet gehoord, omdat er nooit is gezegd: ik begrijp je, wat vervelend voor je."

Niet allemaal twist en ellende

"Er zit altijd een 'ja maar' achter", vervolgde Van Wassenauer. "Ja maar, je moet het ook van mijn kant bekijken. Ja maar, de causaliteit is een probleem. Ja maar, uw letsel is niet objectiveerbaar. Ja maar, u was geen hoogleraar geworden in de situatie zonder ongeval. En nog veel meer ja maars. Natuurlijk mag je heus wel tegenargumenten geven en slachtoffers zijn ook bereid daarnaar te luisteren, maar ze moeten wel eerst worden 'voorverwarmd' door te zeggen: ik hoor je en ik begrijp je." Met haar pleidooi wilde Geertruid van Wassenauer overigens geenszins tot uitdrukking brengen dat het in de letselschadebehandeling allemaal twist en ellende is. "Ik vind het ook belangrijk te zeggen dat veel dingen wel goed gaan. Ook nu al. We moeten niet steeds op alle slakken zout leggen en vertellen wat er allemaal fout gaat. Daardoor gaan we alleen maar meer zwartkijken, nog meer somberen en denken dat het in de letselschade nooit wat gaat worden. Nee, laten we ook eens genieten van wat er allemaal wel goed gaat. Als ik naar 1986 terugkijk, toen ik in deze branche begon te werken, was het heel anders gesteld. Toen was het stoer om vervelend tegen elkaar en moeilijk te doen. Nu vind ik



Joseph Wouters

Onderzoek heeft uitgewezen dat achttien minuten de ideale spreektijd is, ook voor de luisteraar. Een mens kan zich zo'n achttien minuten op een boeiend verhaal concentreren.

Arjan Loonstra | partner bij Q-Consult Progress Partners

het juist heel stoer om tegen de meute in niet met je vijand, maar met je gewaardeerde collega samen aan een zaak te werken. Ik geniet daar heel erg van."

Met HERVAT bieden we een programma aan waarmee alle wachttijden van de reguliere zorg worden opgelost en mensen de regie in eigen hand kunnen houden.

Joseph Wouters | eigenaar van het bureau voor arbeidsgeschiktheidsvraagstukken, verzuimbegeleiding en ergonomie Terzet

Multidisciplinaire aanpak onder één dak

Joseph Wouters, eigenaar van het bureau voor arbeidsgeschiktheidsvraagstukken, verzuimbegeleiding en ergonomie Terzet, vertelde over het concept HERVAT, een initiatief van Terzet en Van der Valk Vitaal, met medewerking van een personenschadebehandelaar van Cordaet. HERVAT is een vroege interventie en een intensieve multidisciplinaire aanpak, gericht op terugkeer naar werk en leven van slachtoffers van een ongeval. "Met HERVAT bieden we een programma aan waarmee alle wachttijden van de reguliere zorg worden opgelost en mensen de regie in eigen hand kunnen houden", aldus Wouters. "We hebben een professionele samenwerking opgezet, waarmee mensen worden omringd met mogelijkheden, zorg en een hoog niveau

van gastvrijheid. Het programma streeft ernaar mensen hulpmiddelen aan te reiken om herstel te bevorderen – en dit alles onder één dak." De werkwijze binnen HERVAT houdt in dat slachtoffers van een ongeval zo snel mogelijk door een letselschaderegelaar worden bezocht. Deze beoordeelt of het zinvol is het traject aan te bieden. Vervolgens wordt zo snel als mogelijk aan herstel gewerkt. Om vanaf het eerste moment een duidelijke lijn naar leven, werken en mogelijke hulp of hulpmiddelen uit te kunnen zetten, wordt door een medicus een imaginaire eindtoestand bepaald.

24-uurs verpleegkundige zorg

Voor de aanpak in HERVAT biedt Van der Valk Vitaal de noodzakelijke faciliteiten. Op inmiddels vier locaties van Van der Valk – Tiel, Amersfoort, Vught en Spanje – bieden zogenoemde 'vitalenten', bijvoorbeeld fysiotherapeuten, diëtisten, personal trainers en psychologen, hun diensten aan. Een verblijf met verzorging in de vorm van 24-uurs verpleegkundige zorg is mogelijk in speciaal daarvoor ingerichte kamers met professionele hulpmiddelen. Joseph Wouters: "De mens staat centraal en alle partijen leveren zorg op maat. Zorg wordt naar behoefte en in samenhang aangeboden. Uniek van onze methodiek is dat de werkgever vanaf de start actief bij het herstelplan en terugkeer naar werk wordt betrokken. In reguliere trajecten gebeurt dit niet, te laat of te weinig. Met toestemming van de betrokkene doen wij dit direct, zodat hij of zij het leven en het werk zoals het was voor het ongeval zo snel mogelijk weer kan oppakken. Hiermee wordt medicalisering voorkomen en de kans op een succesvolle re-integratie vergroot."

Onverenigbare waardedomeinen

Onder de titel 'Je geld of je leven' besprak Gijs van Dijk, hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit van Maastricht, de problematiek van de onverenigbare waardedomeinen. "Een leven is gewoon niet op geld waardeerbaar", aldus Van Dijk. "Ook in uw vakgebied zijn onverenigbare waardedomeinen aan de orde van de dag. Als we het over immateriële schadevergoeding hebben, vergelijken we het waardedomein van het verlies van een naaste met het waardedomein van het geld. Die waardedomeinen zijn altijd onvergelijkbaar met elkaar. Wanneer je affectieschade met geld gaat vergoeden, zal het daarom nooit genoeg zijn."

Waar gaan we heen in de toekomst? We staan voor ongekende technologische ontwikkelingen en het is wel zeker dat ons aansprakelijkheidsrecht daardoor wordt geraakt.

Ton Hartlief | advocaat-generaal bij de Hoge Raad en hoogleraar Privaatrecht aan Maastricht University



Gijs van Dijk



Adam Gooch

Een leven is gewoon niet op geld waardeerbaar [...] Wanneer je affectieschade met geld gaat vergoeden, zal het daarom nooit genoeg zijn.

Gijs van Dijk | hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit van Maastricht

Van Dijk hield zijn gehoor zes opties voor om uit de gegeven impasse te komen: 1) beperk de uitkering van geld tot een minimum en compenseer zo veel mogelijk in natura; 2) stop met de immateriële schadevergoeding en neem die als een stelpost op voor het geval iemand toch onvoorziene kosten moet maken om verder te kunnen; 3) we komen niet pas in actie wanneer de aansprakelijkheid deels of geheel is erkend, maar nemen op de koop toe dat er af en toe gevallen doorheen slippen die misschien niet hadden moeten worden vergoed; 4) we stoppen met causaliteitsdiscussies en als-dan-vergelijkingen; de enige relevante causaliteitsvraag is of de gegeven schadevergoeding in natura leidt tot herstel van het slachtoffer; 5) vergoedingen van belangenbehartigers zijn niet langer afhankelijk van de hoogte van de schadevergoeding; 6) we stoppen met het finaal willen regelen van schades, maar kijken waar de benadeelde behoefte aan heeft.

Wilt u binnen de bestaande kaders excelleren, causaliteitsdiscussies winnen en netjes de regels van het juridische spel volgen of bent u er om het verschil te maken?

Gijs van Dijk | hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit van Maastricht

Binnen bestaande kaders excelleren?

“Misschien zijn sommige regels slechte ideeën”, vervolgde Van Dijk. “Ik weet het niet, maar ik ben er vrij zeker van dat u het ook niet weet. U denkt het misschien te weten, maar u weet het niet. U moet zich afvragen of u ook niet te veel in het monetaire perspectief gevangen zit, in de bestaande kaders waarover u beschikt.” Gijs van Dijk had tot slot twee

vragen aan de aanwezigen. “Wat ons verbindt, is dat we willen weten welke van deze ideeën wel of niet werken. Laten we dat eens gaan uitzoeken, laten we samen gaan kijken welke ideeën kunnen werken en hoe we ze kunnen implementeren. Daarnaast vraag ik u zich af te vragen wie u bent in uw professie en wat u wilt bereiken. Wilt u binnen de bestaande kaders excelleren, causaliteitsdiscussies winnen en netjes de regels van het juridische spel volgen of bent u er om het verschil te maken? Stelt u zich die vraag wanneer u straks naar huis gaat.”

“Say goodbye to the unpredictable”

Adam Gooch, commercieel directeur van Insurance Telematic Solutions (ITS) in het Britse Peterborough, besprak de hardware en software die ITS levert voor risico-beheersing en schadelastbesparingen door motorrijtuigen-verzekeraars. Hierbij gaat het met name om 1) berichten over ongevallen die onmiddellijk aan de verzekeraar worden doorgegeven, 2) claimsmanagement op basis van ongeval-lenanalyses, 3) informatie over het gedrag van bestuurders, 4) fraudepreventie en -detectie op basis van data-analyses en 5) risicobeheersing door de identificatie van goede en slechte bestuurders. Om dit te bewerkstelligen worden auto's uitgerust met telematica-apparatuur die ITS levert, installeert en onderhoudt, maar verzekeraars kunnen dat ook zelf laten doen. “Say goodbye to the unpredictable!” aldus Adam Gooch. Hij vertelde dat ITS in 2014 werd opgericht om de verzekeringssector met telematica-oplossingen te bedienen en dat het bedrijf inmiddels toonaangevend is in deze sector, dankzij de ontwikkeling van geavanceerde technologie.

Zowel verzekeren als telematica

Adam Gooch benadrukte in zijn presentatie dat de dienstverlening van ITS helemaal op de wensen, mogelijkheden en werkwijzen van verzekeraars kan worden afgestemd. Sommige maatschappijen verlangen van ITS dat het de totale gegevensverzameling en -analyse op zich neemt tot en met de terugkoppeling daarvan naar de klant en andere verzekeraars houden dat hele proces liever in eigen hand. Verzekeraars kunnen ook aan ITS laten weten welke voorwaarden en wijzigingen van de verzekering met verzamelde gegevens samenhangen en ITS deelt deze dan met de klant.



Maarten van der Linden
en August Van

Gooch benadrukte daarnaast dat ITS niet alleen technische experts in dienst heeft, maar dat het als bedrijf ook een verzekeringsachtergrond kent. De expertise op het gebied van zowel verzekeren als telematica betekent dat verzekeringsmaatschappijen op deskundig advies kunnen rekenen. "We are an ideal partner!" verzekerde Adam Gooch zijn gehoor.

We hebben gezien dat het goed is om je in de letselschaderegeling kwetsbaar en open op te stellen, omdat je zo de ruimte creëert om mooie dingen te laten gebeuren en omdat zo het vertrouwen ontstaat om tot een goede samenwerking te komen.

August Van | letselschadeadvocaat bij Beer advocaten

Problematische vaststelling van smartengeld

Het congres Let's Progress werd afgesloten met een duopresentatie door Maarten van der Linden, letselschade-expert bij Lindesk, en August Van, letselschadeadvocaat bij Beer advocaten. Zij behandelden de zaak van Joost, een motorrijder die op weg naar Schiphol, waar hij een baan als

Nog mooier is het om al bij het begin van de schadeafhandeling tot zo'n gezamenlijk budget te komen. Je tekent er beiden voor dat je het daarvoor gaat doen en vervolgens ga je er samen aan bouwen om binnen het kader van het afgesproken budget tot mooie oplossingen te komen.

Maarten van der Linden | letselschade-expert bij Lindesk

beveiliging had, door een vrachtwagen werd aangereden. Als gevolg daarvan explodeerde zijn benzinetank. Joost hield daar ernstige brandwonden aan over, naast een klapvoet, het verlies van enkele vingertoppen, een verbrijzelde elleboog en een verbrijzeld onderbeen dat moest worden geamputeerd. Joost werd een halfjaar in coma gehouden en moest daarna een halfjaar revalideren. Hij was zijn baan kwijt, belandde in een rolstoel, moest rondkomen van een IVA-uitkering en woonde bij zijn vader één hoog achter in Amsterdam. Maarten van der Linden en August Van moesten tot overeenstemming over smartengeld voor Joost komen. August Van zette op 200.000 euro in, Maarten van der Linden op 75.000 euro en omdat geen van beiden tot de ander wilde komen, werd dan maar tot een deelgeschil besloten.

Gezamenlijk budget met gedeelde verantwoordelijkheid

In een tweede benadering van de zaak kwam Maarten van der Linden meteen met een bod van 150.000 euro. Hierdoor was August Van zo positief verrast, dat direct een goed gesprek over andere schadeposten kon ontstaan. Er kon zelfs over een gezamenlijk budget voor de totale schadeafhandeling worden gesproken. Concluderend stelde August Van: "We hebben gezien dat het goed is om je in de letselschaderegeling kwetsbaar en open op te stellen, omdat je zo de ruimte creëert om mooie dingen te laten gebeuren en omdat zo het vertrouwen ontstaat om tot een goede samenwerking te komen. Het eindresultaat is een gezamenlijk budget met een gedeelde verantwoordelijkheid." Maarten van der Linden: "Nog mooier is het om al bij het begin van de schadeafhandeling tot zo'n gezamenlijk budget te komen. Je tekent er beiden voor dat je het daarvoor gaat doen en vervolgens ga je er samen aan bouwen om binnen het kader van het afgesproken budget tot mooie oplossingen te komen. Dat is wat we moeten gaan doen!" Een betere verwoording van 'progress' in de letselschadebehandeling, tot slot van het congres Let's Progress, was nauwelijks denkbaar.





“Je gaat het pas zien
als je het doorhebt”

Nog veel vragen te beantwoorden na het Symposium Zorgschade

Peter van Steen tekst | Wilmar Dik fotografie

Wat is zorgschade en welke problemen ondervindt de branche bij de behandeling van een zorgschadedossier? Hoe verhouden de juridische discussie en de discussie over publieke en private regelingen zich tot de praktijk? Hoe wordt het belang van het slachtoffer het beste gediend en welke oplossingen zijn er voor ondervonden problemen? Deze en nog tal van andere vragen waren aan de orde tijdens het Symposium Zorgschade op donderdag 23 mei 2019 op de KNVB Campus in Zeist. Een aantal vragen kreeg een antwoord, maar ook werd duidelijk dat niemand alle wijsheid over dit moeilijke onderwerp in pacht heeft.

Het Symposium Zorgschade werd in samenwerking met De Letselschade Raad georganiseerd door de zorgschadedeskundigen en medeauteurs van de Handreiking Zorgschade Erwin Audenaerde (Heling & Partners) en Linda Renders (Trivium advies). Het symposium werd in goede banen geleid door dagvoorzitter Elena Martini. Zij komt uit de zorgwereld, heeft meer dan twintig jaar ervaring in academische ziekenhuizen, privéklinieken en huisartsenpraktijken en is momenteel vooral als coach en mediator werkzaam, ook in de letselschadebranche. Bovendien is zij ervaringsdeskundige. Haar dochter overkwam zes jaar geleden een zwaar ongeluk en hield daar hersenletsel aan over.

Ongewenst plafond

Liselotte van Hoppe, raadadviseur bij de directie Wetgeving en Juridische Zaken van het ministerie van Justitie en Veiligheid, vertelde over de voor geschiedenis van de Handreiking Zorgschade. Deze begon op 28 mei 1999, toen de Hoge Raad in de zaak Johanna Kruidhof de maatstaf aanreikte dat de vergoeding van zorgkosten, in het



Elena Martini



Liselotte van Hoppe

geval die zorg door naasten wordt verleend, kan worden begroot op maximaal de kosten van de uitgespaarde professionele hulp. Toen elf jaar later het eerste wetsvoorstel Affectieschade, waar zorgschade een onderdeel van was, door de Eerste Kamer werd verworpen, was onder meer dit plafond daar debet aan. De Eerste Kamer oordeelde dat een vergoeding tot maximaal de uitgespaarde professionele hulp wel eens onvoldoende kan zijn wanneer bijvoorbeeld ouders besluiten hun baan op te zeggen om voor hun kind te gaan zorgen. In het tweede wetsvoorstel

benoemd. De Letselschade Raad kwam ons te hulp, organiseerde een aantal expertbijeenkomsten en uiteindelijk werd besloten om tot een Handreiking Zorgschade te komen in plaats van een wettelijke regeling."

Zelfregulering

Remco Heeremans, directeur van De Letselschade Raad, vertelde op het symposium vanuit welke verantwoordelijkheid De Letselschade Raad de totstandbrenging van de Handreiking Zorgschade op zich had genomen. "Ons werk komt voort uit de verantwoordelijkheid van de zelfregulering", aldus Heeremans. "Ik voel het ook echt zo, dat wij van de overheid en de maatschappij de verantwoordelijkheid hebben gekregen om onze eigen sector vorm te geven. In dit verband zie ik De Letselschade Raad als de polder van de letselschadesector." Volgens Remco Heeremans heeft De Letselschade Raad inmiddels tal van instrumenten ontwikkeld waar iedereen die daaraan heeft meegewerkt, trots op kan zijn. Voorbeelden zijn de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL), de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) en zeker ook de Handreiking Zorgschade. Hij zei: "Die Handreiking Zorgschade hebben we in een periode van twee jaar opgesteld en in vergelijking met de vijftien jaar die de wet Affectieschade heeft gekost, is het voor een polderclub absoluut snel om zoiets tot stand te brengen. Wel zagen we in het afgelopen najaar, na het opzeggen van het Wmo-convenant, dat met name op sociale media kritiek werd geuit, volgens de initiatiefnemers van de Handreiking Zorgschade soms wat ongenueanceerd en gespeend van of niet gestoeld op kennis van zaken. Dat is jammer, want ongefundeerde kritiek komt uiteindelijk het slachtoffer niet ten goede en kan zelfs een schadelastverhogend effect hebben. Voor De Letselschade Raad is dat uiteindelijk de aanleiding geweest om dit symposium tot stand te brengen."

Problematisch grensvlak

Melissa de Groot, wetenschappelijk docent aan de Erasmus School of Law, besprak de verhouding tussen het publieke zorgstelsel en de civiele aansprakelijkheid voor zorgschade. Zij gaf aan dat zich op het grensvlak

Redelijke zorgkosten – iedereen voorvoelt dan wel gelijk dat dit een gigantisch open norm is.

Liselotte van Hoppe | raadviseur bij de directie Wetgeving en Juridische Zaken van het ministerie van Justitie en Veiligheid

werd bepaald dat de redelijke zorgkosten van een slachtoffer voor vergoeding in aanmerking kwamen. "Redelijke zorgkosten – iedereen voorvoelt dan wel gelijk dat dit een gigantisch open norm is", aldus Liselotte van Hoppe. "Het vraagt om een beoordeling van de omstandigheden van het geval en het vraagt dus om maatwerk. Die redelijkheidstoets leidde dan ook tot veel vragen en discussie. De vraag was ook of wetgeving wel het juiste middel was. Wetgeving is immers in de regel kaderscheppend en dan kunnen niet alle omstandigheden van het geval worden

Want ongefundeerde kritiek komt uiteindelijk het slachtoffer niet ten goede en kan zelfs een schadelastverhogend effect hebben.

Remco Heeremans | directeur van De Letselschade Raad



Remco Heeremans

Op het grensvlak van de civiele aansprakelijk voor zorgschade en het publieke zorgstelsel liggen dus nog voldoende vragen open.

Melissa de Groot | wetenschappelijk docent aan de Erasmus School of Law

van deze twee zorgroutes actuele ontwikkelingen voor-
doen. Binnen het publieke zorgstelsel is namelijk een neer-
waartse spiraal waar te nemen: de publieke zorgvoorzie-
ningen nemen af, de toegang tot deze zorgvoorzieningen
wordt beperkt en door decentralisatie ontstaan grote
regionale verschillen in het publieke zorgstelsel. Als gevolg
van deze verschraving van het publieke zorgstelsel zullen
slachtoffers voor de voorziening in hun zorgbehoefte
of voor de vergoeding van hun zorgschade steeds meer
op het aansprakelijkheidsrecht toegewezen zijn. “De twee
zorgroutes zijn op een heel andere leest geschoeid”, aldus
De Groot, “en die verschillen kunnen wellicht een licht
werpen op de mogelijke afstemmingsproblemen en de
mogelijke oplossingsrichtingen daarvoor.” Zij formuleer-
de in haar presentatie diverse onderzoeksvragen. Hoe
moeten, mede gezien de verschraving van het publieke

zorgstelsel, toekomstige zorgschades worden afgewik-
keld? Hoe moet in dat kader worden omgegaan met de
verdiscontering van een percentage eigen schuld van de
gekwetste? In hoeverre heeft een slachtoffer de vrijheid
om te kiezen op welke zorgroute hij in welke volgorde een
beroep doet? “Op het grensvlak van de civiele aanspreke-
lijk voor zorgschade en het publieke zorgstelsel liggen dus
nog voldoende vragen open”, aldus Melissa de Groot tot
slot. Zij gaf aan dat zij in de komende vier jaar onderzoek
zal doen om tot antwoorden te komen en op dat onder-
zoek hoopt te promoveren.



Iedereen begrijpt dat het niet door de beugel kan als een gemeente zegt: als u een prothese laat zetten, kunt u na enige tijd weer lopen als een kievit en hoeven wij de traplift niet te verstrekken.

Ingeborg Lunenburg | gespecialiseerd in opleiding en advies
op het gebied van sociale zekerheid

Maatschappelijke ondersteuning

Ingeborg Lunenburg is gespecialiseerd in opleiding
en advies op het gebied van sociale zekerheid. Zij ging
na hoe de Wmo zich tot andere wetten verhoudt en
besprak in dat verband onder meer het complementaire
karakter en de reikwijdte van de Wmo, de afstemming
van de maatwerkvoorziening op andere wetten en de
relatie met een indicatie voor de Wlz of het daarop
aanspraak kunnen maken. “Als er geen noodzaak is tot
maatschappelijke ondersteuning kom je de Wmo niet in,
dat is logisch”, aldus Lunenburg. “Ook is het de vraag of
mensen verplicht zijn gebruik te maken van een andere
wet dan de Wmo. Iedereen begrijpt dat het niet door de
beugel kan als een gemeente zegt: als u een prothese
laat zetten, kunt u na enige tijd weer lopen als een kievit
en hoeven wij de traplift niet te verstrekken. Maar zou je
mensen wel kunnen verplichten gebruik te maken van een
ergotherapeut die hen op passende wijze leert te eten met



Melissa de Groot



Ingeborg Lunenburg



Armin Vosselman

De Koning is vrij stellig als hij zegt dat je geen gebruik van de Wmo hoeft te maken als er van een aansprakelijke partij sprake is. Ik denk dat hij daar juridisch wel gelijk in heeft.

Armin Vosselman | advocaat bij PlasBossinade Advocaten en Notarissen en voorzitter van de vereniging van letselschadeadvocaten LSA

aangepaste hulpmiddelen? En zou dat ook gelden voor de fysiotherapie? Dat zijn in de nieuwe Wmo in ieder geval openstaande vragen, waarvan ik denk dat het in laag-drempelige situaties, dus als we het bijvoorbeeld over de ergotherapie hebben, geen enkel probleem hoeft te zijn. Maar daar hebben bestuursrechters zich nog niet over uitgesproken.” Ingeborg Lunenburg gaf haar gehoor verder nog richtinggevende jurisprudentie mee, over particuliere hulp, anticiperen op de toekomst, lokale vervoersbehoefte en huishoudelijke hulp.

Wij willen een perspectief aan het slachtoffer bieden. waarbij we de omgeving niet uit het oog verliezen, in oplossingen denken en kansen en mogelijkheden voor een andere toekomst proberen te bespreken en te bieden.

Diana Geboers | expert claimbehandelaar bij Achmea Personenschade

Creativiteit en welwillendheid

Armin Vosselman, advocaat bij PlasBossinade Advocaten en Notarissen en voorzitter van de vereniging van letselschadeadvocaten LSA, constateerde dat het publieke zorgaanbod niet altijd aansluit bij de behoeften van benadeelden. Hij verwees in dit verband naar een artikel van letselschadeslachtoffer Paul Ongenae en diens advocaat Coen de Koning in Letsel en Schade 2019/1. Vosselman: “De Koning is vrij stellig als hij zegt dat je geen gebruik van de Wmo hoeft te maken als er van een aansprakelijke partij sprake is. Ik denk dat hij daar juridisch wel gelijk in heeft, zeker nu het regresrecht en de collectieve afkoop niet meer gelden. In de Handreiking Zorgschade staat dat zij het bieden van maatwerk-oplossingen nimmer in de weg mag staan. In het geval maatwerk inhoudt dat je niet van een Wmo-voorziening gebruik moet maken, omdat je kunt onderbouwen dat die voorziening in het voorkomende geval niet de juiste weg is, dan is dat natuurlijk prima. Het is mijn stellige overtuiging dat de Handreiking Zorgschade dit niet in de weg staat.” Armin Vosselman ging verder in op wat ‘normaal’ en ‘gebruikelijk’ is, voor wat betreft begeleiding, toezicht, administratie et cetera, en besprak ook ‘het plafond van Kruidhof’, dus wat als naasten betaalde arbeid opgeven om zorg aan een benadeelde te verlenen. “In de vaak complexe zorgschadezaken is maatwerk de norm. Voor het adequaat regelen van zorgschadezaken is creativiteit nodig en welwillendheid van alle professionals die bij de zaak betrokken zijn”, aldus Vosselman tot slot.

Impactvolle beslissingen

Diana Geboers en Sonja ter Bruggen, beiden expert claimbehandelaar bij Achmea Personenschade, hielden op het Symposium Zorgschade een duopresentatie, met de titel ‘Zorgschade: tegenstanders of medestanders?’ “Wij willen een perspectief aan het slachtoffer bieden”, benadrukte Diana Geboers, “waarbij we de omgeving niet uit het oog verliezen, in oplossingen denken en zo veel mogelijk kansen en mogelijkheden voor een andere toekomst proberen te bespreken en te bieden. We willen niet te veel naar hoe het was kijken, maar meer naar wat nodig is om deze andere toekomst goed, plezierig, bestendig en adequaat in te vullen, met maximale autonomie en



Diana Geboers



Sonja ter Bruggen

Oplossingen vinden lukt meestal niet vanuit het strak vasthouden aan eigen belangen of een eigen strategie. [...] Versnellen, verwachtingen managen, expertise delen – het begint bij hardop uitspreken wat partijen belangrijk vinden.

Sonja ter Bruggen | expert claimbehandelaar bij Achmea Personenschade

zelfstandigheid voor alle betrokkenen.” Diana Geboers en Sonja ter Bruggen bespraken beiden een zorgschadecase, waarbij de aspecten emotie, geld, tijdsdruk, regie en verantwoordelijkheid werden uitgewerkt. De rode draad erin was dat in een korte tijd impactvolle beslissingen moesten worden genomen. “Betrokken partijen botsen vaak over belangen,” aldus Sonja ter Bruggen. “We zijn geneigd naar elkaar te wijzen, waardoor het lijkt alsof

we niet in staat zijn samen richting te geven om mensen echt te helpen. Oplossingen vinden lukt meestal niet vanuit het strak vasthouden aan eigen belangen of een eigen strategie. Misschien moeten we daar sneller overheen stappen en moeten we op zoek gaan naar effectiever en laagdrempeliger overleg met alle partijen. Versnellen, verwachtingen managen, expertise delen – het begint bij hardop uitspreken wat partijen belangrijk vinden. Laten we daarbij proberen elkaar niet in een verdedigende positie te brengen. Dit vertraagt, maar is vooral onhandig voor de sfeer en het vertrouwen.”



Als zorgschadedeskundigen hebben we veel kennis in huis, we moeten kunnen discussiëren met specialisten op deelgebieden, maar soms schiet onze kennis tekort en hebben we een deskundige nodig.

Erwin Audenaerde | arbeidsdeskundige bij Heling & Partners

Inschakeling van deskundigen

Tot slot van het symposium werden de zorgschadedeskundigen Erwin Audenaerde, arbeidsdeskundige bij Heling & Partners, en Linda Renders, directeur van Trivium advies, geïnterviewd door dagvoorzitter Elena Martini. Op haar vraag wat er moet veranderen in de behandeling van zorgschaden, antwoordde Erwin Audenaerde dat het vooral gemakkelijker moet worden hulppersonen in te schakelen. “Kijk bijvoorbeeld naar de Leidraad deskundigen in civiele zaken”, zei hij. “Die geeft deskundigen in civiele zaken de mogelijkheid hulppersonen in te zetten. De deskundige bepaalt wie hij inschakelt, maar blijft verantwoordelijk, voert de regie en rapporteert. Gezien de complexiteit van dit soort zaken is het een utopie te veronderstellen dat ik als arbeidsdeskundige alles weet



Linda Renders



Erwin Audenaerde

In januari 2020 willen we een Handreiking Zorgschade 2.0 klaar hebben, waarin onder andere onze methode voor de inschakeling van hulp-personen wordt uitgewerkt.

Linda Renders | directeur van Trivium advies

van de WIA, de Wmo, de Wlz, de Zorgverzekeringswet enzovoort. Als zorgschadedeskundigen hebben we veel kennis in huis, we moeten kunnen discussiëren met specialisten op deelgebieden, maar soms schiet onze kennis tekort en hebben we een deskundige nodig." Op Elena Martini's vraag hoe de toekomst eruitziet, antwoordde Linda Renders: "Om te beginnen moet de Handreiking Zorgschade met de financiële paragraaf worden aangevuld en willen we in januari 2020 een Handreiking Zorgschade 2.0 klaar hebben, waarin onder andere onze methode voor de inschakeling van hulp-personen wordt uitgewerkt. Daarnaast willen we aan de professionalisering van de zorgschadedeskundige werken. Misschien moet het wel een beschermde titel worden. Tot slot willen we aan de bewustwording op het gebied van zorgschade en de bekendheid van het onderwerp zorgschade werken. Dat was ook ons doel van het symposium van vandaag, maar daar zullen we ook in de komende periode nog veel werk aan hebben."

Dezelfde taal spreken

"Cruijff zei al", aldus Elena Martini in haar slotwoord, "ik ben overal tegen, totdat ik een besluit heb genomen. Dan ben ik ervoor." Dat is misschien ook wat jullie vandaag hebben meegemaakt. Jullie kwamen hier misschien met bepaalde ideeën over zorgschade, maar hebben geleerd dat de behandeling van zorgschade maatwerk is, iets heel anders is dan herstelgerichte dienstverlening en veel meer samenvalt met bovennormale zorgverlening. Mogelijk spreekt u als deskundigen in het vervolg meer dezelfde taal, u wordt in ieder geval uitgenodigd dat te doen, om zo bij de behandeling van zorgschade tot een betere, meer intensieve samenwerking te komen."



Ik ben overal tegen, totdat ik een besluit heb genomen. Dan ben ik ervoor.

Johan Cruijff

'Kaf en Koren' – 11e editie van De Letselschade Raadsdag op 21 november 2019 in Madurodam

'Kaf en Koren', de titel van de 11e editie van De Letselschade Raadsdag, zegt het al: het accent deze dag zal liggen op het benadrukken en koesteren van de kwaliteit van partijen die betrokken zijn bij het letselschaderegelingsproces.

Wij willen graag het kaf van het koren scheiden: tijdens een middag vullend programma staat daarom het thema kwaliteit centraal.

Net als vorig jaar zullen diverse projectgroepleden de aftrap doen: zij laten zien hoe binnen De Letselschade Raad kwaliteit wordt gewaarborgd door u bij te praten over de diverse lopende projecten tijdens een 'Rondje langs de velden'.

Diverse sprekers zullen hun visie op kwaliteit geven op gebieden als luisteren, harmonie-oplossingen, hoe kwaliteit (h)erkennen etc.

Tijdens een ronde parallelsessies wordt een aantal van die onderwerpen verder uitgediept en is er aandacht voor effectieve communicatie en luisteren zonder woorden. De geëvalueerde en geactualiseerde Richtlijn Overlijdensschade en de auditcyclus van het Register Letselschade zullen eveneens in de parallelsessies worden behandeld.

Wilt u ervaren hoe het is om in fysieke zin in harmonie tot samenwerking te komen? Doe dan mee aan de workshop Bodyboxx: u slaat uw opponent niet KO, maar werkt juist samen!

Wij sluiten de dag af met een moment waarin dit alles samen zal komen: de aankondiging van het Nationaal Keurmerk Letselschade. Dit zal gebeuren door een afgevaardigde vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid. Wie dat zal zijn, blijft nog geheim...!

Op donderdag 21 november 2019 bent u vanaf 10.30 uur van harte welkom bij Madurodam.

Voor meer informatie over sprekers en het programma verwijzen wij u naar: [www. deletselschaderaad/agenda/ deletselschaderaadsdag](http://www.deletselschaderaad/agenda/deletselschaderaadsdag)

