

Schadeafwikkeling – van laaghangend fruit en zelfreflectie

Willem van Boom¹

Dat sommige letselschadedossiers lang lopen, heeft allerlei oorzaken. Sommige versnellingsinitiatieven werken, andere niet. De oplossingen die de afgelopen jaren zijn bereikt, hebben vruchten afgeworpen. Aan mooie voornemens om het afwikkelingsproces nóg verder te verbeteren geen gebrek. Maar het laaghangende fruit is nu wel zo'n beetje geplukt. Dat komt onder andere door een aantal karakteristieken van het aansprakelijkheidsrecht zélf. Als de wetgever een eind wil maken aan de terugkerende klachten over langlopende dossiers, dan is het verstandig om eens serieus te kijken naar de inherente eigenschappen van het huidige aansprakelijkheidsrecht. Daarnaast zou een eenduidige visie van de overheid op de rol van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht helpen.

To polish a turd

Sommige schadedossiers blijven heel lang etteren. Met name bestaat veel zorg over letselschadedossiers die na een aantal jaar nog niet zijn afgesloten. Die zorg is begrijpelijk: niemand wil dat zo iets lang duurt en niemand wenst zo iets een ander toe. Het lijkt een soort wetmatigheid dat er veel goed gaat, en het in een klein aantal gevallen heel erg fout gaat. Of in elk geval lang duurt, om wat voor reden dan ook. En ook is het een soort wetmatigheid dat er om de zoveel tijd politieke druk op met name aansprakelijkheidsverzekeraars wordt gecreëerd om verantwoording af te leggen en verbetering te beloven. In een gepolariseerd en gepolitiseerd veld zijn verdachtmakingen eenvoudig gemaakt: de simpelste narratieven geven *ofwel* aansprakelijkheidsverzekeraars de schuld, nu zij bewust beknibben op hun schadeafwikkelingsafdelingen of gewoon botweg als beleid hebben niet te bewegen en zo weinig mogelijk te betalen totdat een rechter ze dwingt, *ofwel* de straatvechters in de letselschadeadvocatuur nu die alleen maar aan hun eigen honorarium denken. Of beide kampen.

Een genuanceerder beeld volgt als men echt onderzoek doet, zoals het Utrechtse onderzoek 'Langlopende Letselschadezaken' (2020) liet zien. Dat sommige letselschadedossiers lang lopen, heeft allerlei oorzaken. En sommige versnellingsinitiatieven werken, andere niet. De oplossingen die de afgelopen jaren zijn bereikt, onder andere door verschillende rondetafels, de inspanningen van de Letselschaderaad, de invoering van de deelgeschillenregeling, de ondersteuning van zelfreguleringspilots en

zo verder, hebben vruchten afgeworpen. Onder de jongste initiatieven vinden we een Kamer Langlopende Letselschadezaken, een pilot werkafspraken Verbond/ASP, en een commissie schadeafhandeling beroepsziekten.²

Aan mooie voornemens om het afwikkelingsproces nóg verder te verbeteren trouwens geen gebrek. Zo schreef Geeke Feiter, directeur Schade bij het Verbond onlangs in een column: over 'de eerste stappen op weg naar een wereld waarin een slachtoffer een duidelijk, snel, rechtvaardig en gelijkwaardig proces krijgt in samenspraak met de verzekeraar en hun eventuele belangenbehartiger'.³ Jawel, een toolkit en een smarten-geldcalculator: 'Vastberaden op weg naar een sneller herstel van slachtoffers en meer eenduidigheid zodat slachtoffers weten waar ze aan toe zijn.' Ik word daar een beetje moedeloos van, want het is de zoveelste poging om, zoals de Engelsen dat zeggen, *to polish a turd*, waarbij het aansprakelijkheidsrecht de *turd* is. Beter is het om aan verwachtingsmanagement te doen: in de meeste gevallen ben je binnen twee jaar klaar en in een klein aantal gevallen kun je je opmaken voor een ontluisterende slijtageslag. Dat komt onder andere door een aantal karakteristieken van het aansprakelijkheidsrecht zélf. Denk aan open normen zoals de maatschappelijke betamelijkheid, het worstelen met het niet bestaan van de hypothetische situatie, de goede en kwade kansen die gewogen moeten worden, de duur van hersteltrajecten, de uitgestelde toekomst die het wachten op de medische eindtoestand teweegbrengt, de discussies die kunnen

De lippendienst die we als juristen bewijzen aan hogere idealen als volledige schadevergoeding, concrete berekening en slachtofferbescherming; het klinkt allemaal prachtig maar de werkelijkheid is soms ontvullend lelijk

ontstaan over de medisch niet-objectiveerbare klachten, het koffiedikgehalte van de schatting van het definitieve verlies verdienvermogen en nog zo wat van die open eindjes. En deels zal het ook komen door de financiële belangen van *alle* partijen die betrokken zijn bij de afwikkeling. Noem me een pessimist, maar ik geloof niet dat er nog veel laaghangend fruit is overgebleven in het letselschadeproces na het jarenlange werk van tal van onvermoeibare personen en instellingen.

Buiten de gebaande paden

In het 'gewone' letselschaderecht blijven er dus dossiers die zich maar niet laten versnellen. Dat is munitie voor politieke partijen om met regelmaat verzekeraars weer in het defensief te krijgen. En zo gebeurt het dat de SP zo ongeveer elk jaar oproept om beboeting van rijke verzekeraars die de boel traineren (en het liefst ook onafhankelijk tuchtrecht). Hier geldt de gevleugelde uitspraak: alles is politiek, maar politiek is niet alles.

Als de wetgever een eind wil maken aan deze terugkerende klachten, dan is het verstandig om eens serieus te kijken naar de inherente eigenschappen van het huidige aansprakelijkheidsrecht. Het aansprakelijkheidsrecht, en dan met name afd. 6.1.10 BW, is een dankbare bliksem-afleider voor slachtoffers die door wat voor oorzaak dan ook – hun karakter, de omstandigheden, de omgeving, een combinatie – niet goed in staat zijn om de knop om te zetten en hun indringend gewijzigde leven weer op te pakken. Het aansprakelijkheidsrecht wil het steeds weer hebben over hoe je leven eruit gezien zou hebben als de aansprakelijkheidsvestigende gebeurtenis zich niet had voorgedaan. Dat heeft op sommigen meer de uitwerking van een Sirenenroep dan van een stelsel dat handelingsperspectief centraal stelt. Daarnaast is het letselschadeproces als gevolg van het open karakter van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsproces nog het beste te vergelijken met een contactsport met open normen als spelregel. Als iedereen redelijk is en eenzelfde idee heeft van wat redelijk is, komt het goed.

Ik denk dat het tijd is dat de wetgever buiten de gebaande paden gaat denken. Waarom leggen we niet een grondslag in artikel 6:95 BW neer voor het instellen van een commissie normering schadevergoeding, die een regeling ontwerpt voor een 'quick and dirty'-vaststelling van verlies verdienvermogen waar geen letselschadeadvocaat meer bij aan te pas hoeft te komen? Wat als we met een tabel in één klap vrijwel alle discussies over verlies van verdienvermogen van tafel vegen en de slachtoffers die nu jaren in de wachtkamer zitten, overwegend sneller geholpen zijn en tevreden zijn over de uitkomst (ook als hun hypothetische toekomst in schadevergoedingstermen niet tot achter de komma is becijferd)? Waarom schaffen

we vergoeding voor medisch niet-objectiveerbare klachten niet af, of onderwerpen we de vergoeding voor preprocesuele rechtsbijstand niet aan een zuinig puntensysteem (ook in deelgeschillen)? Wat als we het huidige kader voor afwikkelingsonderhandelingen nu eens vervangen door simpele schema's en tabellen die snelle afwikkeling mogelijk maken? En als we dan toch bezig zijn: wat als we het breekijzer van artikel 6:96 lid 2 BW uit handen slaan van ongereguleerde bureautjes en vage tussenschakels met hun onfrisse aanbren- en doorschuifpremies?

Tegenstanders zullen hun bekende bezwaren van de plank halen. Ja, er zijn gevallen waarin standaardisering tot onder- of overcompensatie zal leiden in vergelijking met wat een geharnaste letselschadeadvocaat uit afd. 6.1.10 BW had kunnen 'persen'. Maar dat 'persen' kost tijd en negatieve energie, en leidt lang niet altijd tot betere resultaten. En wat er ook gebeurt, zelden zal de benadeelde de eigen belangenbehartiger de schuld geven van teleurstellende bedragen, ruwe communicatie of ontstane impasses. Als een redelijke gestandaardiseerde vergoeding die snel gegeven kan worden, goed wordt gewaardeerd, wie zit er dan nog te wachten op een traag proces van schijnzekerheid tot op drie punten achter de komma die de afwikkeling nu soms nog is? De lippendienst die we als juristen bewijzen aan hogere idealen als volledige schadevergoeding, concrete berekening en slachtofferbescherming; het klinkt allemaal prachtig maar de werkelijkheid is soms ontvullend lelijk. Natuurlijk: er is zeker het nodige verbeterd in de afgelopen twintig jaar. De verhoudingen en uitkomsten zijn onmiskenbaar verbeterd. Maar het laaghangende fruit is wel zo'n beetje geplukt en ik denk niet dat we ooit aan 100 procent benadeeldevredigheid gaan komen. Dus gaan we ook volgend jaar weer een rapport krijgen met tenenkrommende casus, waarop Kamerleden verzekeraars weer verder willen bestraffen? Of gaan we het hebben over echte oplossingen?

Zelfreflectie van de overheid?

Als de wetgever deze handschoen oppakt, is het misschien ook tijd voor wat zelfreflectie. De rijksoverheid

Auteur

1. Prof. dr. W.H. van Boom is hoogleraar Burgerlijk recht aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Noten

2. Zie over de Kamer LLZ www.deletsel-schaderaad.nl (onder 'letselschadebranche'), over de pilot werkafspraken Ver-

bond/ASP: www.verzekeraars.nl/

publicaties/actueel/werkafspraken-helpen-letselschadeslachtoffer-snel-aan-juiste-voorzieningen, en over de uitkomsten van de commissie schadeafhandeling beroepsziekten: www.arboportaal.nl/onderwerpen/beroepsziekten/wat-zijn-de-gevolgen-van-beroepsziekten.



© Shutterstock

Alle goede bedoelingen ten spijt moet de conclusie zijn dat de overheid geen integrale visie heeft op *wie wanneer waarom welke* ondersteuning verdient buiten de gewone kaders

blinkt namelijk niet uit in een eenduidige visie op de rol van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht. Schadedossiers hebben weliswaar duidelijk de aandacht van de rijksoverheid, maar als we uitzoomen, is het soms moeilijk om consistentie te ontdekken in het beleid van die overheid. In theorie is het beleid eenduidig: (i) schadeafwikkeling tussen burgers onderling wordt door algemene regels beheerst, (ii) de benadeelde die geen aan-

sprakelijke vinden kan of geen solvente aansprakelijke, draagt zelf de schade, en (iii) de overheidsrechter staat klaar om volgens gewone regels eventuele geschillen te beslechten. Voor de afwikkeling van letselschade erkent de overheid dat de verantwoordelijkheid verder gaat. Denk aan de rol die de rijksoverheid als oliemannetje speelt door allerlei initiatieven te ondersteunen – van subsidies voor o.a. Letselschaderaad en onderzoeksrapporten, tot het optuigen van overlegstructuren en rondetafelbesprekingen om slepende dossiers zoals het beroepsziektendossier vlot te trekken of om de zoveelste uitzending van Radar of klachtschrift van de SP met de branche te bespreken. Maar denk natuurlijk ook aan vernieuwende wetgeving zoals de deelgeschillenregeling.

Intussen is er voor gevallen waarin de overheid zélf betrokken is of zichzelf een bijzondere rol toedicht, opvallend vaak reden om afstand te nemen van de algemene regels van het schadevergoedingsrecht omdat die te vaag zijn, te veel belasting opleveren voor de rechterlijke macht of omdat ze te langzaam tot uitkomsten leiden. Als afd. 6.1.10 BW niet bevalt, maken we bijzondere vergoedingsregels. Als het sneller moet, standaardiseren we. Als er politieke druk is, doen we iets voor de een maar niet voor de ander. Alle goede bedoelingen ten spijt moet de conclusie zijn dat de overheid geen integrale visie heeft op *wie wanneer waarom welke* ondersteuning verdient buiten de gewone kaders. En zo kan het gebeuren dat er uitgebreide vergoedingsmechanismen en -maatstaven voor Groningse aardbevingen worden ontwikkeld, er een ad-hocvergoeding van onverzekerde schade bij de recente Limburgse overstromingen is opgetuigd,⁴ slachtoffers van misdrijven bij de staat door een wettelijk voorschotsysteem 'verzekerd' zijn tegen incassoproblemen bij de dader,⁵ sommigen met een beroepsziekte binnenkort een tegemoetkoming uit de staatskas kunnen aanvragen (de Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten 2023),⁶ terwijl zorgmedewerkers die long covid opliepen in 2020 vooral met een applausje worden bedankt en na twee jaar loondoorbetaling op de 'gewone' vangnetten lijken te zijn aangewezen (buiten een subsidieregeling die vooral verantwoordelijkheid naar de zorgwerkgever schuift).⁷ Wie er een lijn in kan ontdekken, mag het zeggen. •

3. 'Wie heeft baat bij het huidige systeem van letselschadeafwikkeling?', *AMweb.nl* 9 november 2022.

4. Regeling WTS juli 2021 (waterschade Limburg); zie nader www.rvo.nl/subsidies-financiering/waterschaderegelingen-juli-2021/wts.

5. Zie daarover: www.cjib.nl/voorschotregeling.

6. Zie over de Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB): www.svb.nl/nl/tsb.

7. De subsidie betreft de Subsidierегeling behoud langdurig zieke zorgmedewerkers. Zie daarover nader: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/gezondheid-en-zorg/subsidierегeling-langdurig-zieke-zorgmedewerkers.