

Rubrieken

Nederland

Aanbeveling LetMe: best practice ter structurele verbetering van het letselschadeproces in Nederland

Het letselschadeproces staat volop in de belangstelling. Er zijn ontwikkelingen gaande, zowel in de letselschadebranche als in de politiek. Toepassing van mediation in letselschadezaken maakt ook onderdeel uit van de lopende discussies.

Inleiding

Waar is het allemaal begonnen? In 2001 werd publicitair de nodige aandacht besteed aan de zogenoemde 'misstanden' in de letselschadebranche. Naar aanleiding van deze publiciteit heeft de Stichting De Ombudsman een rapport geschreven over letselschaderegeling: 'Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid'. In dit rapport wordt onder meer aandacht besteed aan de negatieve aspecten van een langdurige schaderegeling voor het slachtoffer. Voorts wordt het optreden van rechtshulpverleners, verzekeraars en door hen ingeschakelde schaderegelingbureaus kritisch onder de loep genomen, en wordt de rol van medici belicht. In het rapport worden vervolgens aanbevelingen gedaan voor diverse aspecten van de letselschaderegeling, waarbij ook de mogelijkheid van mediation aan de orde wordt gesteld.

In 2003 heeft het Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht van de Universiteit van Tilburg het initiatief genomen voor de start van het project Procedurele normering van de buitengerechtelijke afwikkeling van personenschadeclaims in Nederland. Dit project heeft tot doel te komen tot een betere schaderegeling volgens het harmoniemodel met een centrale positie voor het slachtoffer en een effectief werkend, tussentijds geschiloplossingssysteem. Aanvankelijk waren nagenoeg alle marktpartijen vertegenwoordigd in dit project. In het kader van het project is een gedragscode behandeling letselschade opgesteld, die dit voorjaar officieel zal worden aangeboden. Zonder uitgebreid op het project in te gaan heeft met name deze gedragscode ertoe geleid dat bepaalde partijen uit het project zijn gestapt, omdat zij en hun achterban zich niet aan deze code konden committeren, waarbij het gaat om de ASP (Advocaten Slachtoffers Personenschade), de WAA (Werkgroep Artsen Advocaten) en de LSA (Vereniging van Letselschade Advocaten). Het project heeft daarmee voor dit moment aan draagvlak ingeleverd.

Ondertussen is in mei 2005 een expertmeeting bij het ministerie van Justitie gehouden, alsmede heeft in juni 2005 een overleg met de vaste kamercommissie Justitie plaatsgevonden. In deze bijeenkomsten werd nadrukkelijk aan andere partijen in de markt de ruimte geboden om ook met initiatieven en ideeën te komen ten aanzien van de verbetering van het letselschadeproces in Nederland. De vereniging van letselschademediators (LetMe) heeft deze handschoen opgepakt en een aanbeveling gedaan.

Gezien de inhoud van de zomerbrief van 7 juli 2005 en de najaarsbrief van 22 november 2005 van minister Donner¹ kan worden verwacht dat in de loop van 2006 definitief oplossingen moeten worden gevonden om tot structurele verbetering van het letselschadeproces in Nederland te komen. De aanbeveling van LetMe, die geënt is op de inzet van de mediator in het letselschadeproces, zal daarbij ongetwijfeld aan de orde komen.

Waarom een aanbeveling door LetMe?

Sinds enkele jaren wordt mediation ingezet om tot oplossing van letselschadezaken te komen.

De ervaringen die tot op heden door de LetMe-leden zijn opgedaan, zijn doorgaans mediations geweest in langlopende en complexe letselschadezaken, meestal ouder dan zeven jaar. Vaak stonden die zaken op de rand van een juridische procedure, die ongetwijfeld ook enkele jaren in beslag zou hebben genomen. Soms was een juridische procedure reeds aanhangig. Het slaggingspercentage van deze mediations ligt naar schatting boven de 85%, waarbij meestal een totaaloplossing voor de zaak werd bereikt en soms een deeloplossing. LetMe werkt nog aan het aanleggen van een database ten aanzien van de mediations die door haar leden zijn gedaan.

Gezien het voorgaande succespercentage en de doelstelling van LetMe, te weten het bevorderen van mediation op het terrein van letselschade, heeft LetMe gemeend, zeker gezien het politieke verzoek daartoe, haar aanbeveling aan de markt te moeten aanbieden. Ook LetMe is namelijk van mening dat het schaderegelingsproces korter, transparanter en minder conflictgevoelig moet verlopen. Verder zijn velen het over één aspect wel eens: het nut van mediation. De aanbeveling ziet daarop. De gang van zaken en communicatie moeten voor het slachtoffer begrijpelijk zijn en bijdragen aan diens schadeloosstelling en herstel. De rol van de belangenbehartiger en de belangen van de verzekeraar moeten daarbij gewaarborgd zijn. Deze aspecten staan centraal bij de aanbeveling van LetMe: de *best practice* ter structurele verbetering van het letselschadeproces in Nederland.

Inhoud aanbeveling

In alle letselschadedossiers waarin drie jaar na aanvang van het schaderegelingsoverleg nog geen zicht is op een afsluitende minnelijke regeling (en in alle gevallen na verloop van 3,5 jaar), kan een tussentijdse mediation worden verricht, waarbij partijen tot een vrijwillige probleem- en trajectanalyse komen. Deze tussentijdse mediation wordt begeleid door een onafhankelijke, deskundige procesbegeleider (de mediator) in aanwezigheid van het slachtoffer, de belangenbehartiger en de verzekeraar, die immers

1. Kamerstukken II 2004/05, 29 800 VI, nr. 159 en Kamerstukken II 2005/06, 30 300 VI, nr. 24.

gezamenlijk de probleem- en trajectanalyse met elkaar opstellen, waarmee zij tot afspraken komen over de activiteiten die moeten worden ondernomen om tot definitieve standpuntbepaling en (bij voorkeur) minnelijke regeling te komen, zo veel mogelijk binnen een benoembaar tijdstraject. Een en ander moet dan uitmonden in een gezamenlijk plan van aanpak.

Naar de mening van LetMe dient de procesbegeleider een onafhankelijke derde te zijn met vakkennis op het gebied van letselschaderegeling, die geschoold is op het communicatieve vlak om problemen te onderkennen, te benoemen en het omgaan daarmee in goede banen te leiden. De leden van LetMe hebben allen ruime ervaring met schaderegeling en behartigen ofwel in de praktijk belangen van slachtoffers, ofwel van verzekeraars, ofwel van beiden. Het zijn zowel juristen als niet-juristen. Bovendien zijn zij lid van ten minste een van de beroepsverenigingen NIVRE, NIS, LSA of ASP. De leden zijn opgenomen in de mediationbank van LetMe.

De erkenning die het slachtoffer zo vaak mist (zie het rapport van de Stichting De Ombudsman), is gewaarborgd omdat het slachtoffer een actieve rol heeft in een dergelijke tussentijdse mediation, in directe samenspraak met de belangenbehartiger en de verzekeraar. Er is maximale aandacht voor communicatie, waar in de huidige letselschadezaken vaak storingen optreden met verstrekende gevolgen. Het letselschadeproces wordt transparant met een duidelijk vervolgttraject, waar partijen gezamenlijk afspraken over maken, oplossingsgericht op zowel inhoudelijke als relationele problemen.

De mediator heeft het vermogen tijdig verstoringen en dilemma's te signaleren en partijen zich te laten richten op (deel)oplossingen waarbij de autonomie en verantwoordelijkheid van partijen intact blijven. Op deze wijze blijven kernproblemen bespreekbaar en zo veel als mogelijk oplosbaar zonder onnodige interventie van de rechter.

Positieve effecten

In letselschadedossiers die niet naar wens van een of beide partijen verlopen, zullen door middel van deze tussentijdse mediation bepaalde positieve effecten kunnen worden bewerkstelligd. Nadat partijen gezamenlijk de probleem- en trajectanalyse hebben gemaakt en tot afspraken zijn gekomen, uitmondend in een gezamenlijk plan van aanpak, bestaat er de mogelijkheid om het reguliere letselschadeproces weer te hervatten. Het harmoniemodel is hier echter wel mee bevorderd, zodat zo mogelijk wordt vermeden dat partijen nog in een conflictmodel verzeild raken. De kans dat het slachtoffer centraal blijft staan en speerpunten zijn gericht op oplossingen, blijft groot. Wanneer geen akkoord tussen partijen kan worden bereikt, bestaat veelal een scherp inzicht over de punten waarop men van mening verschilt. De mogelijkheid voor verdere mediation of een andere wijze van alternatieve geschilbeslechting blijft dan natuurlijk openstaan. Een eventuele juridische procedure, voorzover die nog aan de orde zou zijn, zal naar alle waarschijnlijkheid in ieder geval minder omvangrijk zijn. Er zal sprake zijn van tijdswinst en besparing van kosten, en de kwaliteit van de oplossing zal in beginsel beter zijn indien partijen deze samen hebben gevonden dan

dat deze door een derde partij wordt opgelegd. Duidelijk is dat de druk op de rechterlijke macht – wat letselschadezaken betreft – kan afnemen.

De complexiteit van letselschadezaken en de wens van de marktpartijen zoals LetMe die heeft leren kennen tijdens de door haar opgedane ervaringen, brengen mee dat het volgens de aanbeveling van LetMe wenselijk is dat de onafhankelijke procesbegeleider (de mediator) materiedeskundig is. Dat betekent niet dat daarmee evaluerend mediëren wordt gepropageerd. Het optreden is faciliterend en alleen daar waar nodig evaluerend, met altijd als doel dat partijen vanuit hun werkelijke belangen hun eigen oplossing voor het geschil bereiken. Ervaring in de letselschadebranche stelt de mediator in staat beter te begrijpen hoe partijen in hun stoel zitten en wat partijen willen overbrengen, hetgeen actief luisteren en het sturen van het proces bevordert.

Conclusie

De aanbeveling van LetMe heeft haar eigen plaats in de discussie gekregen, die marktbreed en politiek wordt gevoerd om tot verbetering van het letselschadeproces in Nederland te komen. De aanbeveling zal in ieder geval in positieve zin prikkelend werken, juist omdat het nut van mediation op zichzelf zo langzamerhand breder wordt gedragen. De inpassing van de aanbeveling in het letselschadeproces is op zichzelf relatief eenvoudig en snel uitvoerbaar, waarbij marktpartijen niet worden verplicht tot het opgeven van een deel van hun autonomie. Of de aanbeveling daadwerkelijk tot een verbetering van het letselschadeproces in Nederland gaat leiden, zal in de toekomst moeten blijken.

*Mr. M.T. Spronck, advocaat en NMI gecertificeerd mediator
Nysingh Advocaten – Notarissen*

Erratum

In TMD 2005, nr. 4 is op p. 87 in voetnoot 31 per abuis E. Galton als auteur van het betreffende opstel vermeld, terwijl dat J.M. Bosnak had moeten zijn.

De redactie