

VU Research Portal

Inleiding

Lindenbergh, S.D.; Akkermans, A.J.

published in

Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers

2014

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

document license

CC BY-NC

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Lindenbergh, S. D., & Akkermans, A. J. (2014). Inleiding. In S. D. Lindenbergh, & A. J. Akkermans (Eds.), *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers* (pp. 7-9). (Civilologie / Civilology; No. 7). Boom Juridische uitgevers.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

1 INLEIDING

*Siewert Lindenbergh & Arno Akkermans**

De afgelopen jaren zijn in Nederland verschillende onderzoeken gedaan naar ervaringen van mensen die proberen via het recht hun schade te verhalen. De opkomst van dit type empirische onderzoeken is niet alleen een belangrijke ontwikkeling voor de rechtswetenschap, hun uitkomsten werpen ook veel nieuw licht op de realiteit van ons juridische systeem. Om deze reden werd op 6 december 2013 een symposium georganiseerd op de Erasmus Universiteit Rotterdam over ‘Ervaringen met het verhaal van schade’. In deze bijeenkomst werden de resultaten van verschillende empirische onderzoeken bijeengebracht en besproken vanuit de vraag wat juristen hiervan kunnen leren. Deze bundel doet verslag van dit symposium.

In hoofdstuk 2 bespreekt Sanne van Dongen, universitair docent klinische psychologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, de uitkomsten van een door haar en anderen in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) uitgevoerd onderzoek over het verhaal van schade door slachtoffers van strafbare feiten. De centrale vraagstelling van dat onderzoek was wat deze slachtoffers, behalve zich voegen in het strafproces, ondernemen om hun schade vergoed te krijgen en wat hun ervaringen daarmee zijn. De onderzoekers namen 36 interviews af.

In hoofdstuk 3 verhaalt José Mulder, onderzoeker bij het Expertisecentrum Beroepsonderwijs (ECBO), van een in het kader van haar promotie bij INTERVICT aan de Universiteit van Tilburg uitgevoerd onderzoek onder ontvangers van het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Onderzocht zijn onder meer de motieven voor een aanvraag, hoe slachtoffers tegen deze schadevergoeding aankijken, en wat zij vinden van de relatief lage bedragen die het Schadefonds uitkeert. Er werd bij 217 slachtoffers een vragenlijst afgenomen en het Schadefonds verschafte aanvullende zaakinformatie.

In hoofdstuk 4 beschrijven Arno Akkermans, Kiliaan van Wees en Lodewijk Smeehuijzen, onderzoekers van het Amsterdam Centre for Comprehensive Law van de Vrije Universiteit Amsterdam, de uitkomsten van 45 interviews onder patiënten die geconfronteerd waren met de gevolgen van een medisch incident. Deze interviews maakten deel uit van het meer omvattende onderzoek ‘Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen’ dat was gericht op mogelijkheden om de opvang van patiënten en de afwikkeling van hun schade na een medisch incident te verbeteren. De geïnterviewde

* Siewert Lindenbergh is hoogleraar privaatrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Arno Akkermans is hoogleraar privaatrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

patiënten werd onder meer gevraagd naar de opvang en bejegening door het ziekenhuis, naar herstelmaatregelen en schadeafwikkeling, en naar psychosociale opvang.

In hoofdstuk 5 beschrijft Wim Eshuis, als onderzoeker verbonden aan de Burcht, het wetenschappelijk instituut voor de vakbeweging, het Amsterdams Instituut voor ArbeidsStudies (AIAS) van de Universiteit van Amsterdam en de vakgroep sociaal van de Universiteit van Maastricht, de ervaringen van slachtoffers van arbeidsongevallen en beroepsziekten met het verhalen van schade via het aansprakelijkheidsrecht. Eshuis baseert zich op zijn contacten met slachtoffers van de beroepsziekte OPS en op twee onderzoeken: het onderzoek ‘leerzame letselschadeclaims’ met een dossieronderzoek van 37 letselschadedossiers en interviews met zestien van de betrokken werknemers, en het vergelijkende onderzoek ‘werknemers in de steigers’ naar de compenserende en preventieve werking van onder meer werkgeversaansprakelijkheid en een collectieve ongevallenverzekering in de bouw.

In hoofdstuk 6 doet Bert Marseille, verbonden aan de Rijksuniversiteit Groningen en bijzonder hoogleraar empirische bestudering van het bestuursrecht aan de Universiteit van Tilburg, verslag van een onderzoek naar de behandeling van verzoeken tot schadevergoeding gericht aan de overheid. In dat kader zijn gesprekken gevoerd met 31 gemeente-ambtenaren en veertien rechtshulpverleners die bij de afhandeling van schadeclaims tegen de overheid betrokken waren.

In hoofdstuk 7 beschrijft Siewert Lindenbergh, hoogleraar privaatrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, uitkomsten van twee van de interviews die hij had met letselschadeslachtoffers uit voor juristen ‘bekende’ zaken: Tehila Koblenz uit het arrest *Gemeente Amsterdam/Koblenz*,¹ dat een belangrijke uitspraak opleverde over het leerstuk van de ‘eigen schuld’, en Menno de Kuijer uit het arrest *KLM/De Kuier*,² dat een mijlpaal was in de ontwikkeling van het leerstuk van de verzekeringsplicht van de werkgever op grond van artikel 7:611 BW.

De verschillende verslagen bieden een rijke bron van ervaringen van ‘slachtoffers’ van diverse soorten nadeel als gevolg van zeer uiteenlopende oorzaken, die bovendien volgens sterk verschillende compensatiemodellen en bijbehorende procedures een vergoeding hebben ontvangen, althans gezocht. Het is dan ook niet eenvoudig om bevindingen uit deze onderzoeken samen te pakken, laat staan ze te veralgemeniseren. Toch valt er wel wat te signaleren.

Zo valt in de eerste plaats op dat het verhalen van schade voor benadeelden allerminst een zuiver financiële kwestie is, maar dat het veelal (tenminste mede) een middel tot andere doelen is (Van Dongen, Akkermans e.a.). Dat betekent dat in het ‘spel rond het geld’ telkens ook oog moet bestaan voor die andere doelen, en dat het soms zelfs de vraag is of ter

¹ HR 3 juni 2005, ECLI:NL:HR:2005:AT4096 (*Gemeente Amsterdam/Koblenz*).

² HR 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR6669 (*KLM/De Kuier*).

bereiking van die andere doelen juist niet beter andere routes kunnen worden bewandeld. Zo belandt de patiënt die op zoek is naar informatie via het aansprakelijkheidsrecht in een model waarin hij juist van belangrijke informatie verstoken blijft (Akkermans e.a.). Het is cruciaal om de bevrediging van de behoeften in kwestie via het juiste spoor te beproeven.

De verwachtingen van verhaalsoekenden en de bevrediging daarvan of de teleurstelling daarin gedurende de procedure van het verhaal kunnen bovendien in belangrijke mate bepalend zijn voor hun tevredenheid met het behaalde resultaat. Zo blijken aanvragers bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven een hoge mate van waardering uit te spreken voor de relatief geringe bedragen die zij ontvangen (Mulder), terwijl claimanten die verhaal zoeken via het civiele aansprakelijkheidsrecht en veelal (veel) hogere bedragen ontvangen, juist als gevolg van de door hen afgelegde juridische lijdensweg eerder ontevreden lijken. Daarmee is natuurlijk niet gezegd dat laatstgenoemden met een symbolisch bedrag genoeg moeten nemen, maar wel dat erover moet worden gewaakt dat het civielrechtelijke proces van schadeverhaal niet contraproductief is voor het daadwerkelijke herstel van de benadeelde. Re-integratie van iemand met letsel vraagt de volle aandacht voor iemands mogelijkheden, terwijl het proces van schadebegroting vraagt om het uitmeten van beperkingen. Samenloop van beide leidt licht tot een blokkade, terwijl de vergoeding en ook het proces daartoe vooral in het teken van herstel zouden moeten staan (Lindenbergh).

Voorts is opmerkelijk dat het juridische proces van schadeverhaal op grond van het aansprakelijkheidsrecht in verhouding tot andere modellen in hoge mate complex is, doorgaans (erg) lang duurt en tot vervreemding van de 'claimant', maar vaak ook van de aangesprokene, leidt. Illustraties daarvan zijn de juridisering van een conflict tussen overheid en burger (Marseille), tussen arts en patiënt (Akkermans e.a.) of tussen werkgever en werknemer (Eshuis). Juist in dergelijke vertrouwensverhoudingen is het cruciaal niet te fixeren op financiële compensatie, maar het proces daartoe zo veel mogelijk in dienst van continuering of herstel van die relatie te plaatsen.

De verschillende bijdragen leggen zo een schat aan uiteenlopende ervaringen met het verhaal van schade bloot. Daarmee geven ze bovendien inzicht in bepaalde daarin bestaande patronen. Zij bieden ten slotte ook perspectieven, doorkijkjes naar andere modellen, maar ook inzichten voor hoopgevende ontwikkelingen: soms kan door een betere inrichting van het proces met veel minder financiële middelen veel meer bereikt worden. Dat is in dit verband niet zozeer een kwestie van procedurele efficiëntie, maar vooral van investeren in menselijke verhoudingen en in werkelijke behoeften. Niet alleen leidt dat tot minder kosten, het creëert vooral een hogere tevredenheid met de afwikkeling van het conflict.