



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Nu de praktijk! Smartengeld voor naasten en nabestaanden

Themabijeenkomst introductie

27 november 2018



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

De 'toolkit' affectieschade

www.stichtingpiv.nl/PIVinfo/toolkitaffectieschade



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

De 'toolkit' affectieschade

Vragen en Antwoorden

Hoe luiden de wetteksten teneinde de vergoeding van affectieschade mogelijk te maken en het verhaal daarvan alsmede het verhaal van verplaatste schade door derden in het strafproces te bevorderen? +

Welke bedragen gelden voor welke gevallen? +

Zijn de bedragen in het Besluit vergoeding affectieschade vaste bedragen, of kunnen ze afhankelijk van de aard of ernst van de situatie nog worden aangepast? +

Vanaf wanneer kan smartengeld voor naasten en nabestaanden gevorderd worden? +

Welke datum is bepalend voor de vaststelling van de maximale hoogte bij vergoeding van affectieschade? +

Hoe kan een nabestaande aantonen een niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot te zijn of geregistreerd partner (sub a)? +

Overzicht contactpersonen verzekeraars voor Schadefonds Geweldsmisdrijven

Als gevolg van de wet vergoeding affectieschade per 1-1-2019, zullen WA verzekeraars en het Schadefonds Geweldsmisdrijven in het geval van affectieschadeclaims in bepaalde situaties 'warm' en gericht naar elkaar

Wat biedt de communicatiewijzer?

De communicatiewijzer biedt:

- Handvatten voor persoonlijke communicatie met naasten en nabestaanden;
- Suggesties voor de inzet van algemene communicatie bij verzekeraars;
- Voorbeeldteksten voor schriftelijke communicatie.

Handvatten voor persoonlijke communicatie met naasten en nabestaanden

Persoonlijke en directe communicatie; meelevend en zorgvuldig

Timing: communicatie op het juiste moment

[PIV > PIV info > Smartengeld voor naasten en nabestaanden > Naslagwerken en achtergrondinformatie](#)

Naslagwerken en achtergrondinformatie

Hieronder treft u door PIV verzamelde naslagwerken en achtergrondinformatie aan met betrekking tot de introductie van de Wet Vergoeding Affectieschade per 1/1/2019. Deze pagina zal naar aanleiding van de actualiteit doorlopend worden aangevuld met nieuwe documenten.

Wetsartikelen:

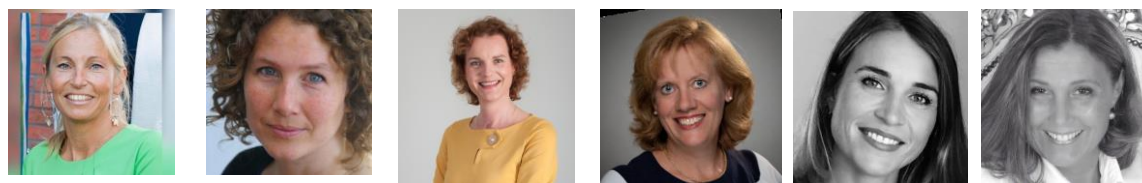
- [Memorie-van-toelichting-vergoeding-affectieschade 20-07-2015](#)
- [Memorie-van-antwoord-vergoeding-affectieschade 2018](#)
- [Staatsblad 2018 133 Besluit Vergoeding Affectieschade \(inclusief memorie van toelichting\)](#)
- [Staatsblad 2018 132 Vergoeding van Affectieschade](#)



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Zorgvuldige voorbereiding

- Afgelopen maanden 25 personen bij verzekeraars en ketenpartners aan het werk geweest
- Viertal werkgroepen:
 - Werkgroep Inhoud
 - Werkgroep Communicatie
 - Werkgroep Financiën
 - Brainstormgroep Wijze en Organisatie





Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Ambitie Personenschade Instituut van Verzekeraars

Het PIV wil samen met haar deelnemers het leed door letsel voor slachtoffers en hun naasten zoveel mogelijk beperken

Kans

Beoogde effect van nieuwe wet:

Recht doen aan slachtoffers, naasten en nabestaanden



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Zorgvuldige introductie

Gebundelde krachten en een actieve benadering: maatwerk

Voor WAM, AVP, AVB en Medische Aansprakelijkheid

Inhoud en vorm: manier en moment van aanbieden



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Onze gezamenlijke ambitie:

introductie per 1-1-2019

nazorg en evaluatie na 1-1-2019

eerst ervaring opdoen met de uitvoering van de nieuwe wet

- Signaalfunctie bij PIV: Affectieschadepiv@verzekeraars.nl
- Onderhoud en aanvulling de online toolkit: **NIEUW + DATUM**





Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Programma:

- | | |
|-------|--|
| 09:30 | Ontvangst |
| 10.00 | Opening & Lancering
door Marjoleine van der Zwan |
| 10:10 | Vertaling nieuwe wet vergoeding affectieschade naar dagelijkse praktijk
door Prof. Siewert Lindenberg |
| 10:55 | Pauze |
| 11:15 | Toelichting Communicatiewijzer
Door Serva Dollenkamp & Camilla Gerding |
| 11:35 | Vragen uit het veld |
| 11:50 | Afsluiting & Lunch |





Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Smartengeld voor naasten en nabestaanden – DEEL 1

Siewert Lindenberg
(Erasmus University of Law)

27 november 2018

Smartengeld voor naasten en nabestaanden

www.professorlindenbergh.nl

Wat gaat de wet ons brengen?

- Eén van de meest uitgebreide en royale stelsels in Europa: bij overlijden *en* bij ernstig en blijvend letsel
- Eigen recht naasten/nabestaanden, maar wel afgeleide vordering
- Bij overlijden en ernstig en blijvend letsel
- Kring gerechtigden: opsomming met opening
- Omvang van de bedragen in besluit vastgelegd
- Verhouding tot 'shockschade'
- 'Anti-cumulatie'
- Overgangsrecht

Eigen 'standing'

- Smartengeld voor naasten en nabestaanden uitdrukkelijk opgenomen in art. 6:107 en 108
- Het grootst denkbare immateriele verlies werd niet erkend, en gaf dus geen juridische standing
- Vb. verlies van een kind waarbij de begrafenis kosten verzekerd zijn
- Zuiver emotioneel belang was onvoldoende (Jeffrey); nu financieel belang
- Meestal: meeliften in dossier primaire slachtoffer/overlijdensschade, maar wellicht wel bijzondere behandeling
- Maar: nu dus ook (veel) groter financieel belang in bijv. medische aansprakelijkheids- en beroepsziektezaken

Maar wel afgeleide vordering

- Plaatsing in 6:107 en 6:108 (schade van *derden*)
- Bouwt voort op aansprakelijkheid jegens primair gekwetste of overledene
- Dus aangesprokene kan 'hetzelfde verweer' voeren (lid 5)
- Vb. proportionele aansprakelijkheid, eigen schuld, opzetclausule
- *Hetzelfde* verweer:
 - dus eigenschuldaandeel primair gekwetste beslissend voor vordering naasten/nabestaanden
 - ongemotoriseerde < 14 jaar: 100% behoudens opzet en roekeloosheid
 - ongemotoriseerde > 13 jaar: ten minste 50% behoudens opzet of daaraan grenzende roekeloosheid

First partyverzekeringen en goed werkgeverschap

- SVI: ook dekking schade van derden? Zie de polis.
- *‘volgens het schadevergoedingsrecht’/‘geen schade van derden’*
- 7:611 (goed werkgeverschap): wkg moet voorzien in behoorlijke verzekering voor schade die wkn in verkeer oploopt
- Hoge Raad: dekking afhankelijk van ‘heersende maatschappelijke opvattingen omtrent de vraag voor welke schade (zowel naar aard als naar omvang) een behoorlijke verzekering dekking dient te verlenen’
- Ook smartengeld? Ook immateriele schade naasten/nabestaanden? Wat biedt de Wegampolis?
- Maar: de Hoge Raad beslist...

Overlijden ernstig en blijvend letsel

- 'Ruime variant': overlijden *en* ernstig en blijvend letsel
- Ernstig letsel = *zeer* ernstig letsel
- Toelichting:
 - 70% f.i. (denk aan: hoge dwarslaesie, ernstig traumatisch hersenletsel, algehele blindheid)
 - Ook: ratio: andere zeer ernstige letsels die blijvende invloed hebben op de relatie
 - Denk aan: ernstige karakter- en gedragsveranderingen, verlies vermogen tot spreken, ernstige aantasting van geheugenfunctie, ernstige verstoring mogelijkheid tot lichamelijk contact (ernstige brandwonden/littekens)
 - Ook: zeer ernstig en blijvend medisch objectiveerbaar psychisch letsel
 - 6:107 lid 3 (AMvB) nog niet gebruikt; rechter aan zet
- Puzzels: cumulatie van letsels; eigen schuld aan ernst

Kring gerechtigden: gekozen model

- Zelfde kring bij letsel en overlijden
- Bepaalde gerechtigden (partners, ouders, kinderen, duurzame zorgrelaties) in wet omschreven
- Enerzijds: 'hardheidsclausule': personen met een vergelijkbare affectieve relatie, maar: 'niet lichtvaardig toepassen'
- Anderzijds: derogerende werking redelijkheid en billijkheid: bij *onaanvaardbare* gevolgen buiten toepassing.
- Vb. 'met Noorderzon vertrokken', maar: *'People grieve for bad husbands as well as for good.'*
- Durf en volwassenheid: 'confectie' en 'maatwerk'

Partners

- Formeel: gehuwd/geregistreerd (register)
- Materieel: 'levensgezel': duurzame gemeenschappelijke huishouding
- Geen vaste termijn, maar aan de hand van aard van de relatie moet worden vastgesteld of impact duurzaam karakter heeft
- 'LAT' niet, maar mogelijk (lang en hecht) onder hardheidsclausule



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Smartengeld voor naasten en nabestaanden – DEEL 2

Siewert Lindenberg
(Erasmus University of Law)

27 november 2018

Kring gerechtigden: 'ouders' en 'kinderen'

- Ouder = 'degene die ten tijde van de gebeurtenis de ouder van de gekwetste is'
- Uit of binnen huwelijk of geregistreerd partnerschap geboren kind (1:198 lid 1, a & b; 1:199 lid 1, a & b)
- Erkenning, adoptie, gerechtelijke vaststelling ouderschap (1:198 lid 1 onder c, d & e; 1:199 lid 1 onder c, d & e)
- 'Ten tijde van de gebeurtenis'?
 - erkenning, adoptie
 - ongeboren vrucht?

Schade aan de ongeboren vrucht?



- 1:2: Kind waarvan de vrouw zwanger is wordt als geboren aangemerkt zo zijn belang dit vordert. Komt het dood ter wereld, dan heeft het nooit bestaan. ??
- Ratio: verlies (overlijden) of leven met naaste met ernstig en blijvend letsel
- M.i.: ouder vanaf bekendheid met de zwangerschap (bij ernstig en blijvend letsel: vanaf de conceptie)

Kring gerechtigden: zorgrelaties

- Kunnen natuurlijk al onder ‘partner’, ‘ouder’ of ‘kind’ vallen
- Toelichting: vb. zorg voor kleinkind vindt duurzaam plaats in gezin van grootouder; duurzame zorg voor kind door pleegouders
- Toelichting:
 - ook hier geen vaste termijn
 - ‘zorg’ en ‘gezinsverband’: inspiratie in allerlei familierechtelijke bepalingen
- M.i. niet alleen duur zorgperiode, maar ook intensiteit:
 - full time, inwonend (‘oppas oma’ niet)
 - wel wat ruimte voor interpretatie (en hardheidsclausule)

Kring gerechtigden: hardheidsclausule

- Broers en zusters
 - vallen niet onder vaste kring
 - wel onder Schadefonds Geweldsmisdrijven (bloedverwanten tot in de tweede graad in de zijlijn)
 - Toelichting: voorbeeld langdurige zorg voor broer (maar dan al zorgrelatie)
 - dus: in beginsel niet (Schadefonds blijft voor hen relevant)
- Stiefrelaties
 - genoemde relaties:
 - relatie tussen 'ouders': partnerschap
 - ouder/kind: stiefouderadoptie
 - duurzame zorg: ook parttime? M.i.: helft van de tijd of meer.
 - hardheidsclausule (bijv. stiefbrusjes)

Omvang bedragen

- Ratio: niet werkelijk geleden schade compenseren, maar bijdrage aan erkenning en zekere genoegdoening
- Getrapt model: 12.500-20.000 euro
- Variatie van telkens 2.500 euro: overlijden of letsel, zeer of minder naaste (zorgrelaties 'opgetrokken'), misdrijf of niet
- Past bij doel: substantieel, maar niet exorbitant
- Sluit ongeveer aan bij omringende landen
- 'Misdrijf' kan lastig zijn voor civiele rechter als er geen strafrechterlijk oordeel is

Relatie tot 'shockschade'

- NJ 2002/240
 - niet alleen onrechtmatig jegens..., maar ook jegens...
 - waarnemen of directe confrontatie
 - m.n. bij getroffen naaste
 - in de psychiatrie erkend ziektebeeld
 - maar ook dan: geen vergoeding van verdriet om naaste
 - praktijk: smartengeld (10-40.000 euro) & enige vermogensschade
- Per 1/1/19:
 - toevoeging recht op smartengeld aan 6:107/108
 - vaste kring, vast bedrag
 - dus: cumulatie
 - maar: rechter voorzichtiger?
 - civiel: nu koninklijke weg, dus strikte leer
 - straf: eerder onevenredige belasting?

Verder niet teveel cumulatie

- 108 lid 6: eerst ernstig en blijvend letsel en dan overlijden: eenmaal vergoeden
- 6:95 lid 2 (voorheen 106 lid 2): alleen vererving als mededeling van vordering is gedaan (ratio: zelf wens uiten en moet aan hemzelf toekomen)
- Stel: A overlijdt, B loopt ernstig & blijvend letsel op en overlijdt vervolgens
- Nabestaande C heeft dan recht op smartengeld wegens overlijden A en wegens overlijden B
- Als B tijdens leven mededeling deed, heeft C daarnaast recht op:
 - vererfde smartengeldvordering van B wegens eigen letsel
 - vererfde smartengeldvordering van B wegens overlijden van A
- Druk op 'mededeling' zal toenemen

Overgangsrecht

- Art. 68 en 69 Overgangswet: onmiddellijke, maar eerbiedigende werking: dus pas voor gevallen waarin alle samenstellende feiten na 1 /1/19 zijn voltooid.
- 173 lid 2 Ow: als voor 1/1/19 al letsel, dan wordt nieuwe wet niet toegepast
- Mesothelioom?
- Bedoeling: wet pas toepassen als schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvindt vanaf 1-1-19
- Rechter blijkt niet bereid tot anticipatie

Dus

- Een principiele stap, een royaal stelsel
- Gedurfd en volwassen, confectie en maatwerk
- Ook: een opdracht aan de rechtspraak



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Communicatiewijzer

Camilla Gerding (PIV)
Serva Dollenkamp (Achmea)

27 november 2018



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Zorgvuldige samenwerking met

- Onderzoek van prof. Arno Akkermans
- Slachtofferhulp Nederland
- Schadefonds Geweldsmisdrijven
- Kennis en ervaring letselschadepsycholoog Annette Gerritsen
- Professionals bij verzekeraars
- Informatie over Passend Contact met de Overheid (PCMO).



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Factor C





Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Waarom een communicatiewijzer?

- Bijdragen aan zorgvuldige communicatie met naasten en nabestaanden
- Helpen deelnemers
- In 2019 extra aandacht aan communicatie



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Voor wie is communicatiewijzer bestemd?

- Ervaren behandelaren
- Communicatie-afdelingen



Unieke communicatie

- Elke situatie is uniek, maatwerk
- Elke contact is uniek
- Belangrijke uitgangspunten:
 - Recht doen aan het slachtoffer, naasten en nabestaanden;
 - Voorkomen reputatieschade door onzorgvuldige communicatie.



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Inhoud communicatiewijzer

- Handvatten voor persoonlijke communicatie met naasten en nabestaanden
- Voorbeeldteksten voor schriftelijke communicatie
- Suggesties voor inzet van algemene communicatie bij verzekeraars.



Handvatten voor persoonlijke communicatie met naasten en nabestaanden

1

Persoonlijke en directe communicatie: meelevend en zorgvuldig

2

Timing: communicatie op het juiste moment

3

Boodschap: symbolische vergoeding voor iets dat niet te compenseren is

4

Soepel en snel verloop van gelijklopende (letsel)schadetraject

5

Aparte communicatie en traject: los van materiële of immateriële schades.



1

Persoonlijke en directe communicatie: meelevend en zorgvuldig

- Persoonlijk contact
- Communicatie op maat, geen standaarden
- Meelevend
- Zorgvuldig
- Altijd naar naasten/nabestaanden, ook bij belangenbehartiger



2

Timing: communicatie op het juiste moment

- Bepaal hoe je smartengeld aanbiedt
- Eerst ontzorgen, dan smartengeld
- Naasten/nabestaanden bepalen tempo



3

Boodschap: symbolische vergoeding voor iets dat niet te compenseren is

- Erken het grote leed of verlies
- Benadruk: symbolische hulp
- Geen voorbeeld of suggesties voor smartengeld



4

Soepel en snel verloop van gelijklopende (letsel)schadetraject

- Soepele afwikkeling financiële schade
- Verantwoordelijke erkent fout
- Excuses en medeleven van dader



5

Aparte communicatie en traject: los van materiële of immateriële schades.

- Voorkom dat het één van de posten op schadestaat is
- Een apart onderdeel in al je communicatie



Handvatten voor persoonlijke communicatie met naasten en nabestaanden

1

Persoonlijke en directe communicatie: meelevend en zorgvuldig

2

Timing: communicatie op het juiste moment

3

Boodschap: symbolische vergoeding voor iets dat niet te compenseren is

4

Soepel en snel verloop van gelijklopende (letsel)schadetraject

5

Aparte communicatie en traject: los van materiële of immateriële schades.



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Voorbeeldteksten

- Voorbeeldbrieven: écht een voorbeeld
- De 'perfecte' brief maakt elke schadebehandelaar zelf!



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Voorbeeld: U krijgt smartengeld voor naasten en nabestaanden

<Geachte/Beste> <heer/mevrouw> <Achternaam>,

Wij spraken elkaar over uw recht op het smartengeld voor naasten en nabestaanden voor <het blijvend letsel van of overlijden van Voornaam Achternaam>.

U krijgt van ons <xxx> euro smartengeld voor naasten/nabestaanden

U krijgt dit voor <datum> overgemaakt op de volgende bankrekening. <andere processtappen uitleggen>. Wij spraken elkaar hier al persoonlijk over op <datum>.

Wij kunnen uw verdriet helaas niet wegnemen

Wat u en uw naaste(n) is overkomen is zeer verdrietig. Wij wensen u dan ook veel sterkte met het verwerken hiervan. We hopen dat u de kracht vindt om het leven weer op te pakken. Hopelijk is het smartengeld daarbij een symbolische steun. In Nederland krijgen naasten en nabestaanden smartengeld om uw verdriet te erkennen en <elementen uit kernboodschap toevoegen>.

Heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op

U kunt mij/ons mailen via <xx> of bellen via <0123>. U bereikt ons op <dagen> van <bereikbaarheidstijden>. Wij helpen u graag.

Met vriendelijke groet,

<Voornaam Achternaam>

<functie>



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Voorbeeld: U krijgt helaas geen smartengeld voor naasten en nabestaanden

<Geachte/Beste> <heer/mevrouw> <Achternaam>,

Wij hebben in de afgelopen tijd meermaals contact gehad over smartengeld voor naasten en nabestaanden voor <het blijvend letsel van of overlijden van <Voornaam Achternaam>>. Wij spraken elkaar hier ook op <xx> persoonlijk over.

Helaas geven wij u geen smartengeld voor <het blijvend letsel of overlijden>

Dat vinden wij heel erg vervelend voor u. Wij kunnen ons voorstellen dat dit voor u een teleurstelling is. <Uitleg over de reden waarom, en waar het in het wetsartikel staat met link, niet in de bijlage>.

Wij wensen u veel sterkte met <voorbeelden geven: het verwerken van uw verdriet, of inrichten van een nieuw leven samen met uw gezin, nog meer voorbeelden geven>

Wij leven uiteraard erg met u en <invullen familie, gezin, andere relaties> mee in deze zware, verdrietige periode.

U kunt bezwaar maken <of een second opinion aanvragen>

Als u het niet eens bent met deze beslissing, dan kunt u <uitleg hoe ze dit kunnen doen>

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact met me op

U kunt mij/ons mailen via <xx> of bellen via <0123>. U bereikt ons op <dagen> van <bereikbaarheidstijden>. Wij helpen u graag.

Met vriendelijke groet,

<Voornaam Achternaam>

<functie>



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Algemene suggesties voor communicatie-afdelingen

- Website & brochures
- Formulieren: voorkom formulieren, of help mensen persoonlijk bij de invulling
- Geen wervingscampagnes en reclame, geen aandacht in social media
- Informeer klanten, partners en belangenbehartigers over jullie proces



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Toolkit

WWW.STICHTINGPIV.NL



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade



Welkom, M. Maathuis

Uitloggen

PIV info ▾

Regelingen ▾

Rekenmodules ▾

Contact ▾

 Account ▾

Favorieten

Over ons

Toolkit Affectieschade

Q&A n.a.v. de
introductie Wet
Vergoeding
Affectieschade

Communicatiewijzer

Overzicht
contactpersonen
verzekeraars voor
Schadefonds
Geweldsmisdrijven

Naslagwerken en
relevante informatie

PIV > PIV info > Toolkit Affectieschade > Communicatiewijzer

Communicatiewijzer

Waarom deze communicatiewijzer?

Het PIV wil samen met haar deelnemers het leed door letsel voor slachtoffers, naasten en nabestaanden zoveel mogelijk beperken. Verzekeraars kunnen het leed niet vergoeden, maar kunnen wel erkenning uiten aan naasten en nabestaanden en zorgen voor een zorgvuldige communicatie over een gevoelig onderwerp als smartengeld. De communicatiewijzer is door het PIV ontwikkeld om haar deelnemers daarbij te ondersteunen.

Omdat communicatie met slachtoffers, naasten en nabestaanden steeds belangrijker wordt, is het PIV voornemens om ook in 2019 extra aandacht te besteden aan dit onderwerp.

Voor wie? Ervaren behandelaars en communicatie-afdelingen



Unieke communicatie





Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade

Vragen uit het veld

27 november 2018



Personenschade Instituut
van Verzekeraars
Expertise in letselschade



www.stichtingpiv.nl/PIVinfo/toolkitaffectieschade