

John Roth¹

In de meeste langlopende letselschadezaken is er niet sprake van één maar van meer redenen waarom ze nog niet zijn afgewikkeld. En: er kan niet één meest voorkomende reden of omstandigheid worden aangewezen die zich in het merendeel van de zaken voordoet. Dit zijn de twee belangrijkste conclusies uit het onderzoek naar langlopende letselschadezaken van de Universiteit Utrecht, onder leiding van dr. Rianka Rijnhout. De resultaten van dat onderzoek, verricht in opdracht van De Letselschade Raad, zijn begin september gepubliceerd.² De centrale vraag was: wat zijn kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten? Ik licht één passage uit het rapport:

‘deelnemers aan de focusgroep benadrukten [het belang] van het creëren van rust in het proces van afwikkelen van een langlopend letselschadedossier. Tijdsverloop is vanwege verschillende oorzaken onvermijdelijk en juist dit type dossiers heeft tijd nodig om goed afgewikkeld te worden. Bijvoorbeeld door heldere communicatie over het proces, de stand van zaken en de (juridische) inhoud. Dit kan door middel van verwachtingsmanagement bij de gedupeerde, door goede bevoorschotting, bij voorkeur gelabeld en met een goed onderbouwde schadestaat, en door – wat wij dan noemen – samenwerking: gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor de gedupeerde met empathie.’

Deze conclusie kan ik³ van harte onderschrijven: een langlopende letselschadezaak is belastend, maar een zo harmonieus mogelijk verlopende letselschadezaak is dat veel minder.

Smeehuizen wijst in een recent artikel in het *NJB* op het negatieve gezondheidseffect dat een letselschadetraject kan hebben.⁴ Hij noemt psychologische studies naar de belangrijke rol die ‘perceived justice’ daarbij speelt. De Canadese psycholoog Sullivan zegt over die gepercipieerde onrechtvaardigheid:

‘Findings have also emerged suggesting that justice-related appraisals are likely to trigger a cascade of cognitive, emotional, and behavioral responses that ultimately compromise the recovery process following injury.’⁵

Sullivan onderzocht diverse persoonlijke aannames van patiënten zoals: ‘de meeste mensen begrijpen niet hoe ernstig mijn situatie is’, ‘het is allemaal zo oneerlijk’, ‘ik heb klachten door toedoen van een ander zijn onzorgvuldigheid’ en ‘mijn leven zal nooit meer hetzelfde worden’. Uit zijn studie bleek dat hoge scores op *perceived injustice* gecorreleerd zijn met het catastroferen van pijn, bewegingsangst en depressie. Bovendien bleken die hoge scores een prognostische indicator te zijn voor een slechte revalidatie-uitkomst en toename van arbeidsongeschiktheid.⁶ Ook andere studies hebben aangetoond dat *perceived injustice* bij patiënten die chronische pijnklachten ervaren, gelinkt is aan hogere pijnintensiteit, arbeidsongeschiktheid en psychische problemen.⁷ Gepercipieerde onrechtvaardigheid en de niet goed verloopende verwerking van een ongeval belemmeren het herstel. Daarom mag van de (belangenbehartigers van) slachtoffers en de verzekeraars (van de laedens) een uiterste krachtinspanning worden gevergd om te zorgen dat herstel kan plaatsvinden en toevoeging van leed door de schadeafwikkeling zelf wordt voorkomen.

1 Ik dank dr. M.F. Meek, plastisch chirurg niet praktiserend, verzekeringsarts, rga, directeur SMAS, voor zijn input over het onderwerp ‘perceived justice’.

2 Zie: <https://bit.ly/362W7UP>.

3 In dit verband mag niet onvermeld blijven dat ik ook heb deelgenomen aan de focusgroep.

4 J.L. Smeehuizen, ‘Privacy-schending door het letselschadeproces behoort vergoed te worden’, *NJB* 2020, afl. 31, p. 2310-2317.

5 M.J.L. Sullivan, ‘Introduction to the Special Issue on Justice-Related Appraisals and Recovery Outcomes’, *Psychol. Inj. and Law* 2016, 9, p. 1-5.

6 Sullivan MJ, Scott W, & Trost Z (2012), ‘Perceived injustice: a risk factor for problematic pain’, *The Clinical journal of pain*, 28 (6), 484-8 PMID: [22673480](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22673480/); Sullivan MJ, Adams H, Horan S, Maher D, Boland D, & Gross R (2008), ‘The role of perceived injustice in the experience of chronic pain and disability: scale development and validation’, *J Occup Rehabil*, 18 (3), 249-61 PMID: [18536983](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18536983/).

7 McParland J, Hezseltine L, Serpell M, Eccleston C, & Stenner P (2011), ‘An investigation of constructions of justice and injustice in chronic pain: a Q-methodology approach’, *J Health Psychol*, 16 (6), 873-83 PMID: [21430131](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21430131/).



Geen standaardisering

In reactie op het onderzoek van de Universiteit Utrecht stelt het Verbond van Verzekeraars voor om de afwikkeling te versnellen ‘door letselschades meer te standaardiseren en niet meer elke schadepost concreet te berekenen’.⁸

Meer normering van schadeposten lijkt mij echter niet de richting waarin we de oplossing moeten vinden. Normering ziet in de eerste plaats alleen op de hoogte van schadeposten, terwijl ook bijvoorbeeld de discussie over het causaal verband leidt tot stagnering van de schadeafwikkeling. Bovendien valt de belangrijkste schadepost, namelijk de schade wegens verlies arbeidsvermogen niet te normeren, althans niet zonder een slachtoffer te kort te doen. Deze schadepost is maatwerk. Zoals McDonalds geen gezonde oplossing biedt voor het arbeidsintensieve koken, zo biedt normering geen oplossing voor het ingewikkelde schaderegelingsproces. Dat proces vergt de volle aandacht en toewijding van beide partijen. Verzekeraars moeten zorgen voor voldoende deskundig personeel⁹ en ook van belangenbehartigers mag een hoge mate van deskundigheid worden verwacht. Verzekeraars en belangenbehartigers zullen vervolgens met elkaar er het beste van moeten proberen te maken.

Gepercipieerde onrechtvaardigheid en de niet goed verlopende verwerking van een ongeval belemmeren het herstel.

Van Dijk merkt op dat de (buitengerechtelijke) kosten voor rechtsbijstand en het debat over het medische en juridische causale verband tussen letsel en aansprakelijkheidscheppende gebeurtenis, de belangrijkste struikelblokken vormen bij het afwickelen van letselschadeclaims.¹⁰ Een discussie die volgens hem ook nog eens wordt vertroebeld door wantrouwen tussen partijen. Daar heeft Van Dijk zeker een punt. Het is dan ook belangrijk dat de betrokken partijen werken aan dat vertrouwen. Niet voor niets is vertrouwen één van de intrinsieke waarden die ten grondslag ligt aan de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL).¹¹ Dat past ook bij het streven van de GBL dat een letselschadezaak volgens het ‘harmoniemodel’ wordt afgewikkeld.

Dat neemt echter niet weg dat de schadeafwikkeling vast kan lopen. Zoals de GBL het formuleert:

‘Ondanks het harmoniemodel op basis van samenwerking komt het – helaas – voor dat een schaderegeling vastloopt. Partijen bespreken in dat geval wat hen nu precies verdeeld houdt. Als dat eenmaal duidelijk is, zoeken zij samen naar een oplossing. Komen zij er niet uit, dan wenden ze zich tot een neutrale derde. Deze beslissing wordt gezamenlijk of, als ook dat niet lukt, door een van beide partijen genomen.’¹²

Die neutrale derde zal vaak een mediator zijn. Over de inschakeling van een mediator, ook in een veel eerder stadium dan gangbaar, treft u in deze aflevering een artikel aan van Lydia Charlier.

Onafhankelijke letselcommissie

Het Verbond voor Verzekeraars pleitte bij monde van algemeen directeur Weurding recent voor nog een andere oplossing,¹³ namelijk voor een onafhankelijke letselcommissie. Aan deze commissie zouden partijen hun langlopende letselschadezaak kunnen voorleggen. Deze commissie van onafhankelijke experts kan dan de knoop doorhakken in zaken waar langjarige discussie is over de schadeomvang.¹⁴

Voor één van de door Van Dijk genoemde schadeposten die voor veel discussie zorgen, de buitengerechtelijke kosten, is er overigens al een dergelijke commissie, of wel een ‘neutrale derde’. Als een discussie tussen partijen over de BGK vastloopt en het slachtoffer wordt bijgestaan door een LSA-advocaat, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Declaraties van de Vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA).¹⁵ Dit is een onafhankelijke commissie.

Voor de overige schadeposten zou een letselschadecommissie een oplossing kunnen bieden, zij het dat daar nogal wat waarborgen voor zullen moeten komen, met name als het gaat om de onafhankelijkheid van de commissie.

8 Zie <https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/verzekeraars-fundamentele-hervorming-systeem-letselschade-noodzakelijk>.

9 Zie mijn eerdere redactioneel: J.F. Roth, ‘Oplpende doorlooptijden’, *L&S* 2018-3, p. 4v.

10 Chr. van Dijk, ‘(Buiten)gerechtelijke kosten. Ongemakkelijk’, in: *Tijd is geld*, Stichting PIV, Den Haag 2006, p. 125.

11 Gedragscode Behandeling Letselschade, 2012, p. 16, zie: <https://bit.ly/2RR2a6B>.

12 Gedragscode Behandeling Letselschade, 2012, p. 47.

13 In de uitzending van het tv-programma Radar van 31 augustus jl.: <https://bit.ly/2RSZFQW>.

14 Zie: <https://bit.ly/3iYOiD9>.

15 M.F.H.M. van Haastert, ‘De tweede redelijkheidstoets. Wanneer is er sprake van redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid en ter verkrijging van voldoening buiten rechte?’, in: *Buitengerechtelijke kosten, uitgave PIV, 2000*, p. 58-59.



Een discussie over bijvoorbeeld causaal verband mag het herstelproces niet lamleggen, er zou dan ruimhartige bevoorschotting moeten plaatsvinden.

Het belangrijkste bij de schadeafwikkeling is en blijft echter een constructieve houding van partijen waarbij een slachtoffer zo soepel mogelijk door het letselschade-traject wordt geloodst, zonder dat de schadeafwikkeling leidt tot toevoeging van (psychisch) leed.¹⁶ In dat kader mag van partijen een pro-actieve opstelling worden verwacht, iets wat Lindenbergh afleidt uit de arresten Johanna Kruidhof en Bakkum/Achmea:¹⁷

‘Uit deze arresten kan onmiskenbaar een proactieve taak van de aansprakelijke worden afgeleid: hij kan niet wachten tot verdere schade is geleden en het dan op compensatie laten aankomen, maar dient de benadeelde te faciliteren

in de hulp die deze behoeft. Schadevergoeding staat in dat licht primair in het teken van herstel en meer subsidiair in de sleutel van compensatie. Dat is een gedragsregel die in de letselschadepraktijk wel wat meer aandacht zou mogen krijgen.’¹⁸

Dat betekent dus dat ook bij de belangenbehartigers van slachtoffers primair de focus moet liggen op herstel, met een aanpak gericht op samenwerking van alle betrokken disciplines, en minder op vergoeding van schade.¹⁹ Een discussie over bijvoorbeeld causaal verband mag dit herstelproces niet lamleggen, er zou dan ruimhartige bevoorschotting moeten plaatsvinden. Alleen dan kan aan herstel gewerkt worden en ontstaat er rust in de letselschadezaak. Het creëren van rust is mijns inziens het belangrijkste wapen tegen de last van een langlopende letselschadezaak. ■

16 Zie bijvoorbeeld J.L. Smeehuizen, ‘Privacy-schending door het letselschadeproces behoort vergoed te worden’, *NJB* 2020, afl. 31, p. 2310-2317.

17 HR 28 mei 1999, *NJ* 1999, 564, ECLI:NL:HR:1999:ZC2912, respectievelijk HR 11 juli 2008 *NJ* 2009, 385, ECLI:NL:HR:2008:BC9365.

18 S.D. Lindenbergh, ‘Herstel bij letsel. Over de juridische fundering van verplichtingen in herstel’, in: G.R. de Groot e.a. (red.), *Kritiek op recht* (Liber Amicorum Gerrit van Maanen), Kluwer 2014, p. 250.

19 Zie in dit verband ook stelling 30 van Maarten Tromp, ‘95 Stellingen’, 31 oktober 2017: ‘Snelheid is voor een slachtoffer een schijnbelang. Het is het slachtoffer met name te doen om duidelijkheid’, op: <https://bit.ly/3jB2q5Y>. Ook de stellingen 20,26, 33, 80 en 83 zijn stellingen die ik van harte onderschrijf.