

# Faciliterende rol leidt tot tevreden resultaat

Bij mediation staat vertrouwelijkheid voorop. Daarom kan ik uiteraard geen echte casus bespreken. Om toch een goed inzicht te geven in de gang van zaken tijdens mediation, en mijn rol daarin, heb ik op basis van een bestaande casus een fictieve casus geconstrueerd.

Door Nicole Bastiaans



Nicole Bastiaans is MfN mediator in letselschadezaken, werkzaam bij SAP Letselschade Advocaten.

Op 25 oktober 2010 wordt de 18-jarige Marit in Utrecht centrum van haar fiets gereden door een dronken automobilist. Ze loopt ernstig hersenletsel op.

Marit is net begonnen aan haar studie Diergeneeskunde. Marits ouders stellen de automobilist/diens verzekeraar aansprakelijk. Na een lange revalidatie blijkt dat Marit haar studie niet meer kan oppakken; haar leervermogen is gedaald tot mbo-niveau. Uit expertises blijkt dat de schade blijvend is.

## Marit zou dierenarts zijn geworden

Marit en haar ouders vinden daarom dat de verzekeraar het inkomenverlies op basis hiervan moet vergoeden.

Over de hoogte van de schade ontstaat discussie met de verzekeraar. Marit had in haar tienerjaren last van angsten en is behandeld door een GGZ-psycholoog. De verzekeraar twijfelt of Marit wel dierenarts zou zijn geworden en of zij volledig had kunnen werken.

De partijen komen er niet uit. Marits advocaat dreigt met procedures en dat zien Marit en haar ouders niet zitten. De letselschadezaak bepaalt hun leven: dat moet een keer afgelopen zijn.

## MfN-mediator wordt ingeschakeld

Ook de verzekeraar wil de zaak oplossen en een procedure voorkomen. Ze schakelen mij in, MfN-mediator gespecialiseerd in letselschades. Op 25 oktober 2020, precies 10 jaar later, vindt de mediation plaats op een neutrale locatie. De bedoeling is dat partijen er die dag uitkomen. Aan tafel zitten Marit, haar moeder, haar advocaat, de behandelaar van het dossier en diens collega. Om het ijs te breken laat ik iedereen iets over zichzelf vertellen. De moeder van Marit

heeft dezelfde hobby heeft als de dossierbehandelaar en er ontstaat een levendig gesprek. Na uitleg van de spelregels en ondertekenen van de mediationovereenkomst start de mediation in een prettige setting.

## Marit vertelt haar verhaal

Ze is verdrietig en boos op de vrouw die haar dronken aanreed. Haar droom om dierenarts te worden is weggenomen. Ze heeft jarenlang gerevalideerd en daarna een opleiding gedaan tot dierenartsassistente. Het werken valt haar zwaar, ze werkt nog maar 16 uren. Ze is ook boos op de verzekeraar, die twijfelt of ze dierenarts was geworden. De moeder en advocaat van Marit vullen haar verhaal aan.

## De dames aan verzekeraarszijde zijn inlevend

Ze vinden het erg dat hun verzekerde deze situatie heeft veroorzaakt. Bij het aanhoren van Marit's moeder zijn ze zichtbaar emotioneel. Marit en haar moeder zien dat achter verzekeraars ook gewoon mensen zitten. Er ontstaat wederzijds begrip.

Rond de lunch ga ik afzonderlijk met partijen in gesprek. Wat wil Marit en wat wil de verzekeraar? Marit wil financiële zekerheid voor de toekomst en de verzekeraar wil hier over meedenken.

Om 17 uur zijn de partijen het eens over het bedrag dat de verzekeraar aan Marit uitkeert. Een voor beide partijen acceptabele uitkomst.

## Marit is opgelucht

Het langlopende traject zit erop, ze kan verder met haar leven. De dames aan verzekeraarszijde zijn blij dat de zaak naar ieders tevredenheid wordt gesloten.

In een afsluitend rondje geeft iedereen aan hoe hij of zij naar huis gaat. Ik bedank partijen voor hun inzet en constructieve bijdrage en ben blij dat mijn faciliterende rol heeft geleid tot een tevreden resultaat. <

## De schadebehandelaar is ook maar gewoon een mens