



Bart Neervoort | advocaat

Is er iets mis met mediation in de letselschadebehandeling?

Interview met Bart Neervoort

Bart Neervoort was advocaat, raadsheerplaatsvervanger bij Gerechtshof Amsterdam, MfN-registermediator en voorzitter van LetMe, de vereniging van letselschademediators voor de verzekeringsbranche. Enige tijd geleden trad hij op als gastredacteur voor het themadeel over verzekeringen in een aflevering van Tijdschrift Conflicthantering.¹ Bij die gelegenheid schreef hij over mediation: “Na tien jaar moet ik constateren dat de verzekeringsbranche er kennelijk niet aan toe is. Ik heb gezocht naar verklaringen. Is het omdat de branche conservatief is? Of omdat procederen hier relatief veel goedkoper is dan in de Verenigde Staten? Is het omdat wij in Nederland sowieso polderen en verzekeraars weinig procederen? Houdt de advocatuur het tegen? Ik weet het niet.” Neervoort beschreef hiermee de stand van zaken in de totale verzekeringsbranche. Is de situatie in de personenschadesector even negatief?

“Bij inventarisaties in de afgelopen jaren bij de mediators die bij LetMe zijn aangesloten, kwamen we uit op ruim honderd mediations per jaar. Dit aantal leek even tot ongeveer honderdvijftig toe te nemen, maar in 2020 is het aantal weer naar honderd teruggelopen.”

Bart Neervoort | advocaat

Bart Neervoort mag zich een rot in het vak van advocaat en mediator noemen. Aan Universiteit Leiden en vervolgens op de kantoren waar hij werkzaam was, werd hij opgeleid vanuit de gedachte dat vooral de inhoud belangrijk is. Had je in een zaak gelijk, dan moest je dat met argumenten duidelijk kunnen maken. Had je geen gelijk, dan kwam het erop aan zo goed mogelijk te onderhandelen. Dit gebeurde vooral schriftelijk, met lange brieven vol verwijzingen naar jurisprudentie. In de jaren na de eeuwwisseling veranderde er veel. Het besef groeide dat het niet alleen om de inhoud gaat. Wanneer partijen niet tot een oplossing komen, is daar doorgaans niet een verschillende interpretatie van bijvoorbeeld een uitspraak van de Hoge Raad debet aan. Er spelen vaak andere dingen en de aandacht daarvoor nam toe. Wat ook veranderde, was de manier van communiceren. De ellenlange brieven over

“De meeste letselschademediations duren een dag. Ik heb wel eens een schadebehandelaar gesproken die zich dat niet kon veroorloven, omdat hij dan de target van het aantal te verwerken dossiers niet zou halen. Ik vind dat kortzichtig.”

Bart Neervoort | advocaat

jurisprudentie maakten plaats voor gesprekken, telefonisch of tijdens een persoonlijke ontmoeting. Partijen leerden elkaar kennen en konden elkaar uitleg geven. En destijds deed ook mediation haar intrede. In moeilijke zaken ging een bemiddelaar onderzoeken waarom partijen niet tot een oplossing konden komen, hoe wederzijds bepaalde boodschappen waren overgekomen, waarom er sprake van boosheid was. Mensen gingen op cursus, leerden onderhandelen en kregen oog voor tegengestelde belangen.

Enthousiast begonnen

De voedingsbodem voor mediation leek gezond, in die begintijd, maar desondanks is de toepassing ervan in de praktijk bij de verwachtingen achtergebleven. Althans volgens Bart Neervoort. Hij zegt: “Ten opzichte van de rest van de verzekeringskwesties, waarin echt nauwelijks mediation plaatsvindt, vormt letselschade een positieve uitzondering, maar ook in de letselschade is het aantal mediations kleiner dan mogelijk zou moeten zijn.” Echt harde cijfers heeft hij niet, maar hij denkt dat de groei er in elk geval uit is. “Bij inventarisaties in de afgelopen jaren bij de mediators die bij LetMe zijn aangesloten, kwamen we uit op ruim honderd mediations per jaar. Dit aantal leek even tot ongeveer honderdvijftig toe te nemen, maar in 2020 is het aantal weer naar honderd teruggelopen.” Deze laatste ontwikkeling kan het gevolg van de coronapandemie zijn, maar ze stemt Neervoort niet vrolijk. “We zijn met heel veel enthousiasme begonnen. Ik zie nog zo voor me dat op de PIV Jaarconferentie in 2013 de PIV-Giraffe aan José van der Laar werd uitgereikt vanwege haar successen als mediator. Volgens mij is dat enthousiasme afgenomen en ik kan niet verklaren waarom. Je zou het aan de verzekeraars moeten vragen, maar toen een redacteur van het Tijdschrift Conflicthantering dat deed, kreeg die weinig medewerking. Ooit heeft het Verbond van Verzekeraars een aanbeveling gedaan waarin stond dat een slachtoffer na drie jaar schadebehandeling om mediation kon vragen. Maar wanneer dat gebeurt, zeggen behandelaren nogal eens: nee, sorry, de zaak is nog niet in het stadium van mediation. En ze komen daarmee weg.”

Het argument dat mediation tijdrovend en kostbaar zou zijn, vindt Neervoort niet steekhoudend. “De meeste letselschademediations duren een dag. Ik heb wel eens een schadebehandelaar gesproken die zich dat niet kon veroorloven, omdat hij dan de target van het aantal te verwerken dossiers niet zou halen. Ik vind dat kortzichtig. Als ze mij vandaag bellen, zitten we morgen met partijen aan tafel en morgenavond zijn we eruit. Dat is het tegenovergestelde van tijdrovend.” Over de kosten zegt Neervoort: “Mediation is veel goedkoper dan procederen, maar als de verzekeraar in één keer drieduizend euro moet aftikken en ook nog eens de belangenbehartiger moet betalen, lijkt het inderdaad veel.”

Opstelling van belangenbehartigers

Overigens is het lang niet altijd de verzekeraar die wel eens een mediation tegenhoudt. Sommige belangenbehartigers houden principieel slachtoffers bij verzekeraars weg en stemmen daarom niet snel met mediation in. “Er zijn zeker belangenbehartigers die daar zo in zitten”, zegt Bart Neervoort. “En andere belangenbehartigers zeggen doodleuk: ‘mijn cliënt komt niet mee’. Wat mij betreft gaat de mediation dan niet door. Het Camp Davidakkoord kon ook alleen maar slagen omdat Begin en Sadat bij Carter aan tafel zaten en niet twee boodschappers in hun plaats. ▲

“Wanneer het goed gaat, hoor je er niets over. Je hoort er pas iets over wanneer het niet goed gaat.”

Bart Neervoort | advocaat

Natuurlijk moet er een deskundige belangenbehartiger bij zitten, om over van alles en nog wat te waken, maar het slachtoffer zelf ook. Er zijn absoluut belangenbehartigers die antimeditation zijn. Misschien zitten zij zo in elkaar dat ze bevooroordeeld achterdochtig zijn en de verzekeraars een partij vinden met wie zij niet aan één tafel willen zitten. Ook beweren boze tongen dat er belangenbehartigers zijn, die aan letselschades willen verdienen en dus niet gebaat zijn bij een snelle oplossing. Gelukkig hebben we niet het Amerikaanse model waarbij belangenbehartigers een percentage van de schadevergoeding krijgen, maar in dat geval zou mediation net als in Amerika wel een enorm succes zijn.”

“Zorg ervoor dat mensen beter kunnen communiceren, snel kunnen handelen, zich tot het uiterste inspannen om tot oplossingen te komen en tijdig signaleren wanneer mediation echt gewenst is, om te voorkomen dat zaken zich jarenlang blijven voortslepen.”

Bart Neervoort | advocaat

Beter communiceren

Is er een relatie tussen enerzijds harde of juist goede relaties in de branche en anderzijds de afkeer of bereidwilligheid om mediation in te zetten? Bart Neervoort wijst erop dat het merendeel van de letselschadezaken weliswaar probleemloos wordt geregeld – “Wanneer het goed gaat, hoor je er niets over. Je hoort er pas iets over wanneer het niet goed gaat”, zo stelt hij – maar signaleert dat het aantal belangenbehartigers die ‘op oorlogspad zijn’ toeneemt. Hij geeft er tal van mogelijke oorzaken en verschijningsvormen voor aan: de instroom van belangenbehartigers die alleen in termen van het toernooimodel denken, het hardnekkige beeld dat verzekeraars ‘de vijand’ zijn en de belangenbehartiger dus moet ‘knokken’ voor zijn cliënt, de toegenomen organisatiegraad van belangenbehartigers, de veel te lange doorlooptijden van sommige dossiers, de hoge buitengerechtelijke kosten die in rekening worden

gebracht en natuurlijk ook de enorme belangen die op het spel staan, die een vriendschappelijk compromis soms in de weg staan. Volgens Neervoort zijn het allemaal situaties waarin mediation heel nuttig kan zijn, maar hij benadrukt ook het belang voor organisaties om er zelf uit te komen. Hij zegt: “Was ik de topman van zo'n organisatie, dan zou ik ervoor zorgen dat mijn mensen zelf problemen konden oplossen, zonder de hulp van een mediator. Zorg ervoor dat mensen beter kunnen communiceren, snel kunnen handelen, zich tot het uiterste inspannen om tot oplossingen te komen en tijdig signaleren wanneer mediation echt gewenst is, om te voorkomen dat zaken zich jarenlang blijven voortslepen.”

Kennis en sturing

Wordt toch voor mediation gekozen, dan pleit Bart Neervoort voor de inzet van een mediator die de materie, de markt en de marktspelers goed kent. “Het is belangrijk dat als partijen bijvoorbeeld over het verlies aan verdienvermogen strijden, dat de mediator daar dan kaas van heeft gegeten”, vindt hij. “Niet omdat hij moet kunnen zeggen wie er gelijk heeft, maar omdat hij weet welke argumenten je voor of tegen in een procedure zou moeten aanvoeren. Partijen hebben behoefte aan die deskundigheid.” Bart Neervoort vindt daarnaast dat een mediator niet adviserend, maar wel sturend mag optreden. “Wanneer een belangenbehartiger 80.000 euro smartengeld vraagt en geen cent minder, kan de mediator erop wijzen dat in gepubliceerde rechtspraak voor soortgelijke kwesties nooit meer dan 40.000 euro is toegekend. De belangenbehartiger zou de rechter dus zover moeten krijgen dat hij het dubbele daarvan gaat toewijzen. Door hem of haar daarop te wijzen, ben je in de mediation aan het sturen, zonder overigens zelf de mening te hebben of 80.000 euro wel of niet te veel zou zijn. Ik gaf partijen ook wel eens in overweging een cadeautje naar de mediation mee te brengen, bijvoorbeeld in de vorm van excuses. Vaak ontdooide de zaak dan onmiddellijk. Ook dat is natuurlijk een vorm van sturing.”

Procesbegeleiding

Bart Neervoort pleit daarnaast voor een aanpak waarbij de mediator al in een eerder stadium als procesbegeleider optreedt. De mediator heeft dan, bijvoorbeeld door middel van videobellen, vooraf gesprekken met de partijen, probeert uit te vinden waar de pijn zit en bekijkt wat er mogelijk in de communicatie is misgegaan. Zo kan de mediator partijen helpen stappen voorwaarts te zetten, het liefst zo snel mogelijk in een vastgelopen proces. Neervoort: “Het zou mooi zijn als voor elk dossier een gestructureerde gewenste levensloop wordt vastgelegd.



MEDIATION?

“Ik durf de stelling aan dat een kwart tot de helft van die procedures niet nodig zou zijn geweest als de partijen voor mediation hadden gekozen!”

Bart Neervoort | advocaat

Zodra daar een kink in komt, zou even een mediator of een procesbegeleider kunnen worden ingeschakeld. Wij zouden zelf, als mediators, een SOS-hulpdienst kunnen aanbieden om zo'n dossier weer zo snel mogelijk op de rit te krijgen en ons daarna weer terug te trekken. Dat hoeft niet veel tijd en dus ook niet veel geld te kosten. We zouden er de markt mee kunnen helpen, naast ons aanbod van standaardmediations.” Een uitkomst van procesbegeleiding kan bijvoorbeeld zijn: ‘we agree to disagree’ en laat de rechter maar in een deelgeschilprocedure beslissen. Neervoort: “In de mooie wereld waarin partijen harmonieus met elkaar onderhandelen maar het oneens worden, hakt de rechter in een deelgeschilprocedure een knoop door, waarna partijen weer verder gaan met harmonieus onderhandelen. Helaas is de praktijk anders. De partijen knokken in een deelgeschilprocedure en gaan daarna weer door met knokken.” De deelgeschilprocedure kan de uitkomst van procesbemiddeling zijn. Andersom zou ook mogelijk moeten zijn, maar komt in de praktijk niet voor. “We moeten met deze suggestie nog maar eens bij de rechterlijke macht aankloppen”, zegt Neervoort.

Wat moet er gebeuren?

Wat moet er gebeuren, wil mediation meer in de belangstelling van verzekeraars en belangenbehartigers komen? Bart Neervoort denkt dat het zou helpen als partijen aan beide kanten na een zekere periode verplicht zouden zijn na te gaan of mediation een oplossing zou kunnen zijn. “Of beter nog”, aldus Neervoort, “zouden ze moeten nagaan waarom mediation op dat moment géén oplossing zou zijn. Wat is er tegen bemiddeling? Dat zou een cultuurverandering teweegbrengen. Eigenlijk zou met enige regelmaat een pop-up in het scherm moeten verschijnen met de vraag waarom mediation op dat moment geen oplossing is. In zaken die al een tijd lopen, zou dat absoluut nodig zijn.” Bart Neervoort denkt dat mediation ook meer in de belangstelling zou komen wanneer verzekeraars het aantal voltooide, wel en niet geslaagde mediations zouden publiceren. “Dan zouden ze zien dat vrijwel elke mediation tot een oplossing leidt. Bovendien zou het voor verzekeraars interessant kunnen zijn om deze cijfers naast het aantal gewone procedures en deelgeschillen te leggen. Ik durf de stelling aan dat een kwart tot de helft van die procedures niet nodig zou zijn geweest als de partijen voor mediation hadden gekozen!”

