

toegekend), vermeerderd met de wettelijke rente over de verschillende deelbedragen vanaf het einde van elk jaar dat deze bedragen betaald zijn tot de dag van algehele voldoening;

- E3. € 11.400,- ter zake extra kosten in verband met een duurder zorgpakket over de jaren 2000 tot en met 2018, vermeerderd met de wettelijke rente over de verschillende deelbedragen vanaf het einde van elk jaar dat deze bedragen betaald zijn tot datum arrest;
- E4. een bedrag van € 600,- per jaar vanaf datum arrest tot april 2029;
- E5. € 204,37 extra kosten, vermeerderd met de wettelijke rente conform de rechtbank tot de dag van algehele voldoening;
- E6. € 3.000,- aan toekomstige kosten, vermeerderd met de wettelijke rente conform de rechtbank tot datum arrest.

- F. ter zake reiskosten:  
€ 8.580,- over de jaren 1999 tot en met 2013, vermeerderd met de wettelijke rente over de verschillende deelbedragen vanaf het einde van elk jaar dat deze kosten betaald zijn tot de dag van algehele voldoening;
- G. ter zake onrechtmatige schadeafwikkeling:  
€ 10.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2008 tot de dag van algehele voldoening;

H. ter zake smartengeld:  
€ 15.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente conform de rechtbank tot de dag van algehele voldoening;

- I. ter zake buitengerechtelijke kosten:  
€ 52.576,75, vermeerderd met de wettelijke rente conform de rechtbank tot de dag van algehele voldoening;

6.4 veroordeelt Aegon in de kosten van beide instanties, tot aan de bestreden uitspraak aan de zijde van A wat betreft de eerste aanleg vastgesteld op € 77,- voor verschotten en op € 5.000,- voor salaris advocaat overeenkomstig het liquidatietarief en tot aan deze uitspraak wat betreft het principaal en incidenteel hoger beroep vastgesteld op € 408,08 voor verschotten en op € 5.878,50 voor salaris advocaat overeenkomstig het liquidatietarief te voldoen binnen veertien dagen na dagtekening van dit arrest, en – voor het geval voldoening binnen bedoelde termijn niet plaatsvindt – te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf bedoelde termijn voor voldoening;

6.5 verklaart dit arrest ten aanzien van de daarin vervatte veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

6.6 wijst het meer of anders gevorderde af.

| 127 | Noot

## Over secundaire victimisatie en onrechtmatige schadeafwikkeling

Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 11 december 2018<sup>1</sup>

Mark de Hek – mr. M.A. de Hek is advocaat bij SAP Advocaten in Amersfoort.

*Immateriële schadevergoeding omdat het slachtoffer schade heeft geleden door een onzorgvuldige behandeling van de verzekeraar: Mark de Hek bespreekt een bijzonder arrest. Hij licht het begrip secundaire victimisatie toe en heeft vragen over de relatie tussen onzorgvuldigheid en onrechtmatige daad.<sup>2</sup> Er is nog veel ruimte voor verbetering van de behandeling van letselschadedossiers, waarbij advocaten bij vorderingen wegens secundaire victimisatie een activerende rol kunnen spelen.*

Secundaire victimisatie is hernieuwd slachtofferschap: de wijze waarop de schade wordt afgewikkeld kan het leed van een letselschadeslachtoffer verergeren. De schade die

hierdoor werd veroorzaakt komt volgens het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden voor vergoeding in aanmerking. Aegon dient een vergoeding van € 10.000 te betalen om-

1 ECLI:NL:GHARL:2018:10759, zie p. 56-64 in dit nummer.

2 Deze noot beperkt zich tot de overwegingen over secundaire victimisatie en onrechtmatige daad en hoogte van de vergoeding; andere aspecten die het hof aanhaalt worden niet besproken.



dat het aannemelijk is dat het slachtoffer door de onzorgvuldige en trage wijze van behandeling immateriële schade heeft opgelopen.

### Het arrest

Een auto-ongeval in 1999, waarbij het slachtoffer en zijn echtgenote van achteren werden aangereden, vormde de aanleiding van een volgens het hof 'bijzonder stroperig letselschadedossier'.<sup>3</sup> Blijkens de correspondentie is sprake van een langdurige gedachtewisseling waarin een arbeidsdeskundig, bedrijfseconomisch, neurologisch en psychiatrisch onderzoek zijn verricht. Het is weliswaar een dossier met veel mogelijke discussiepunten (niet-objectiveerbaar letsel, pre-existente psychische klachten, zelfstandigenschade), maar van voortvarendheid is geen sprake. Een eerste voorschot volgt vier jaar, en een tweede voorschot acht jaar, na de aansprakelijkstelling, een neurologische expertise moet door de rechtbank worden gelast en Aegon verandert herhaaldelijk van standpunt.

Voor de beoordeling of de behandeling onrechtmatig is dient volgens het hof leidend te zijn wat destijds de gebruikelijke (trage) gang van zaken was bij dit soort gecompliceerde letselschadezaken. In het nadeel van appelland weegt het hof tevens mee dat Aegon pas drie jaar na het ongeval aansprakelijk is gesteld, waardoor het begrijpelijk is dat Aegon aan het causaal verband twijfelde. Daarnaast hebben zijn advocaten bij de schadebehandeling niet steeds voortvarend gehandeld.

Wat Aegon echter verweten wordt, is de plotselinge koerswijziging die lijkt te zijn ingezet met de komst van een nieuwe schadebehandelaar in augustus 2007. Nadat ruim een jaar was gediscussieerd over de persoon die het arbeidsdeskundig onderzoek zou uitvoeren, werd voor het eerst het standpunt ingenomen dat een beperkingenprofiel hiervoor onmisbaar is. Daarnaast werd de medische causaliteit in twijfel getrokken en werd de diagnose post-whiplash-syndroom onvoldoende onderbouwd geacht door de medisch adviseur, terwijl diezelfde adviseur hier in 2005 wel van uitging. Daar komt bij dat pas in 2006 een zeer beperkt voorschot betaald werd en de verdere bevoorschotting pas in 2010 op gang is gekomen.

De behandeling van het dossier is naar het oordeel van het hof onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig. De toch al niet voortvarend gevoerde onderhandelingen zijn door de koerswijziging nog verder vertraagd en gecompliceerd. Dit leidde niet alleen tot frustratie, maar ook tot verslechtering van de fragiele psychische toestand – opname in verband met depressieve klachten en impulsieve suïcidale uitingen, gevolgd door ambulante psychiatrische behandeling – waarmee Aegon bekend was. Het hof acht het aannemelijk dat appelland door deze onzorgvuldige en trage wijze van behandeling extra immateriële schade heeft opgelopen en begroot deze naar redelijkheid en billijkheid op € 10.000.

### Secundaire victimisatie

Secundaire victimisatie is een begrip in de victimologie<sup>4</sup> en wordt omschreven als hernieuwd slachtofferschap, doordat het juridisch apparaat niet adequaat omgaat met de schadeveroorzakende gebeurtenis.<sup>5</sup> Na de primaire victimisatie kan het slachtoffer door de gebrekkige wijze waarop met de schadeveroorzakende gebeurtenis wordt omgegaan, nogmaals slachtoffer worden. Dat dit daadwerkelijk voorkomt in letselschadeprocedures volgt uit een aantal onderzoeken naar de ervaringen en behoeften van letselschadeslachtoffers.<sup>6</sup> Daarbij blijkt de lengte van de procedure van groot belang. Hoe langer het proces duurt, des te groter de kans dat slachtoffers het proces als psychisch belastend ervaren.<sup>7</sup> Steeds weer moeten beschrijven wat er gebeurd is, meermaals medische onderzoeken moeten ondergaan en het gevoel niet te worden geloofd, kunnen leiden tot secundaire victimisatie.<sup>8</sup>

---

*Secundaire victimisatie is hernieuwd slachtofferschap, doordat het juridisch apparaat niet adequaat omgaat met de schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij de lengte van de procedure van groot belang blijkt.*

---

3 Zie r.o. 4.30.

4 In deze wetenschappelijke discipline, de evenknie van criminologie, staan niet de daders maar de slachtoffers van misdrijven centraal.

5 H.J. Schneider, 'Victimological developments in the world during the past three decades: A study of comparative victimology – Part 2', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 2001, p. 541.

6 Stichting De Ombudsman, *Letelschaderegeling. Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, november 2003. A. Cotti, T. Magalhaes, D. Pinto da Costa, E. Matos, 'Medical law – Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 2004, p. 259-268; A. Alexander, R.A.J. Badial, S. Klein, 'Personal injury compensation: no claim without pain?', *Psychiatric Bulletin*, 2006, p. 373-375; R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans en N.A. Elbers, *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht*, Deel I, Terreinverkenning, Den Haag, WODC, 2007.

7 Stichting De Ombudsman 2003, p. 18.

8 Cotti e.a. 2004, p. 264, Huver e.a. 2007, p. 86.



De situatie van afhankelijkheid waarin een slachtoffer verkeert kan nog eens versterkt worden door een gebrekkige informatievoorziening. Door goede informatie daarentegen kan het slachtoffer weer het gevoel krijgen controle te hebben over de situatie.<sup>9</sup> Slachtoffers hebben de behoefte goed op de hoogte gehouden te worden van ontwikkelingen in hun dossier. Ook is het van belang om aandacht te schenken aan de specifieke wensen en behoeften van het slachtoffer.<sup>10</sup> Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is een voorwaarde voor het slachtoffer om het leven weer op de rails te krijgen.<sup>11</sup>

De gedachte dat schade uit secundaire victimisatie voor vergoeding in aanmerking komt, is geen novum.<sup>12</sup> Verheij benadrukt het machtsverschil en de afhankelijkheidsrelatie van de benadeelde, die financieel kwetsbaar is en een kennisachterstand heeft. Daardoor zal een langzaam of moeizaam verlopende afwikkeling emotioneel meer van hem vergen. De verzekeraar kan voordeel hebben bij moedwillige vertraging en moet gestimuleerd worden om zich te goeder trouw te gedragen.<sup>13</sup> Ook Akkermans en Van Wees wijzen op de kwetsbare positie van het letselschadeslachtoffer tegenover zijn professionele wederpartij, waardoor de verzekeraar zich dient te houden aan hoge zorgvuldigheidseisen.<sup>14</sup> Volgens Smeehuijzen kan de wijze van schadeafwikkeling rechtvaardigen dat een hoger bedrag aan smartengeld wordt uitgekeerd. De rechter moet zich bij de begroting van het smartengeld afvragen of de wijze waarop de verzekeraar de schade heeft afgewikkeld, de smart van de benadeelde heeft verhoogd.<sup>15</sup>

Volgens het hof heeft de secundaire victimisatie in casu plaatsgevonden door de koerswijziging met betrekking tot de medische causaliteit en het arbeidsdeskundig onderzoek, in combinatie met het achterblijven van adequate voorschotten. Door deze onzorgvuldige en trage behandeling is schade ontstaan. Deze schade komt naar voren in het psychiatrisch expertiserapport: door de ernstige klachten van zijn echtgenote, de belasting van het runnen van het eigen bedrijf in combinatie met de ervaren klachten en financiële problematiek, zag het slachtoffer

er 'geen gat meer in'. Dit leidde tot suïcidale uitingen en de noodzaak van intensieve hulp.<sup>16</sup> Deze bevinding sluit aan bij bovengenoemde onderzoeken over secundaire victimisatie.

### Afzonderlijke onrechtmatige daad

Het hof plaatst het handelen van Aegon in de sleutel van de onrechtmatige daad en loopt de vereisten van art. 6:162 BW langs: gelet op de behandeling van het dossier heeft Aegon 'onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig' gehandeld (een toerekenbare onrechtmatige gedraging), waarbij het aannemelijk is dat het slachtoffer door deze wijze van behandeling (causaal verband) immateriële schade heeft opgelopen (schade).

Dat een onzorgvuldige behandeling automatisch als onrechtmatig wordt gekwalificeerd, is opmerkelijk. Hoewel het hof het niet motiveert, zullen de hoge zorgvuldigheidseisen waaraan de professionele verzekeraar zich jegens de particulier moet houden, hebben meegespeeld. Daarbij zal de maatschappelijke betamelijkheid geschonden zijn. Hetzelfde hof overwoog in 2008 echter nog in een letselschadezaak dat een te passieve opstelling van de verzekeraar weliswaar geen schoonheidsprijs verdient, maar nog geen (hogere) immateriële schadevergoeding rechtvaardigt. Ook als de verzekeraar de Bedrijfsregeling no. 15 van het Verbond van Verzekeraars<sup>17</sup> zou hebben geschonden, had de onrechtmatigheid nog niet vastgestaan.<sup>18</sup> Het hof maakt nu duidelijk dat de onrechtmatigheid in casu voortvloeit uit de koerswijziging en het niet-adequaat bevoorschotten maar impliceert dat elke onzorgvuldigheid ook onrechtmatigheid meebrengt. Nadere motivering was wenselijk geweest.

Een tweetal verzachtende omstandigheden wordt genoemd. Allereerst was een dergelijke trage afhandeling door verzekeraars in de periode tot de invoering van de GBL in 2006 gebruikelijk. Omdat dit niet opgaat voor de koerswijziging in 2007, kan deze Aegon echter wel verweten worden. Ten tweede is er vertraging opgetreden aan de zijde van appellant: doordat de aansprakelijkstel-

9 Alexander e.a. 2006, p. 374.

10 Cotti e.a. 2004, p. 265-267, Stichting De Ombudsman 2003, p. 42, Huver e.a. 2007, p. 86.

11 Huver e.a. 2007, p. 81.

12 Rechtbank Rotterdam 19 oktober 1990, *VRS* 1997/76; Rechtbank Alkmaar 15 december 1988, *VR* 1997/78; Rechtbank Amsterdam 29 maart 1995, *VR* 1996/124; Rechtbank Zutphen 7 november 2007, *JA* 2008/13; A.J. Verheij, *Vergoeding van immateriële schade wegens aantasting in de persoon* (diss. Amsterdam VU), Nijmegen, Ars Aequi 2002; J.L. Smeehuijzen, 'Schadevergoeding wegens onzorgvuldige afwikkeling van letselschadevondingen', *NTBR* 2009/44; J.L. Smeehuijzen, 'De toekomst van de letselschadeafwikkeling', *NTBR* 2011/5; C.C. van Dam, 'Smartengeld in Europees perspectief. Het verdriet van Europa', *TvC* 1991, p. 92-107; A.J. Akkermans en K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief', *TVP* 2007/4.

13 Verheij 2002, p. 373-374, 504-505.

14 Akkermans en van Wees 2007, p. 113.

15 Smeehuijzen 2009.

16 Zie r.o. 3.12.

17 'Informatieverstrekking bij letselschade', over rechtstreekse informatieverstrekking door de verzekeraar aan het slachtoffer, Verbond van Verzekeraars, 2012; zie <https://bit.ly/2YVR7ue>.

18 Hof Arnhem 9 december 2008, *JA* 2009/54.



ling drie jaar na het ongeval volgde, kon twijfel over de causaliteit ontstaan. Ook de verdere schadebehandeling van de opvolgende advocaten is 'niet steeds voortvarend geweest'. Het door Lindenbergh geuite bezwaar dat het moeilijk is om objectief vast te stellen aan wie de verdraging moet worden toegeschreven,<sup>19</sup> wordt hierdoor geïllustreerd. De koerswijziging in 2007 is echter duidelijk ingezet door Aegon en kan de slachtofferadvocaten niet verweten worden.<sup>20</sup>

Over de causaliteit en de schade overweegt het hof dat het aannemelijk is dat het slachtoffer door de onzorgvuldige en trage wijze van behandeling immateriële schade heeft opgelopen. Het wordt begrijpelijk en aannemelijk geacht dat het slachtoffer niet alleen gefrustreerd is geraakt, maar dat zijn toch al fragiele psychische toestand is verslechterd door de koerswijziging van Aegon. Waar twee andere vorderingen wegens secundaire victimisatie konden stranden omdat het bestaan van de schade niet vaststond,<sup>21</sup> ziet het hof in casu geen (bewijs)probleem. Om vast te stellen dat sprake is van een verslechtering van de psychische toestand door toedoen van Aegon, zal het hof zich (mede) hebben gebaseerd op het voornoemde psychiatrisch expertiserapport.

---

***Het hof maakt duidelijk dat de onrechtmatigheid voortvloeit uit de koerswijziging en het niet-adequaat bevoorschotten, maar impliceert dat elke onzorgvuldigheid ook onrechtmatigheid meebrengt, waarvan nadere motivering wenselijk was geweest.***

---

In plaats van te concluderen tot een afzonderlijke onrechtmatige daad, had het hof ook het smartengeld van de primaire gebeurtenis kunnen verhogen. De vraag of sprake is van psychisch letsel en van schade had dan onbeantwoord kunnen blijven: er had alleen beoordeeld hoeven worden of de wijze waarop Aegon had gehandeld, het smart van het slachtoffer heeft vergroot.<sup>22</sup> De handelwijze van de verzekeraar kan worden toegerekend aan de aansprakelijke verzekerde op grond van art. 6:172

BW. Omdat de verzekeraar als vertegenwoordiger handelt, kunnen zijn gedragingen toegerekend worden aan de verzekerde.

De wijze van afwikkeling is een omstandigheid waarmee de rechter bij de begroting van de immateriële schade rekening mag houden. Hij heeft een discretionaire bevoegdheid met betrekking tot het bepalen van de omvang van smartengeld en mag daarbij rekening houden met alle omstandigheden van het geval. De rechter *dient* hierbij te letten op bedragen die in vergelijkbare gevallen zijn toegekend, op de aard en de ernst van het letsel en de gevolgen daarvan en *mag* acht slaan op de ontwikkelingen in andere landen, de aard van de aansprakelijkheid en de ernst van het verwijt. Andere mogelijk relevante factoren zijn de intensiteit van het verdriet en van de gederfde levensvreugde, alsmede de ernst van de inbreuk op het rechtsgevoel van de benadeelde.<sup>23</sup> Als de (onrechtmatige) wijze waarop het dossier is behandeld wordt verdisconteerd in het smartengeld, kan rekening gehouden worden met de ernst van het verwijt, intensiteit van het verdriet en de gederfde levensvreugde en de ernst van de inbreuk op het rechtsgevoel. Bovendien wordt hierbij acht geslagen op de ontwikkelingen in andere landen, waar het verhogen van de schadevergoeding op grond van onzorgvuldige schadeafwikkeling gangbaar is.<sup>24</sup>

#### Hoogte van de vergoeding

De immateriële schade wordt naar redelijkheid en billijkheid begroot op € 10.000. Blijkens art. 6:106 BW had de billijkheid – met de hand op het hart maar niet met het verstand op nul<sup>25</sup> – als begrotingsbasis volstaan. Dit ronde getal, aanzienlijk lager dan het gevorderde bedrag van € 85.000,-, lijkt vooral een symbolisch bedrag. Het bedrag is hoger dan andere toegekende bedragen voor gevallen van secundaire victimisatie,<sup>26</sup> maar vanuit het perspectief van handhaving voldoen de bedragen niet. Een cynisch opererende en berekenende verzekeraar zal zich bij een vordering van vele tonnen niet laten weerhouden door een dergelijk bedrag en het incalculeren als risico van het vak.<sup>27</sup> Toch kan dit bedrag een zekere afschrikwekkende werking niet ontzegd worden. Bovendien kunnen de erkennings- en genoegdoeningsfunctie van smarten-

<sup>19</sup> Lindenbergh 1998, p. 252.

<sup>20</sup> Wanneer wel zou hebben vastgestaan dat het handelen van de slachtofferadvocaten had bijgedragen aan het ontstaan van de schade, had art. 6:101 BW toegepast kunnen worden: in dat geval was de schade mede het gevolg geweest van een omstandigheid die aan het slachtoffer kan worden toegerekend.

<sup>21</sup> Zie Rechtbank Zutphen 10 januari 2007, L/JN BA4423 en Rechtbank Den Bosch 6 augustus 2008, L/JN BI0701.

<sup>22</sup> Smeehuijzen 2009 onder 3.5.

<sup>23</sup> HR 27 april 2001, NJ 2002/91 (*Brief aan moeder*); HR 17 november 2000, NJ 2001/215 (*Druifff/Bouw*); HR 9 augustus 2002, NJ 2010/61 (*Wrongful Birth II*); HR 20 september 2002, NJ 2004 (*Coma*).

<sup>24</sup> Zie voor overzichten en verwijzingen naar Duits, Frans en Amerikaans recht Verheij 2002 p. 338-346, p. 369 en 370 en Smeehuijzen 2009 onder 1.3. Zie ook art. 6:105 lid 2 van de Principles of European Insurance Contract Law, zie <https://bit.ly/2MeLmGp>.

<sup>25</sup> S.D. Lindenbergh, *Smartengeld* (diss. Leiden), Deventer: Kluwer 1998, p. 221.

<sup>26</sup> Dat was namelijk 5.000 gulden door Rechtbank Rotterdam, op 19 oktober 1990, VRS 1997/76, en 5.000 euro door Rechtbank Zutphen, op 7 november 2008, JA 2008/13.

<sup>27</sup> Zie ook Smeehuijzen 2009 onder 3.6.



geld ook gediend zijn bij relatief beperkte bedragen. Zo beogen in het kader van de Wet affectieschade bedragen variërend van € 12.500 tot € 20.000, naasten en nabestaanden erkenning en genoegdoening te verschaffen.<sup>28</sup>

### Activerende rol

Het is begrijpelijk dat het hof het slachtoffer in deze zaak te hulp schiet. Want het hernieuwde slachtofferschap nam zeer ernstige vormen aan, werd expliciet door de psychiater benoemd en de niet-coöperatieve opstelling van Aegon leidde tot een 'bijzonder stroperig letselschadedossier'. De toekomst zal moeten uitwijzen in hoeverre dit arrest precedentwerking heeft voor dossiers die minder schrijnend of stroperig zijn. Als elke onzorgvuldigheid onrechtmatigheid impliceert, zal de vervolgvraag in menig dossier zijn welke schade hiermee in causaal

verband staat. De deskundigenonderzoeken zullen hier een belangrijke rol in kunnen vervullen.

Toen het Hof Arnhem in 2009 een vordering wegens secundaire victimisatie afwees, schreef JA-annotator Smeehuijzen dat advocaten zich hierdoor niet moesten laten ontmoedigen, aangezien de rechtsontwikkeling bij hen begint.<sup>29</sup> Kennelijk is de juridische praktijk niet ontmoedigd geraakt, en met succes. Laat dit arrest een bemoeiding zijn om dit leerstuk verder te ontwikkelen. Ook na de invoering van de GBL in 2006 is er veel ruimte voor verbetering van de wijze waarop letselschadedossiers worden behandeld. Daarbij zouden vorderingen wegens secundaire victimisatie een activerende rol kunnen vervullen. Het is aan advocaten om te stimuleren dat de voorwaarden in de nabije toekomst verder worden uitgekristalliseerd.

---

<sup>28</sup> Zie de Memorie van Toelichting vergoeding affectieschade, p. 4.

<sup>29</sup> Smeehuijzen onder Hof Arnhem 9 december 2008, JA 2009/54.

