

Hordes, hobbels en heikele punten

Het 36e LSA Symposium, op 31 januari 2025 in vergadercentrum Koningshof in Veldhoven, stond in het teken van hordes, hobbels en heikele punten in de letselschaderegeling. Meer dan 500 deelnemers volgden een programma van zeven lezingen en een muzikaal optreden tot slot. In deze editie van het PPS-Bulletin zijn de zeven lezingen samengevat. Als eerste sprak Siewert Lindenbergh, hoogleraar Privaatrecht aan Erasmus School of Law en advocaat-generaal bij de Hoge Raad. Hij trad op als dagvoorzitter van het LSA Symposium.

Allitererend met de h van hordes, hobbels en heikele punten kwam Lindenbergh uit bij zijn collega bij de Hoge Raad, Ton Hartlief, die in 2024 in Burgers Zoo de dagvoorzitter was. Lindenbergh bracht in herinnering dat Hartlief zich had afgevraagd of we nog 'beretrots' op het personenschaderecht konden zijn. "Op het festivalterrein van het aansprakelijkheidsrecht", zo citeerde Lindenbergh Hartlief, "staat de personenschade al lang niet meer op het hoofdpodium!" Volgens Lindenbergh staan momenteel vooral privacy en financiële producten in de spotlights. "Bij de Hoge Raad komt nog wel eens een letselschade voorbij, maar niet zo vaak meer. Dat is anders bij de strafkamer van de Hoge Raad en bij de strafrechter. Daar liggen vaak de vragen voor en wordt het personenschaderecht verder verrijkt."

Herstel

Ook herstel begint met een h en hierover zei Siewert Lindenbergh: "In de wet staat nergens iets over herstel, maar toch is dat het centrale begrip waarmee we allemaal bezig zijn. U moet proberen de benadeelde terug te brengen in de situatie zonder letsel, dat is de opdracht die u telkens krijgt, maar dat kan natuurlijk helemaal niet, want je kunt de klok niet terugzetten. Schade bestaat altijd op twee niveaus: aan het lichaam in de vorm van verwondingen en beperkingen, maar daarnaast in de portemonnee. Dan gaat het om de kosten van herstel, van aanpassingen, het verlies van arbeidsvermogen, smartengeld en zo meer. En juist bij die vergoedingsvraag kunnen behoeften en belangen botsen."

Kwaliteit

Lindenbergh sprak ook over het rapport van het WODC over de kwaliteit van dienstverlening van belangenbehartigers. Hij zei: "Ik dacht dat het rapport over kwalijke praktijken zou gaan. De eerste drie letters zijn nog wel hetzelfde, maar dan is het ineens kwaliteit geworden. De kwalijke praktijken komen wel aan bod, maar Van Boom en Rijnhout hebben het onderzoek breder getrokken door fundamentele vragen te stellen. Daar komt een diffuus beeld uit en dat is niet zo gek als je het palet veel breder trekt. De echte kwalijke praktijken moeten nog worden geïdentificeerd en ook verzekeraars hebben daar een rol in."

Rotterdamse Schaal

Lindenbergh besprak tot slot de stand van zaken rondom de Rotterdamse Schaal, de ordening door Marnix Hebly en Siewert Lindenbergh van smartengeldbedragen bij letsel en andere persoonsaantastingen. In de zomer van 2024 werd een concept uitgebracht, waarop inmiddels veel reacties zijn gekomen. "Sommigen zeggen dat de bedragen veel te hoog zijn, anderen vinden ze veel te laag, dus ik denk dat we ongeveer goed zitten", aldus Lindenbergh.

Is de tijd van de Hoge Raad voorbij?

Arvin Kolder, buitengewoon hoogleraar Personenschade aan de Rijksuniversiteit Groningen, keek in zijn bijdrage terug op vijf jaar Hoge Raad en personenschade (2020-2024). Hij stapte daarmee over de drempel van nog eens vijf jaar buitengewoon hoogleraarschap, want zijn benoeming vanwege de LSA is per 1 januari 2025 met die periode verlengd. Ten behoeve van zijn terugblik had Kolder een selectie gemaakt van door de Hoge Raad gewezen arresten met relevantie voor het personenschaderecht.

Uit de gewezen arresten in de vijf onderzochte jaren selecteerde Arvin Kolder 116 voor personenschade relevante arresten, waaronder 31 arresten artikel 81 lid 1 RO, waarbij de Hoge Raad dus zonder nadere motivering het oordeel van het hof in stand liet, 34 arresten over niet-letsel en 29 arresten in strafzaken. Van deze 116 arresten had hij een top 20 gemaakt. Deze gingen over schuld- en risicoaansprakelijkheid (4), werkgeversaansprakelijkheid (3), medische aansprakelijkheid (3), smartengeld, shockschade en affectieschade (4), medisch moeilijk objectiveerbaar letsel (1), schadebegroting (2), verzekeringsrecht (2) en procesrecht (1). Al deze arresten besprak Kolder op het symposium in vogelvlucht, in een hoog tempo.

Vijf magere jaren

Arvin Kolder haakte in zijn bespreking van de arresten net als dagvoorzitter Siewert Lindenbergh aan bij de opmerking van Ton Hartlief dat in de personenschade niet veel vuurwerk meer te verwachten is. “De glorie tijden liggen achter ons”, zei Kolder. “Daar sta je dan met je herbenoeming als hoogleraar Personenschade. Dat worden vijf lange magere jaren voor mij.” Kolder zei nog wel ontwikkelingen te verwachten rond moderne voertuigen zoals de fatbike, vapes, fouten bij transgenderzorg, fraude bij fertilisatie, crises, rampen en oorlogen en ook noemde hij Urgenda, Shell en Greenpeace nog – “dat zijn natuurlijk allemaal wel aspecten die op het bordje van de Hoge Raad kunnen belanden”, aldus Kolder. “Wel moeten we ook naar andere gremia dan alleen de Hoge Raad kijken. De Expertgroep Rechterlijke Macht, het project smartengeld bij licht letsel, richtlijnen van De Letselschade Raad, de wetgever en onderwerpen als de rekenrente, de deelgeschilprocedure, affectieschade en kwaliteit.”

Ruimte voor vuurwerk

“Op het gebied van personenschade is de tijd van de Hoge Raad dus wel voorbij”, zo besloot Arvin Kolder. “Het is natuurlijk zonde dat de jonge garde geen vuurwerk meer gaat meemaken. Toch heb ik een bemoedigend woord voor hen. Want nu we al lange tijd van crisis naar crisis hobbelen, proef je wel dat rechters wat minder scheutig zijn om allerlei schadevergoedingsverplichtingen aan te nemen. Bovendien heeft de Hoge Raad in sommige dossiers het stokje aan de politiek en de wetgever overgegeven en als die er niet uitkomen, is het niet uitgesloten dat de Hoge Raad alsnog weer in actie komt. Denk bijvoorbeeld aan de uitbreiding van de verzekeringsplicht voor arbeidsgerelateerde schade. En soms ligt er zomaar weer een veelbelovende zaak op het bordje van de Hoge Raad, dus wat dat betreft geven we de hoop niet op. We mogen op betere tijden hopen, met weer wat ruimte voor vuurwerk.”

Wonen op maat: knelpunten en oplossingen

Melinda Driessen is zorgschaderegisseur bij haar bedrijf Diverzum voor bemiddeling en ontzorging bij complexe letselschades. Een van de domeinen waarop Diverzum ondersteuning verleent, is wonen. Op het LSA Symposion sprak Melinda Driessen over wonen op maat: knelpunten en oplossingen voor duurzaam wonen wanneer een letsel om verbouwen, aanpassen of verhuizen vraagt. Zij deed dit aan de hand van twee casussen, een over een huurwoning en een over een koopwoning.

De casus over de huurwoning betrof Cliff, een man van begin 40, weduwnaar en vader van vijf kinderen, die op zijn fatbike werd aangereden, met een hoge dwarslaesie tot gevolg. Cliff woonde met zijn gezin op een bovenwoning in Amsterdam en dat was met zijn letsel niet meer mogelijk. Tijdens zijn revalidatie werden zijn kinderen door Cliffs schoonmoeder opgevangen, maar dat was slechts een tijdelijke oplossing. Bij haar zoektocht naar een andere woning werd Melinda Driessen in belangrijke mate vanuit de Wmo ondersteund. Samen met de instelling waar Cliff revalideerde, werd een programma van eisen voor de andere woning opgesteld, evenals een programma voor de verzorging van Cliff. 's Ochtends waren daar twee verzorgenden voor nodig. In de casus was het bijzonder dat al snel een woning beschikbaar kwam, een eengezinswoning in Amsterdam, vlak bij de school van de kinderen. Een uitdaging was nog wel om de zaak administratief en financieel rond te krijgen, omdat de huur van de nieuwe woning hoger was dan de oude huur. Uiteindelijk gaf de woningbouwvereniging groen licht, waarna de woning voor Cliff kon worden aangepast.

Seniorenflat

De casus over de koopwoning betrof Suus, een jonge vrouw die bij een bedrijfsongeval ernstig hersenletsel opliep, met als gevolg een vertraagd tempo, gemis van overzicht, afname van initiatief, forse emotieregulatieproblematiek en een verminderde spraakfunctie. Zij was kort voor het ongeval getrouwd en zou in de week erna de sleutel krijgen van hun eerste koopwoning. Gezien alle hectiek zag de familie daarvan af. In de woonplaats van Suus, een dorpje in Brabant, kon haar vervolgens enkel een seniorenflat te huur worden aangeboden, waar zij in ieder geval met haar rolstoel in de badkamer kon komen. Uiteindelijk kregen Suus en Melinda van de verzekeraar groen licht om op de woningmarkt een koopwoning te zoeken. Ook in deze casus werd een programma van eisen opgesteld, evenals een stappenplan richting de toekomst.

Fijne woonplek

“Cliff woont inmiddels in zijn nieuwe woning”, vertelde Melinda Driessen. “Het gaat best oké, we zijn nog bezig met therapie. Een van de aspecten is de jeugdzorg, waarmee we naar de toekomst van de kinderen in de nieuwe woning kijken. Dat heeft tijd nodig. Ook Suus woont in haar nieuwe woning, samen met haar man. Zo'n twee weken na de verhuizing belde ze me, dat ze voor het eerst in twee jaar had gekookt. Ze was daar supertrots op. Gebleken is opnieuw in deze twee casussen, dat we in ingewikkelde vraagstukken elkaar nodig hebben, want uiteraard verdienen deze mensen gewoon een heel fijne woonplek.”

Goed zitten

Goed zitten - Bert de Hek, senior raadsheer bij gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, besprak op het LSA Symposion wat hij daaronder verstaat. Wat zijn vanuit het perspectief van de rechter tijdens een zitting de do's and dont's voor advocaten in letselschadezaken? De Hek behandelde de voorbereiding van de zitting en de toelichting, de vragen en het schikken tijdens de zitting.

De voorbereiding van een zitting begint volgens Bert de Hek minimaal veertien dagen van tevoren. De wettelijke termijn voor het indienen van stukken ter voorbereiding op de zitting is immers tien dagen, "maar maak er maar veertien van, want soms kun je wel vier dagen nodig hebben om stukken bijvoorbeeld op te vragen. Heeft de wederpartij zich daar niet helemaal aan gehouden, wees dan soepel want het is ook geen 'hard and fast rule'. Dient iemand twee dagen voor de zitting een stuk in dat je net zo snel hebt doorgrond als een gemiddeld Nijntje-boek, dan zet je jezelf voor gek wanneer je daar bezwaar tegen maakt." Een goede voorbereiding houdt volgens De Hek ook in dat je weet wat er in je eigen stukken staat, ook al zijn delen daarvan door een kantoorgenoot geschreven, en dat je goed overweegt wie je naar de zitting meeneemt.

Toxische sfeer

Over de zitting zelf merkte De Hek op, dat er vaak een 'toxische' sfeer is "en daar worden wij niet bang van, maar we vinden het wel vervelend", zo zei hij. "Advocaten dragen daaraan bij, vaak meer dan hun cliënten, door een geweldige hekel aan de wederpartij te hebben. Soms doen ze alsof de whiplash van hun cliënt door de advocaat van de verzekeraar is veroorzaakt!" De zitting begint met een toelichting door beide partijen, meestal van tien minuten, "en ik kan u zeggen dat dat best veel is", zei Bert de Hek. Hij adviseerde kernachtig te zijn, je te concentreren op je eigen verhaal en niet zozeer op dat van de ander te reageren. "Met een eigen verhaal komen, is veel sterker", zei hij. Hij adviseerde ook spreeknoties te gebruiken "en let op je taal! Zie je drie rechters op rij allemaal tegelijk iets noteren, dan vervangen ze waarschijnlijk een d door een t."

Vragen recenseren

Over het stellen van vragen zei De Hek het irritant te vinden wanneer hij een cliënt iets vraagt en van de advocaat een antwoord krijgt. "Niet doen! Vragen recenseren, ook niet doen! Wanneer een advocaat zegt: ik zie de relevantie van deze vraag niet, dan denk ik: dat is juist je probleem!" Over lastige vragen zei De Hek dat de advocaat die als een uitdaging moet zien. "Grijp je kans! Wanneer de rechter zeker was van de zaak, zou hij geen lastige vragen stellen." Tot slot kwam hij nog over het schikken te spreken. "Een vraag die vaak bij opkomt, zeker als schikken heel gemakkelijk is: had je dat nou niet veel eerder kunnen doen?!"

“Met het WODC-onderzoek kan ik niet veel”

Ulysse Ellian, sinds vier jaar lid van de Tweede Kamer namens de VVD, heeft onder meer de justitieportefeuille onder zich. In 2022 riep hij met een Kamermotie de regering op onderzoek te doen naar kwalijke methoden in de ongereguleerde praktijk van letselschadebehandelaars. Uit deze motie kwam het onderzoek door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum voort. Ulysse Ellian vertelde op het LSA Symposion welke overwegingen hem er destijds toe hadden gebracht de motie in te dienen.

Ellian peilde aan het begin van zijn bijdrage of de deelnemers aan het symposion onvoldoende gekwalificeerde letselschadebehandelaars in hun werk waren tegengekomen en kwalijke praktijken hadden geconstateerd. En vonden ze dat niet iedereen beroepsmatig letselschadebehandelaar zou mogen zijn? De peiling wees uit dat een overgrote meerderheid van de aanwezigen deze vragen positief kon beantwoorden. “Wanneer ik aan mensen op straat vraag waarover zij zich druk maken, verwacht ik niet dat ze hierover beginnen”, aldus Ulysse Ellian. “Toch vind ik het ontzettend belangrijk. Voor de advocaat gelden stevige eisen en een stevig toezicht, de deurwaarder en de notaris zijn heel fors gereguleerd, maar dan heb je degene die een bord in zijn tuin zet waarop staat dat hij letselschadebehandelaar is. Ik heb die situatie altijd heel vreemd gevonden.”

Serieus onderzocht?

“Ik zet me in de Tweede Kamer ook voor het slachtofferbeleid in”, vervolgde Ellian, “en heb de afgelopen vier jaar veel gesprekken met slachtoffers gevoerd, van nabestaanden van de MH17-ramp tot slachtoffers van ernstige geweldsdelicten. Met de positie van slachtoffers moeten we heel zorgvuldig omgaan. Het is daarom heel gek dat je geen enkele eis zou stellen aan diegenen die de belangen van slachtoffers van een verkeersongeval of een medische kwestie moeten behartigen. En waarom is het normaal dat dossiers worden doorverkocht? Of dat buitengerechtelijke kosten dubbel worden gedeclareerd? Toen ik me als Kamerlid in deze praktijken ging verdiepen en wat ging rondbellen, bleek dat dit allemaal heel veel gebeurde. Probeer je nu zo'n probleem in de politiek aan de orde te stellen, dan krijg je van de bewindspersoon, geadviseerd door diens ambtenaar, altijd de vraag terug of het probleem serieus is onderzocht. Oké, zei ik destijds, laten we het dan onderzoeken. En toen kwam het WODC-onderzoek.”

Regulering noodzakelijk

“Uiteraard heb ik alle waardering voor het WODC, maar het verwondert mij wel dat de voorbeelden waar ik nou juist in geïnteresseerd ben, niet of nauwelijks in het onderzoek naar voren komen, omdat de conclusie is dat er geen goed beeld van de kwalijke praktijken bestaat. Nou, dat had ik ook wel door. Met het onderzoek kan ik dus niet zo heel veel. Maar stel je me de vraag of we echt tot regulering van dit beroep moeten overgaan, dan ben ik er heel stellig in dat dit inderdaad moet gebeuren. Om ervoor te zorgen dat mensen de belangen van slachtoffers op een correcte manier behartigen, moet we een einde maken aan de situatie dat elke willekeurige persoon zich letselschadebehandelaar mag noemen!”

“Het vergoeden van schade heeft potentie!”

Arlette Schijns, advocaat bij Beer advocaten en voorzitter van de Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven, onderzocht welke rol schadevergoeding speelt bij het verkrijgen van recht en herstel na een misdrijf. Daartoe interviewde zij veertig slachtoffers en nabestaanden van misdrijven over hun motieven om compensatie te vragen, over de effecten van die compensatie en over hun behoeften in relatie tot schadevergoeding. Op het LSA Symposion besprak Arlette Schijns de inzichten die dit onderzoek opleverde ten aanzien van de relatie tussen herstel, recht en schadevergoeding en het proces van schadevergoeding.

De groep van veertig geïnterviewden bestond uit slachtoffers of nabestaanden van fysieke of psychische mishandeling (9), moord of doodslag (14), een seksueel misdrijf (14) of een verkeersmisdrijf (3). Een groot aantal liet in de interviews weten met het morele dilemma van de ‘taboo trade off’ te worstelen: het leed doordat je zelf schade hebt geleden of doordat een dierbare is overleden is met geen enkel geldbedrag te vergoeden. “Die twee grootheden zijn onmogelijk met elkaar te vergelijken – mensen vinden de vergoeding niet bij de schade passen”, aldus Arlette Schijns. “De moeder van een overleden zoon zij tegen me: ik heb hem nu in muntjes teruggekregen.” Volgens Arlette Schijns wordt een ‘taboo trade off’ gemakkelijker aanvaard wanneer het geld voor een betekenisvol doel wordt gebruikt, zoals een opleiding, hulp aan lotgenoten, een daad in nagedachtenis van de overledene of psychologische hulp om te voorkomen dat het trauma intergenerationeel wordt doorgegeven.

Houding van de veroorzaker

Nog een andere manier om morele dilemma’s te overwinnen en dus toch een beroep op het compensatiesysteem te doen, heeft te maken met de houding van de veroorzaker. Arlette Schijns vertelde in dit verband over bondskanselier Willy Brandt, die tijdens een herdenking van de Tweede Wereldoorlog in Polen een knieval maakte, en over bondspresident Richard von Weizsäcker, die in gesprek met een voormalige Auschwitz-gevangene haar smeekte een beroep op de Wiedergutmachung te doen. Eerder had zij dat niet gewild, omdat het aanvoelde als een legitimatie van wat Duitsland in de Tweede Wereldoorlog had aangericht. Arlette Schijns wees in dit verband ook op het onderzoek van Femke Ruitenbeek-Bart naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk.

Rechtvaardigheidsbelangen

Gevraagd naar de motieven om een schadevergoeding te vragen, noemden de geïnterviewden vijf rechtvaardigheidsbelangen in het bijzonder, te weten erkenning (de perceptie dat iets is gebeurd of waar is, dat een persoon leed is toegebracht en slachtoffer is), validatie (de bevestiging dat het slachtoffer wordt geloofd en dat hem geen schuld treft), vindicatie (de bevestiging dat de daad verkeerd was en dat de daden van specifiek deze dader tegenover dit slachtoffer verkeerd waren), daderverantwoordelijkheid (het gebeurde moet voor de dader consequenties hebben) en ‘connectedness’ (herstel van het door het misdrijf veroorzaakte isolement en afgesneden zijn van de gemeenschap). “Het vergoeden van schade heeft potentie”, besloot Arlette Schijns. “Het heeft een compensatiefunctie, het draagt bij aan rechtsherstel en herstel op andere domeinen en het heeft transformatieve potentie: het helpt slachtoffers te ontsijgen uit het slachtofferschap.”

Hobbels en hordes door culturele verschillen

Özlem Adsiz en Naziha Oumansour zijn hersteldeskundigen bij Tensiz. Bij dit bureau werken uitsluitend hersteldeskundigen met een niet-Nederlandse afkomst, die voornamelijk cliënten met een gelijke culturele achtergrond helpen. “Wij nemen jullie mee in de wereld van culturele diversiteit en hopen jullie met onze bijdrage te prikkelen om na te denken over de impact en de invloed van culturele diversiteit op het letselschadetraject”, aldus Naziha Oumansour. “We hopen jullie kennis van andere culturen te vergroten, om zo de kloof tussen jullie als letselschadeprofessionals en de slachtoffers te verkleinen”, zei Özlem Adsiz.

Vanuit hun ervaringen als hersteldeskundigen vertelden Özlem Adsiz en Naziha Oumansour over hobbels en hordes in letselschadetrajecten voor slachtoffers met een niet-Nederlandse achtergrond. Deze komen vaak voort uit verschillen in normen en waarden. Opvattingen over bijvoorbeeld gezondheid, herstel, pijn en respect kunnen per cultuur anders zijn. Dat kan van invloed zijn op hoe mensen hun herstel ervaren en daarmee omgaan. Hobbels zijn er daarnaast door taalbarrières, waardoor mensen het moeilijk vinden om klachten en behoeften onder woorden te brengen. Ook komt het voor dat mensen juridische systemen en autoriteiten wantrouwen.

Collectivistische cultuur

Özlem Adsiz: “De emotionele en psychologische impact van het letsel kan per cultuur, geloof en sociaal steunnetwerk heel verschillend zijn. In veel culturen is het namelijk niet gebruikelijk om over emoties of emotionele gebeurtenissen te praten. Dit is met name zo in een collectivistische cultuur, waarin het groepsbelang belangrijker is dan het individuele belang. Iemand die niet heeft geleerd om over emoties te praten of emotionele gebeurtenissen een plek te geven, raakt na een ongeval volledig van slag. Die stort als een kaartenhuis in elkaar. Een ongeval heeft op deze mensen een extra grote impact.”

Culturele drive

Naziha Oumansour: “Slachtoffers met een andere culturele achtergrond hebben er soms moeite mee binnen juridische en sociale systemen te navigeren. Neem bijvoorbeeld de ondernemers met een andere culturele achtergrond. Die ondernemers, meestal in het midden- en kleinbedrijf, zijn vanuit een culturele drive gaan ondernemen. Wanneer een boekhouding in die cultuur niet belangrijk wordt gevonden of niet nauw wordt genomen, kan het lastig zijn alle relevante stukken boven tafel te krijgen. Het belang daarvan zien zij niet in en al snel denken ze dan dat de verzekeraar hen niet vertrouwt. Het gaat er dan om zo’n ondernemer ervan te overtuigen dat de verzekeraar niet vervelend wil doen, maar de vergoeding goed moet kunnen onderbouwen.”