

## VU Research Portal

### **De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid.**

Akkermans, A.J.; Hulst, J.E.

#### ***published in***

Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade  
2014

#### ***document version***

Publisher's PDF, also known as Version of record

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

#### ***citation for published version (APA)***

Akkermans, A. J., & Hulst, J. E. (2014). De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen. Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid. *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade*, 2014(4), 102-110.

#### **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](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

# De niet-financiële impact van schadetoebrenging en hoe daaraan tegemoet te komen

Over excuses, actieve schadeafwikkeling en procedurele rechtvaardigheid

*Prof. mr. A.J. Akkermans en L. Hulst MSc\**

## 1. Inleiding<sup>1</sup>

Er is de laatste jaren toenemende aandacht voor de ervaringen en behoeften van personen bij het verhaal van hun schade.<sup>2</sup> Onderzoek wijst uit dat slachtoffers van letselschade allerlei immateriële behoeften hebben, zoals erkenning voor wat hun is overkomen, weten wat er precies is gebeurd en maatregelen ter preventie.<sup>3</sup> Afhankelijk van de omstandigheden kunnen deze behoeften niet minder zwaarwegend zijn dan de behoefte aan een fatsoenlijke schadevergoeding. Binnen de letselschadebranche wordt dit wel verwoord met de beeldspraak dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook 'rood staan op hun emotionele bankrekening'.<sup>4</sup> Een van de behoeften die in dit verband veel wordt genoemd, is de behoefte aan

het ontvangen van excuses.<sup>5</sup> Voor het Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) was dit aanleiding om een onderzoek te laten verrichten naar de vraag hoeveel wetenschappelijk bewijs er bestaat voor de veronderstelling dat het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat hun verzekerden die een verkeersongeval hebben veroorzaakt, excuses aanbieden aan de personen die daarbij gewond zijn geraakt – althans dat persoonlijk contact wordt opgenomen zodat een interactie van die strekking plaats kan vinden. Ook is onderzocht wat de voorwaarden zijn waaronder excuses effectief kunnen zijn, op welke wijze verzekeraars het aanbieden daarvan kunnen bevorderen, en hoe dat aanbieden het beste kan plaatsvinden. Deze vragen zijn in de bredere context geplaatst van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van persoonlijk contact tussen veroorzaker en slachtoffer, kunnen doen aan de omstandigheid dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook rood staan op hun emotionele bankrekening. Van het onderzoek is inmiddels een onderzoeksrapport gepubliceerd onder de titel 'Excuses aan verkeersslachtoffers'.<sup>6</sup> In deze bijdrage wordt beknopt verslag gedaan van de belangrijkste onderzoeksuitkomsten. Ingegaan wordt op de niet-financiële impact van schadetoebrenging en wat er voor mogelijkheden zijn om daaraan tegemoet te komen. In een volgende bijdrage zal verslag worden gedaan van een aantal pilots die in het kader van het onderzoek werden en worden uitgevoerd.

1. In deze bijdrage wordt verslag gedaan van een onderzoek dat in opdracht van het Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV) is verricht naar de baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers. Zij bevat een verkorte weergave van delen van het onderzoeksrapport dat over dit onderzoek is gepubliceerd: J.E. Hulst, A.J. Akkermans & S. van Buschbach, Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014 (<<http://hdl.handle.net/1871/51947>>).

2. Zie o.a. S.D. Lindenbergh & A.J. Akkermans (red.), Ervaringen met het verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers, Den Haag: Boom Juridische uitgevers (in druk).

3. J.L. Smeehuijzen, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, J. Legemaate, S. van Buschbach & E.J. Hulst, Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen, Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam 2013 (<<http://hdl.handle.net/1871/40290>>); A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, Het letselschadeprocess in therapeutisch perspectief, TVP 2007, afl. 4, p. 103-118 (<<http://hdl.handle.net/1871/15261>>); R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I. Terreinverkenning, Den Haag: WODC 2007 (<<http://hdl.handle.net/1871/15418>>).

4. Deze beeldspraak, die niet alleen in de context van letselschade wordt gebruikt, is ontleend aan het begrip 'emotional bankaccount' van de Amerikaanse auteur Stephen Covey, zie <[www.stephencovey.com/](http://www.stephencovey.com/)>.

5. In een grootschalig vragenlijstonderzoek werd aan naaste gezinsleden van ernstig en blijvend gewonde en overleden slachtoffers gevraagd wat zij het belangrijkste vonden voor hun emotionele verwerking. Het vaakst noemden zij dat de veroorzaker de fout erkent, excuses aanbiedt, medeleven toont en zich de gevolgen voor het slachtoffer realiseert. Daarnaast vonden zij het belangrijk voor hun verwerking dat de financiële schade soepel(er) wordt afgewikkeld. Zie A.J. Akkermans, J.E. Hulst, E.A.M. Claassen, A. Boom, N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees & D.J. Bruinvels, Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel II. Affectieschade, Den Haag: WODC 2008 (<<http://hdl.handle.net/1871/15332>>).

6. Zie noot 1.

## 2. Theorievorming over de psychologische implicaties van schadetoebrenging

Het is een open deur dat het meemaken van een ongeval met letsel als gevolg een grote psychologische impact kan hebben op de betrokkene. Om dat feit vast te stellen heeft men geen wetenschappelijk onderzoek nodig. Maar als men zich de vraag stelt hoe die psychologische gevolgen het beste te begrijpen en hoe daaraan tegemoet kan worden gekomen, kan wetenschappelijk onderzoek uiteraard wel degelijk van nut zijn. Het onderzoeksrapport 'Excuses aan verkeersslachtoffers' bevat een uitvoerige analyse van bestaand sociaalpsychologisch onderzoek over de impact van schadetoebrenging en het effect van excuses. Op grond daarvan kan het volgende theoretische perspectief worden geschetst op de psychologische gevolgen van schadetoebrenging.

### 2.1 Relatieve: herstel status

Ten eerste is er psychologische theorievorming dat een schadetoebrengende gebeurtenis het evenwicht tussen slachtoffer en normschender verstoort, hetgeen gepaard gaat met moreel en emotioneel ongemak voor zowel het slachtoffer als de schadeveroorzaker.<sup>7</sup> Een belangrijke gedachte in de literatuur hierover is dat een slachtoffer zich door een schadetoebrengende gebeurtenis aangetast zou voelen in zijn status. Die status wordt ook wel gezien als sociale kracht ('power') of relatieve waarde van het slachtoffer ten opzichte van de normschender.<sup>8</sup> Een schadetoebrengende gebeurtenis zou slachtoffers aantasten in het gevoel een autonome, gerespecteerde, invloedrijke sociale speler te zijn, die rechtvaardig wordt behandeld en wiens rechten en identiteit worden gerespecteerd.<sup>9</sup> Voor slachtoffers zou de aantasting van hun status gepaard kunnen gaan met emotionele problemen als boosheid, een verminderd gevoel van controle en een lagere zelfwaardering.<sup>10</sup> Volgens het op behoeften gebaseerde theoretische verzoeningsmodel van Shnabel en Nadler heeft het slachtoffer behoefte aan herstel van zijn status (of 'empowerment').<sup>11</sup> Shnabel en Nadler veronderstellen dat het slachtoffer wil dat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het 'onrecht', en daarmee tegemoetkomt in de behoefte aan statusherstel van het slachtoffer. Zij vonden hiervoor ook empirische aanwijzingen.

In de literatuur wordt aangenomen dat die statusaantasting zich ook voordoet bij schade die ontstaat door niet-opzettelijk maar wel verwijtbaar handelen of nalaten, zoals bij een ongeval.<sup>12</sup> Aanvankelijk werd door theoretici wel geopperd dat bij niet-opzettelijk toegebrachte schade het betalen van een vergoeding van geleden schade en kosten voldoende was om de ervaren onrechtvaardigheid te herstellen.<sup>13</sup> Psychologisch onderzoek wijst er echter op dat ook bij niet-opzettelijk maar wel verwijtbaar toegebrachte schade schadevergoeding alleen niet voldoende is om de aangetaste status van het slachtoffer te herstellen.<sup>14</sup> Ook onderzoek onder Nederlandse letselschadeslachtoffers en hun gezinsleden wijst duidelijk in die richting.<sup>15</sup>

Volgens psychologische theorievorming ondervinden ook normschenders (normaal gesproken) psychologisch ongemak wanneer zij iemand schade hebben toegebracht.<sup>16</sup> Normschenders zouden vooral bang zijn om door anderen als een moreel slecht persoon te worden gezien en behoefte hebben aan acceptatie.<sup>17</sup> Normschenders zouden eigenlijk hopen op een vriendelijk woord van het slachtoffer. Zo bleek dat als slachtoffers tegen normschenders zeiden hem prettig in de omgang te vinden, normschenders zichzelf als een meer moreel persoon gingen zien.<sup>18</sup> Psychologisch onderzoek biedt steun voor de aanname dat excuses tegemoet kunnen komen in de behoefte aan acceptatie van schadeveroorzakers.<sup>19</sup> Uit verschillende studies blijkt namelijk dat door excuses het beeld dat slachtoffers hebben van de schadeveroorzaker doorgaans verbetert, en dat er bij slachtoffers bijvoorbeeld meer ruimte ontstaat om buiten de veroorzaker gelegen omstandigheden te zien die een rol speelden bij de toedracht. Slachtoffers bleken geneigd welwillend op excuses te reageren, zelfs op niet-spontane excuses.<sup>20</sup>

7. E. Walster, E. Berscheid & G.W. Walster, New directions in equity research, *Journal of Personality and Social Psychology* (25) 1973, p. 151-176; N. Shnabel & A. Nadler, A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation, *Journal of Personality and Social Psychology* (94) 2008, p. 116-132.  
8. Shnabel & Nadler 2008; T.G. Okimoto & T.R. Tyler, Is compensation enough? Relational concerns in responding to unintended inequity, *Group Processes & Intergroup Relations* (10) 2007, p. 399-420.  
9. N. Shnabel, A. Nadler, J. Ullrich, J.F. Dovidio & D. Carmi, Promoting reconciliation through the satisfaction of the emotional needs of victimized and perpetrating group members: The needs-based model of reconciliation, *Personality and Social Psychology Bulletin* (35) 2009, afl. 8, p. 1021-1030.  
10. Walster e.a. 1973; Shnabel & Nadler 2008.  
11. Shnabel & Nadler 2008.

12. Okimoto & Tyler 2007; J.K. Robbennolt, J.M. Darley & R.J. MacCoun, Symbolism and incommensurability in civil sanctioning: Decision makers as goal managers, *Brooklyn Law Review* 2008; beschikbaar op SSRN: <<http://ssrn.com/abstract=392683>> of <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.392683>>; Walster e.a. 1973.  
13. Walster e.a. 1973; J.M. Darley & T.S. Pittman, The psychology of compensatory and retributive justice, *Personality and Social Psychology Review* (7) 2003, afl. 4, p. 324-336.  
14. Okimoto & Tyler 2007; C.W. Struthers, J. Eaton, A.G. Santelli, M. Uchiyama & N. Shirvani, The effects of attributions of intent and apology on forgiveness: When saying sorry may not help the story, *Journal of Experimental Social Psychology* (44) 2008, p. 983-992; M. Schmitt, M. Gollwitzer, N. Forster & L. Montada, Effects of objective and subjective account components on forgiving, *Journal of Social Psychology* (144) 2004, p. 465-485.  
15. Zie Akkermans & Van Wees 2007; Huver e.a. 2007; Akkermans e.a. 2008.  
16. Walster e.a. 1973; Shnabel & Nadler 2008.  
17. Shnabel & Nadler 2008.  
18. Shnabel & Nadler 2008.  
19. Dat excuses – en erkenning van verantwoordelijkheid – ook voordelen bieden voor de schadeveroorzaker, vindt bijv. ook J.R. Cohen, The immorality of denial, *Tulane Law Review* (79) 2005, p. 903.  
20. J.L. Risen & T. Gilovich, Target and observer differences in the acceptance of questionable apologies, *Journal of Personality and Social Psychology* (92) 2007, p. 418-433.

### 2.2 Moreel: bevestiging geschonden waarden

Een tweede implicatie van schadetoebrenging op slachtoffers die in de psychologische literatuur naar voren is gebracht, is dat benadeelden na een schadetoebrengende gebeurtenis behoefte zouden hebben aan (her)bevestiging van de waarden die ten grondslag liggen aan de geschonden norm.<sup>21</sup> Dat klinkt misschien abstract, maar is eigenlijk goed voor te stellen: wie zich verontschuldigt voor zijn gedrag, bevestigt dat het eigenlijk niet hoort wat hij deed; wie zich niet verontschuldigt, zou kunnen worden gezien als niet erkennend dat het niet hoort. Mogelijk zouden slachtoffers in dit verband tevens behoefte hebben aan consensus over die waarden met de schadeveroorzaker.<sup>22</sup> Deze tweede implicatie sluit ook aan bij de hierboven genoemde eerste implicatie van schadetoebrenging in de zin dat slachtoffers bezorgd zijn over hun status binnen groepen en ten opzichte van de veroorzaker.<sup>23</sup>

Een eenvoudig voorbeeld kan deze effecten mogelijk illustreren. Stelt u zich voor dat u op weg naar de trein in de stationshal overhoop wordt gelopen door iemand die hard rennend kennelijk zijn trein probeert te halen. U bezeert uzelf bij uw val, beschadigt uw kleren, en ligt even oncharmant in het zicht van alle omstanders op de grond voordat u weer op kunt staan. Stel u nu twee scenario's voor het vervolg voor: (1) de persoon die u omverliep, rent zonder op of om te kijken verder; (2) de persoon die u omverliep, schrikt zelf ook, stopt onmiddellijk, draait zich om, helpt u overeind, excuseert zich en informeert of u gewond bent, en gaat samen met u na of uw kleren zijn beschadigd onder aanbieding eventuele kosten voor zijn rekening te nemen. Het moge duidelijk zijn dat toedracht 1 voor u veel kwetsender zal zijn – ja zelfs iets vernederends heeft – dan toedracht 2. Hierin laat zich het element van de aantasting van status herkennen, evenals het element van excuses als mogelijkheid van herstel van die status. Ook laat zich in toedracht 1 duidelijk een element van 'ontkenning' van de geschonden norm herkennen: wie gewoon verder rent, lijkt te zeggen het gebeurde 'normaal' te vinden. En in toedracht 2 speelt even duidelijk het element van de bevestiging van de geschonden norm: wie zo reageert, geeft duidelijk te kennen dat er iets is gebeurd dat niet hoort.

### 3. Procedurele rechtvaardigheid

Als het gaat om de beleving van het afwikkelingstraject van letselschade door het slachtoffer, is ook het leerstuk van de procedurele rechtvaardigheid van groot belang.<sup>24</sup> Uit de onderzoeksliteratuur daarover blijkt dat mensen zich een sub-

jectief oordeel vormen over de rechtvaardigheid en eerlijkheid van procedures en regels (in dit geval van het schadeafwikkelingstraject) en zich vooral ook een indruk vormen of zij op een eerlijke, respectvolle manier worden behandeld (in dit geval dus primair door de verzekeraar).<sup>25</sup> Er is een overvloed aan wetenschappelijk bewijs dat het subjectieve oordeel dat mensen zich vormen over de rechtvaardigheid van een procedure, reële effecten heeft op hun opvolgende gedrag en houdingen in de richting van de beslissing en de autoriteit die deze beslissing neemt (het zogenoemde 'eerlijk proces'-effect).<sup>26</sup> Ook bij de afwikkeling van letselschade zal de mate waarin letselschadeslachtoffers geneigd zijn de verzekeraar en diens beslissingen te accepteren waarschijnlijk hoger zijn naarmate letselschadeslachtoffers het afwikkelingstraject als meer procedureel rechtvaardig ervaren. Dat effect van ervaren procedurele (on)rechtvaardigheid op de reacties van letselschadeslachtoffers zal er onder meer zijn omdat de uitkomst (de vaststelling van de schadevergoeding) pas aan het eind van de procedure komt, en als die uitkomst er dan eindelijk is (bijvoorbeeld in de vorm van een vaststellingsovereenkomst), is zij moeilijk op haar merites te beoordelen.<sup>27</sup> Verder lijkt aannemelijk dat letselschadeslachtoffers extra worden beïnvloed door ervaren procedurele rechtvaardigheid, omdat uit het rechtvaardigheidsonderzoek blijkt dat mensen extra gevoelig zijn voor procedurele rechtvaardigheid onder 'alarmerende omstandigheden' en als zij in een toestand van persoonlijke onzekerheid zijn.

### 4. Enkele kenmerken van de afwikkeling van letselschade bezien in het licht van psychologische implicaties van schadetoebrenging

Als men vanuit het perspectief van de psychologische theorievorming over de impact van schadetoebrenging en behoeften van slachtoffers het gebruikelijke afwikkelingstraject van letselschade in ogenschouw neemt, wordt duidelijk dat dit bepaalde kenmerken bevat waardoor vermoedelijk onvoldoende tegemoet wordt gekomen aan de veronderstelde slachtofferbehoeften (dat wil dus zeggen: de behoefte aan 'statusherstel' en aan bevestiging van geschonden waarden).

#### 4.1 Het initiatief ligt bij het slachtoffer zelf

In de eerste plaats is van belang dat de afwikkeling van letselschade plaatsvindt in de juridische context van het civiele aansprakelijkheidsrecht. Juridisch gezien is het aan de benadeelde om het initiatief te nemen, aan te tonen dat hij door het ongeval schade heeft geleden en kosten heeft gemaakt, en om te

21. T.R. Tyler & E.A. Lind, A relational model of authority in groups, *Advances in Experimental Social Psychology* (25) 1992, p. 115-191; Okimoto & Tyler 2007.

22. M. Wenzel, T.G. Okimoto, N.T. Feather & M.J. Platow, Retributive and restorative justice. *Law and Human Behaviour* (32) 2008, afl. 5, p. 375-389.

23. Zie bijv. Okimoto & Tyler 2007.

24. Zie L. Klaming & B. Bethlehem, Procedurele rechtvaardigheid: kunnen inzichten uit onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid bijdragen aan de verwezenlijking van de functies van het aansprakelijkheidsrecht? *TVP* 2009, p. 119-124.

25. Tyler & Lind 1992; K. van den Bos, *Rechtvaardigheid en onzekerheid*, in: W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas & H.M. Prast (red.), *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2009, p. 89-114.

26. Zie bijv. Van den Bos 2009 en daarin opgenomen verwijzingen naar internationale sociaalpsychologische onderzoeksliteratuur over procedurele rechtvaardigheid.

27. Ook als de bereikte uitkomst moeilijk op haar merites is te beoordelen (bijv. hoe de aan hen toegekende schadevergoeding zich verhoudt tot die van anderen), gaan slachtoffers sterker af op de beleefde procedurele rechtvaardigheid.

voldoen aan stelplicht en bewijslast. Ook praktisch gesproken roept de gang van zaken bij slachtoffers vermoedelijk het beeld op dat zij zelf de 'eigenaar' zijn van het probleem dat hun schade is toegebracht en dat zij daarvoor vergoeding moeten zien te krijgen. De verzekeraar kan worden ervaren als afwachtend of zelfs passief. Regelmatig verloopt het traject van letselschadeafwikkeling traag en moeizaam. Vanuit het slachtofferperspectief dat de verantwoordelijkheid voor het herstel van de fout en de gevolgen bij de veroorzaker (c.q. diens verzekeraar) ligt, kan een eventuele passieve opstelling van de schadeveroorzaker (c.q. diens verzekeraar) ongepast overkomen. Dit aspect zal er ook toe kunnen bijdragen dat letselschadeslachtoffers de afwikkeling als onrechtvaardig ervaren.

#### 4.2 De veroorzaker blijft uit beeld

In de tweede plaats is er na een verkeersongeval meestal geen contact meer tussen het slachtoffer en de veroorzaker van het ongeval. De veroorzaker verdwijnt vaak meteen na het ongeval uit beeld en de schade wordt afgewikkeld en vergoed door zijn verzekeraar. Het slachtoffer wordt vaak vertegenwoordigd door een belangenbehartiger en neemt dan zelf niet of nauwelijks deel aan overleg over de schadeafwikkeling.<sup>28</sup> De veroorzaker zorgt dus niet zelf voor vergoeding van de schade en kosten van het slachtoffer, en meestal heeft de veroorzaker ook geen contact meer met het slachtoffer. Dit betekent dat vanuit het perspectief van slachtoffers de veroorzaker zelf op geen enkele wijze verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van de schade: noch in woorden, noch in daden, en zelfs niet door zich op de hoogte te stellen van de gevolgen voor het slachtoffer.

#### 4.3 Geen symbolische bevestiging van de geschonden norm door de verzekeraar of een rechter

In de derde plaats wordt het overgrote deel van de letselschadezaken buitengerechtelijk afgedaan. Meestal komt er geen rechter aan te pas die vaststelt dat er een norm is geschonden en dat het ongeval en de schade zijn veroorzaakt door de veroorzaker. Ook in de gangbare schadeafwikkeling door de verzekeraar lijkt niet expliciet te worden erkend dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de schade bij de veroorzaker ligt. Ook lijkt een expliciete of impliciete erkenning van de legitimiteit van de geschonden regel te ontbreken. Indien de verzekeraar op een zeker moment expliciet aansprakelijkheid erkent, heeft deze stap in het afwikkelingstraject vaak louter een 'technisch' karakter. Het lijkt aannemelijk dat een dergelijke 'juridisch-technische stap' in mindere mate de waarde van het verkeersslachtoffer herstelt.

#### 4.4 'Taboo trade-off'

In de vierde plaats speelt mogelijk ook het volgende mechanisme een rol. De procedure van schadeafwikkeling is vrijwel uit-

sluitend gericht op het op geld waarderen van de geleden schade en kosten. Uit psychologisch onderzoek blijkt dat mensen geld en verlies van gezondheid beschouwen als kwalitatief verschillende grootheden, die niet uitwisselbaar zijn.<sup>29</sup> Er is empirisch bewijs dat het maken van vergelijkingen tussen niet-uitwisselbare grootheden als geld en gezondheidsverlies door mensen als moreel ongepast wordt ervaren en psychologisch (emotioneel en cognitief) ongemak oplevert: vooral boosheid en negatieve beoordelingen over personen die zo'n 'ongepaste' vergelijking maken.<sup>30</sup> Met spreekt in dit verband wel van een 'taboo trade-off'. Ook juristen en verzekeraars weten natuurlijk wel dat geld lichamelijk letsel niet kan wegnemen, maar redeneren dat geld nu eenmaal het enige is wat het recht en de verzekeraar kunnen bieden. In de (rechts)psychologie wordt echter verondersteld dat het psychologische ongemak over de uitwisseling van onvergelijkbare grootheden als geld en gezondheidsverlies zal afnemen als de geschonden normen symbolisch in ere worden hersteld.<sup>31</sup>

Ook deze aspecten kunnen misschien (deels) worden geïllustreerd door een voorbeeld. Stelt u zich voor dat u dagelijks met uw auto naar uw werk gaat, waarbij u vanuit uw carport achteruitrijdend over het trottoir de weg op steekt. Op een kwade dag komt u 's avonds terug van uw werk, waarop uw partner u vertelt dat u die ochtend zonder het te merken een kind hebt aangereden, dat een paar straten verderop in de buurt woont. Er was gehuil en ook wat bloed; hoe erg de gevolgen precies zijn, is niet duidelijk, want de ouders hebben hun kind direct mee naar huis genomen. Wat zou dan voor u – als een moreel normaal in elkaar zittend persoon – de eerste reactie zijn? Wat zou u doen op zo'n moment? De normale reactie zou zijn: meteen op het betreffende gezin toestappen om te informeren naar de eventuele gevolgen, uit te leggen dat u het kind niet hebt gezien en echt niets van de aanrijding hebt gemerkt, aan te bieden om eventuele schade te vergoeden, enzovoort.

In de praktijk is de nasleep van een verkeersongeval echter veelal veel onpersoonlijker. Betrokkenen bij een ongeval weten vaak niet wat de gevolgen voor de ander zijn, hebben lang niet altijd persoonlijk contact, na de eerste schrik zijn er alleen nog de contacten met de verzekeraar. En voor die verzekeraar, hoe empathisch eventueel ook, is men dan toch gewoon het zoveelste dossier. Zo bezien is het niet zo verwonderlijk dat deze gang van zaken niet aansluit bij de morele beleving van letselschadeslachtoffers, en onbedoeld kan worden ervaren als een ontkenning van verantwoordelijkheid, ook als door de verzekeraar wel degelijk stappen worden gezet om tot vergoeding van de financiële schade te komen. Als door een moeiza-

28. Wel voorzien de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en Bedrijfsregeling 15 in meer persoonlijk overleg tussen verzekeraar en slachtoffer d.m.v. zogenoemde intakegesprekken en driegesprekken; GBL, beginsel 6 en 13 en Bedrijfsregeling 15: Informatieverstrekking bij letselschade.

29. A.P. Fiske & P.E. Tetlock, Taboo trade-offs: Reactions to transactions that transgress the spheres of justice, *Political Psychology* (18) 1997, p. 255-297; P.E. Tetlock, O.V. Kristel, S.B. Elson & J.S. Lerner, The psychology of the unthinkable: Taboo trade-offs, forbidden base rates, and heretical counterfactuals, *Journal of Personality and Social Psychology* (78) 2000, p. 853-870.

30. Tetlock e.a. 2000.

31. Tetlock e.a. 2000; Robbenolt e.a. 2008.



me gang van zaken bij de schadeafwikkeling de verhoudingen verder onder spanning komen te staan, is het goed voorstelbaar hoe het oorspronkelijke gevoelde gebrek aan 'erkenning' het startpunt kan worden van een keten van interacties waarin negatieve stereotypen alleen maar verder worden bevestigd. Veel professionals in de letselschadebranche hebben de ervaring dat slachtoffers zich na jaren nog boos kunnen maken over het feit dat zij nooit iets hebben gehoord van de veroorzaker persoonlijk.

Bezien vanuit de hierboven genoemde aspecten van het afwikkelingstraject van letselschade bevat dit vermoedelijk onvoldoende elementen die tegemoetkomen aan de behoefte van het slachtoffer aan statusherstel doordat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van schade. Ook lijkt onvoldoende tegemoet te worden gekomen aan de slachtofferbehoefte aan symbolische herbevestiging van de geschonden waarden. Voorts kunnen deze kenmerken er tevens aan bijdragen dat de letselschadeafwikkeling door slachtoffers als procedureel onrechtvaardig wordt ervaren.

Het gangbare afwikkelingstraject heeft dus verschillende kenmerken die niet goed sporen of zelfs haaks staan op de in paragraaf 2 beschreven psychologische slachtofferbehoeften. Deze kenmerken en mogelijk ervaren procedurele onrechtvaardigheid lijken een aannemelijke verklaring waarom door het juridische afwikkelingstraject het spreekwoordelijke tekort op de 'emotionele bankrekening' van slachtoffers veelal niet wordt aangevuld, maar zelfs kan toenemen.<sup>32</sup>

### 5. De helende kracht van excuses

Het lijkt eigenlijk voor zich te spreken dat het ontvangen van excuses verschil kan maken. Uit analyse van de psychologische onderzoeksliteratuur blijkt dat veel empirische aanwijzingen bestaan voor de aanname dat het maken van excuses na letselschade een positieve invloed zou kunnen hebben. Excuses drukken het nemen van verantwoordelijkheid uit, alsmede een bevestiging van de geschonden norm, en komen dus tegemoet aan de hierboven genoemde psychologische behoeften van slachtoffers. Door excuses kunnen negatieve emoties en percepties bij benadeelden over de schadeveroorzakende gebeurtenis en de veroorzaker afnemen (zoals boosheid, de neiging tot vergelding en de ingeschatte kans op herhaling) en er kan meer ruimte ontstaan voor een constructieve, verzoenende opstelling naar de veroorzaker. Benadeelden gaan anders denken (oordelen) over de veroorzaker en het ongeval: minder negatief en meer positief. Zo werd na excuses bijvoorbeeld de kans minder groot geacht dat de veroorzaker in de toekomst

nog eens een dergelijke fout zal maken.<sup>33,34</sup> Deze uitkomsten zouden erop kunnen wijzen dat door excuses het schadeveroorzakende gedrag minder wordt gezien als representatief voor het karakter van de veroorzaker, en er meer aandacht ontstaat voor minder controleerbare en buiten de veroorzaker gelegen omstandigheden, zoals het weer, de verkeersdrukte, enzovoort.<sup>35</sup> Vooral de empirische studies van Robbennolt bieden specifiek aanwijzingen dat excuses bijdragen aan een meer constructieve grondhouding van benadeelden met betrekking tot de schadeafwikkeling en aan een soepeler verloop van de schadeafwikkeling.<sup>36</sup>

Afname van negatieve emoties en houdingen zal ook kunnen betekenen dat benadeelden minder geneigd zullen zijn om via juridische procedures herstel van rechtvaardigheid te zoeken. Excuses lijken de behoefte aan vergelding te doen afnemen: zo bleek dat na excuses de reactie bij benadeelden op het ongeval en de veroorzaker minder negatief werd, waaronder een afname van de mate waarin benadeelden vonden dat de veroorzaker moest worden gestraft.<sup>37</sup>

In één studie is zelfs gevonden dat ingebeeelde excuses bijdroegen aan afname van met die negatieve emoties verbonden fysiologische stress. Die afname van negatieve emoties, houdingen en fysiologische stress betekent dat excuses mogelijk zouden kunnen bijdragen aan het psychologisch en fysiologisch herstel van benadeelden.<sup>38</sup>

Om als oprecht te worden ervaren door slachtoffers lijkt het wel belangrijk dat veroorzakers zich (in hun contact met en bij excuses aan het slachtoffer) ook echt richten op het slachtoffer. Dat wil zeggen, als slachtoffers de indruk zouden hebben dat veroorzakers slechts excuses maken om er zelf beter van te worden, niet naar hen luisteren, of vooral bezig zijn met de gevolgen die het ongeval voor henzelf had, bestaat het gevaar dat het contact/de excuses niet bijdragen aan vergeving en mogelijk zelfs een tegenovergesteld effect hebben.

32. Men spreekt in dit verband ook wel van 'secundaire victimisatie': na slachtoffer te zijn geworden van een ongeval wordt men ook 'slachtoffer' van een belastende schadevergoedingsprocedure, waardoor het herstel zou kunnen worden belemmerd en in het slechtste geval bepaalde negatieve gevolgen van het ongeval zelfs zouden kunnen verergeren. Zie Akkermans & Van Wees 2007; Huver e.a. 2007.

33. J.K. Robbennolt, Apologies and legal settlement, *Michigan Law Review* (102) 2003, p. 460-516; J.K. Robbennolt, Apologies and settlement levers, *Journal of Empirical Legal Studies* (3) 2006, p. 333-373; J.K. Robbennolt, Apologies and medical error, *Clinical Orthopaedics and Related Research* (467) 2009, p. 376-382.

34. Dat verkeersslachtoffers het erg belangrijk vinden dat soortgelijke ongevallen in de toekomst worden voorkomen, bleek bijv. ook uit het onderzoek van Akkermans e.a. 2008.

35. Robbennolt 2003, 2006.

36. Robbennolt 2003, 2006.

37. Robbennolt 2003, 2006.

38. C.V.O. Witvliet, E.L. Worthington, L.M. Root, A.F. Sato, T.E. Ludwig & J.J. Exline, Retributive justice, restorative justice, and forgiveness: An experimental psychophysiology analysis, *Journal of Experimental Social Psychology* (44) 2008, p. 10-25; M.E. McCullough, K.C. Rachal, S.J. Sandage, E.L. Worthington, S.W. Brown & T.L. Hight, Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement, *Journal of Personality and Social Psychology* (75) 1998, p. 1586-1603; E.P. Sarafino, *Health psychology: Biopsychosocial interactions*, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons 2000.

## 6. De elementen van excuses

In de wetenschappelijke literatuur komen verschillende indelingen van de elementen van excuses voor. Een gangbare indeling is om onderscheid te maken tussen de volgende elementen:

1. het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen;
2. uitingen van medeleven voor de benadeelde.

Daarnaast is het essentieel om:

3. daadwerkelijk herstelmaatregelen te nemen (in onze context vooral: het voortvarend vergoeden van schade).

In de studies naar excuses bleek het eerste element het belangrijkste, maar alle drie de elementen versterken elkaar.<sup>39</sup> Zo bleek het element erkennen van verantwoordelijkheid effectiever voor vergeving door benadeelden dan alleen het tonen van medeleven. Dus als de normschender excuses maakte waarin verantwoordelijkheid werd erkend, leidde dit tot minder negatieve en meer positieve percepties en emoties over de normschender en het ongeval dan wanneer hij enkel medeleven uitte of geen excuses maakte.<sup>40</sup>

Maar ook alleen medeleven leek beter te zijn dan geen excuses. Al kan niet worden uitgesloten dat, wanneer na een duidelijke fout wel medeleven wordt geuit maar de fout niet wordt erkend, benadeelden bijvoorbeeld denken dat de kans op herhaling groter is.<sup>41</sup> Ook moet er rekening mee worden gehouden dat bij ernstiger letsel het subjectieve oordeel van slachtoffers over de verwijtbaarheid mogelijk sterker zal zijn. Mogelijk zouden verzekeraars hierop kunnen anticiperen door, in een situatie dat nog geen aansprakelijkheid kan worden erkend, extra goed uit te leggen dat aansprakelijkheid een juridische vraag is, en hoe en wanneer die vraag wordt beantwoord. Als ook in de beleving van de benadeelde niet duidelijk is wie de fout heeft gemaakt, blijkt alleen medeleven voldoende en heeft erkenning van verantwoordelijkheid geen toegevoegde waarde. Kennelijk verwachten benadeelden in dat geval ook niet dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval wordt erkend.

Benadeelden blijken verklaringen van normschenders (inhoud excuses, herstelmaatregelen) te gebruiken om zich een beeld te vormen van het karakter en de oprechtheid van de bedoelingen van de normschender. Door ook te kijken of de normschender herstelmaatregelen aanbiedt, lijkt de benadeelde als het ware te toetsen of de veroorzaker niet alleen in woorden, maar ook in daden verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van schade. Excuses bleken in aanvulling op – en

niet in plaats van – schadevergoeding te moeten komen.<sup>42</sup> De veroorzaker van de schade moest ook maatregelen nemen om de toegebrachte schade te herstellen.<sup>43</sup> Ook bij verwijtbare maar niet-opzettelijk toegebrachte (materiële) schade bleken alléén schadevergoeding of alléén excuses gepaard te gaan met minder vergeving door benadeelden dan de combinatie van schadevergoeding en excuses.<sup>44</sup>

## 7. 'Erkenning' door verzekeraars

Bij de afwikkeling van letselschade geldt uiteraard dat niet de verzekeraar, maar diens verzekerde verantwoordelijk was voor het ontstaan van het letsel. Dat roept de vraag op in hoeverre het werkbaar zou zijn dat verzekeraars *namens* hun verzekerden excuses zouden gaan aanbieden aan letselschadeslachtoffers. De persoonlijke aard van excuses maakt dit moeilijk denkbaar: als de verzekerde daadwerkelijk zelf zou willen dat excuses worden gemaakt, zou hij dat zelf wel doen. Als niet de verzekerde, maar de verzekeraar excuses maakt, sluit dat dus als het ware in dat de verzekeraar dat op eigen initiatief doet. In zoverre is het dus moeilijk voorstelbaar dat de verzekeraar echt *namens zijn verzekerde* excuses maakt. Al weet je maar nooit hoe mensen iets dergelijks zouden beleven.

Wat verzekeraars *namens zichzelf* zouden kunnen doen, is het bieden van 'erkenning' aan het slachtoffer door uitdrukking te geven aan dezelfde elementen die voor de effectiviteit van excuses het belangrijkste zijn, namelijk:

1. Verzekeraars maken expliciet dat de verantwoordelijkheid voor de fout bij hun verzekerde lag.
2. Verzekeraars uiten empathie in verband met de gevolgen van het ongeval voor het slachtoffer (en diens naasten).

En in de regel zal van element 3 (herstelmaatregelen) al sprake zijn voor zover schade en kosten worden vergoed.

Net zoals bij excuses lijkt ook hier het element van de erkenning van verantwoordelijkheid zwaarder te zullen wegen dan het element van de empathie. Het zou daarom het meest effectief kunnen zijn wanneer een verzekeraar, naast het uiten van medeleven met de gevolgen voor het slachtoffer, er naar het slachtoffer toe expliciet uitdrukking aan geeft dat de verantwoordelijkheid voor het veroorzaken van het ongeval en de schade bij de verzekerde lag.

De erkenning van aansprakelijkheid is een moment dat zich bij uitstek hiervoor lijkt te lenen. Wanneer die niet alleen zou worden vormgegeven als een juridisch-technische stap in de afwikkeling, maar daaraan naar het slachtoffer toe nadrukkelijk ook een symbolische betekenis zou worden gegeven, zou recht worden gedaan aan een veronderstelde kernbehoefte van

39. Voor uitvoerige literatuurverwijzingen, zie de bespreking van de internationale onderzoeksliteratuur over dit onderwerp in bijlage 1 van het rapport 'Excuses aan verkeersslachtoffers' (zie noot 1).

40. Robbennolt 2003, 2006.

41. Robbennolt 2003, 2006.

42. J.S. Zechmeister, S. Garcia, C. Romero & S.N. Vas, Don't apologize unless you mean it: A laboratory investigation of forgiveness and retaliation, *Journal of Social and Clinical Psychology* (23) 2004, p. 532-564; M. Schmitt, M. Gollwitzer, N. Forster & L. Montada, Effects of objective and subjective account components on forgiveness, *Journal of Social Psychology* (144) 2004, p. 465-485.

43. Okimoto & Tyler 2007; Zechmeister e.a. 2004; Schmitt e.a. 2004.

44. Okimoto & Tyler 2007.

slachtoffers, namelijk dat verantwoordelijkheid wordt genomen voor het ongeval en de daardoor veroorzaakte schade. Maar uiteraard kunnen voor het overbrengen van deze boodschap van verantwoordelijkheid voor het ongeval en zijn gevolgen ook andere momenten en vormen in aanmerking komen.

In zaken waarin aansprakelijkheid al is of kan worden erkend, zal de juridische positie van de verzekeraar en zijn verzekerde uiteraard niet worden aangetast door de uitdrukkelijke erkenning dat de verzekerde verantwoordelijk is voor het ongeval en de schade. In zaken waarin aansprakelijkheid nog niet kan worden erkend, kunnen verzekeraars zich beperken tot het informeren naar, en medeleven tonen in verband met, de gevolgen voor het slachtoffer. Hierbij zou bijvoorbeeld aan het slachtoffer kunnen worden uitgelegd dat de vraag of de verzekerde juridisch schuld heeft een aparte juridische beoordeling vergt (bij voorkeur met informatie over de daarvoor benodigde tijd en stappen).

#### 8. De symbolische betekenis van actieve schadeafwikkeling

Het lijkt aannemelijk dat een nadrukkelijk actieve opstelling van de verzekeraar in de schadeafwikkeling een andere manier is om beter tegemoet te komen aan niet-financiële slachtofferbehoefte, en met name aan de kernbehoefte van slachtoffers dat verantwoordelijkheid wordt genomen voor het veroorzaken van schade. Naarmate de verzekeraar zich nadrukkelijk opstelt als 'mede-eigenaar' van het probleem dat schade werd veroorzaakt en dat thans allerlei werkzaamheden moeten worden verricht om die schade in kaart te brengen, zo veel mogelijk te beperken en zo adequaat mogelijk te vergoeden, brengt de verzekeraar niet alleen door zijn woorden, maar ook door zijn daden tot uitdrukking dat hij (namens zijn verzekerde) de verantwoordelijkheid neemt voor het ongeval en zijn gevolgen.

In dit perspectief valt goed te begrijpen hoe een afwachtende opstelling van verzekeraars op slachtoffers ongepast kan overkomen<sup>45</sup> en zelfs kan worden opgevat als een – impliciete – ontkenning van verantwoordelijkheid voor de schade. De benadeelde is ongevraagd het slachtoffer geworden van de fout van een ander, en het voelt voor hem niet rechtvaardig er zelf achteraan te moeten en lang te moeten wachten om de geleden schade vergoed te krijgen. Of om het nog wat stilliger te formuleren: waarom moet het slachtoffer maar zien hoe hij een probleem oplost dat een ander heeft veroorzaakt? Niet het slachtoffer zou probleemeigenaar moeten zijn, maar de verantwoordelijke wederpartij. Het lijkt aannemelijk dat letselschadeslachtoffers zich rechtvaardiger behandeld voelen wanneer hun wederpartij in woord en daad uitstraalt dat zij actief probeert de gevolgen van de gemaakte fout te herstellen.

45. Zo meent bijv. ook Cohen 2005.

Kortom, het ziet ernaar uit dat het in de schadeafwikkeling nemen en houden van het initiatief door de verzekeraar een belangrijke positieve symbolische betekenis kan hebben voor slachtoffers. En omgekeerd, dat het aannemen van een afwachtende, afwijzende houding voor slachtoffers een belangrijke negatieve symbolische betekenis kan hebben. Eveneens lijkt aannemelijk dat wanneer verzekeraars zich actief opstellen in de schadeafwikkeling dit ook kan voorkomen dat wordt getwijfeld aan de oprechtheid van een mededeling waarin wordt erkend dat de verzekerde verantwoordelijk was voor het ongeval. Erkenning van verantwoordelijkheid (in woord) en actief werken aan vergoeding van de schade (in daden) zijn twee kanten van dezelfde medaille: afwezigheid van het een doet af aan het positieve effect van het ander.

#### 9. Het bevorderen van procedurele rechtvaardigheid

Procedurele rechtvaardigheid heeft in psychologisch onderzoek betrekking op de rechtvaardigheid van de wijze waarop mensen worden behandeld.<sup>46</sup> Het gaat daarbij om de subjectieve beleving bij de betrokkene van de rechtvaardigheid en de eerlijkheid waarmee een beslissende instantie bepaalde procedures toepast, en hoe die instantie heeft gehandeld bij toepassing van deze procedures.<sup>47</sup> Bij dat subjectieve oordeel speelt ook een rol wat de kwaliteit is van de interactie met individuele vertegenwoordigers van die instantie bij de toepassing van de procedures.<sup>48</sup> In de context van afwikkeling van letselschade gaat het er dus om of letselschadeslachtoffers denken dat zij rechtvaardig en eerlijk behandeld worden in het schadeafwikkelingstraject, maar zeker ook om hoe slachtoffers de omgang met individuele medewerkers van de verzekeraar ervaren.

Factoren die de beleving van procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden, zijn onder meer of mensen het idee hebben dat zij met respect en op een beleefde manier behandeld zijn, dat zij voldoende hun mening hebben mogen geven over de wijze waarop beslissingen worden genomen (participatie in de besluitvorming) en of zij denken dat er oprecht naar die mening is geluisterd (wat niet hetzelfde is als dat die mening ook moet zijn gevolgd), en of zij op een goede manier geïnformeerd worden.<sup>49</sup>

Als men de inzichten uit de psychologische literatuur over excuses en procedurele rechtvaardigheid extrapoleert naar de

46. Zie bijv. K. van den Bos, Procedurele rechtvaardigheid: beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur, in: A.F.M. Brenninkmeijer, M. van Dam & Y. van der Vlugt (red.), *Werken aan behoorlijkheid: de Nationale ombudsman in zijn context*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007, p. 183-198.

47. Van den Bos 2007.

48. Van den Bos 2007.

49. Zie bijv. Van den Bos 2009; J. Greenberg, The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice, in: R. Cropanzano (red.), *Justice in the workplace*, Mahwah, NJ: Erlbaum 1993, p. 79-103; R.J. Bies & J.S. Moag, Interactional justice: Communication criteria of fairness, in: R.J. Lewicki, B.H. Shappard & M.H. Bazerman (red.), *Research on negotiations in organizations*, Greenwich, CT: JAI Press 1986, vol. 1, p. 43-55.



afwikkeling van letselschade, dan tekent zich naast de twee hierboven genoemde zaken (erkenning verantwoordelijkheid verzekerde en empathie) nog een aantal dingen af die verzekeraars zouden kunnen doen om met name de beleving door slachtoffers van procedurele rechtvaardigheid in het afwikkelingstraject te verhogen:

3. slachtoffers de mogelijkheid geven om hun mening te geven over beslissingen die worden genomen in het kader van de afwikkeling en oprecht naar die mening luisteren;
4. een respectvolle en beleefde bejegening door medewerkers;
5. zelf slachtoffers informeren over het verwachte verloop, te zetten stappen en te nemen beslissingen in de schadeafwikkeling;
6. meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer.

### 10. Respectvolle en beleefde bejegening

De kwaliteit van de interactie tussen de vertegenwoordigers van de verzekeraar en het slachtoffer is van groot belang. Respectvolle bejegening en het bieden van participatie zijn niet alleen van belang uit oogpunt van procedurele rechtvaardigheid, maar kunnen ook bijdragen aan een proces van vergeving.<sup>50</sup>

Het lijkt een open deur, maar in de praktijk is er nog steeds het nodige voor verbetering vatbaar: verzekeraars zouden moeten streven naar een respectvolle, beleefde bejegening van slachtoffers gedurende het afwikkelingstraject. Dat is niet altijd makkelijk, want vaak moet er ook onderhandeld worden. Niet voor niets is stelregel één van de Harvard-methode van onderhandelen: scheid de mensen van het probleem.<sup>51</sup> Een bekende valkuil is de zakelijke brief die wordt geschreven met de belangenbehartiger als geadresseerde in gedachten, maar die uiteraard ook het slachtoffer zelf onder ogen krijgt.

Uit eerder empirisch onderzoek van de Vrije Universiteit bleek dat letselschadeslachtoffers soms aangaven zich als een nummer behandeld te voelen.<sup>52</sup> Een respectvolle en beleefde bejegening is meer dan beleefdheid en glimlachen. Het gaat ook om iemand aan het woord laten en goed luisteren, vragen wat het slachtoffer van het afwikkelingstraject verwacht (en onrealistische verwachtingen bijstellen), en om het zorgvuldig en op begrijpelijke wijze toelichten van de eigen positie (en eventuele procedures en regels waaraan de verzekeraar bij de afwikkeling is gebonden) en van de reden waarom bepaalde informatie noodzakelijk is en bepaalde stappen moeten worden gezet. Het is beslist niet nodig dat medewerkers van verzekeraars zich als therapeut gaan opstellen. Maar ook als dat 'zakelijk' gezien (dat wil zeggen: vanuit het perspectief van het in kaart brengen van de financiële schade) niet strikt noodzakelijk is, kan het bijvoorbeeld wel gepast en verstandig zijn om

van verzekeraarszijde te vragen hoe het met het slachtoffer gaat en hoe het slachtoffer het ongeval en de gevolgen heeft beleefd.

Het lijkt aannemelijk dat het vragen en luisteren naar hoe het slachtoffer het ongeval en de gevolgen beleeft kort na het ongeval zou moeten plaatsvinden en in tijd vooraf moet gaan aan 'erkenning' door verzekeraars en aan het verstrekken van informatie over de procedure. Onderzoek wijst bijvoorbeeld uit dat benadeelden eerst gehoord en begrepen willen worden en daarna pas rijp zijn voor het ontvangen van excuses.<sup>53</sup> En door eerst naar het slachtoffer te luisteren kunnen de informatieverstrekking en de schadeafwikkeling ook beter worden afgestemd op de behoeften van het slachtoffer. Ook dit blijkt uit onderzoek belangrijk te zijn.<sup>54</sup> De (schaderegelaar van de) verzekeraar zou dus zo kort mogelijk na het ongeval moeten informeren hoe het gaat met het slachtoffer en vragen naar diens ervaringen en eventuele behoeften en ideeën over de schadeafwikkeling.

### 11. Het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces

Een ander belangrijk element in de beleving van procedurele rechtvaardigheid is of mensen het idee hebben dat zij vooraf hun mening hebben mogen geven over te nemen beslissingen en dat er oprecht naar hun mening is geluisterd (wat, zoals gezegd, niet hetzelfde is als dat die mening moet zijn gevolgd). Dit betekent dat het belangrijk is slachtoffers de gelegenheid te bieden om input te geven op het proces van schadeafwikkeling en tot uitdrukking te brengen wat zij daarbij belangrijk vinden, en dat hiervoor ook de tijd wordt genomen. Veel hangt hier uiteraard af van de aanpak door de belangenbehartiger. Een krachtig middel om participatie van het slachtoffer in het proces van schadeafwikkeling te accommoderen lijkt het in de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) bedoelde 'behandelingsplan' te zijn.<sup>55</sup> Dat is een plan van aanpak dat aan het begin van het afwikkelingstraject in gezamenlijk overleg tussen partijen wordt opgesteld. Dat plan van aanpak benoemt de stappen die moeten worden gezet om tot afwikkeling te komen, bevat afspraken over wie wat zal doen en voornemens over termijnen. Tijdens de afwikkeling wordt in periodiek overleg op het plan van aanpak teruggekomen, en vinden bijstellingen plaats. Een dergelijk plan van aanpak stelt niet alleen het slachtoffer beter in staat om input te geven op de afwikkeling, het brengt ook bij uitstek het gezamenlijke probleemeigenaarschap tot uitdrukking en is ook daarom goed voor het saldo op de emotionele bankrekening. Het plan van aanpak kan op uiteenlopende wijze worden vormgegeven – de GBL laat de vorm uitdrukkelijk vrij – maar het lijkt aannemelijk dat een interactief 'behandelplan' dat onderdeel is van een

50. Okimoto & Tyler 2007.

51. R. Fisher, W. Ury & B. Patton, *Excellent onderhandelen*, Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact 2011.

52. Akkermans & Van Wees 2007; Huver e.a. 2007.

53. C.M. Frantz & C. Benningson, Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness, *Journal of Experimental Social Psychology* (41) 2005, p. 201-207.

54. D.L. Shapiro, E. Holly Buttner & B. Barry, Explanations: What factors enhance their perceived adequacy? *Organizational and Human Decision Processes* (58) 1994, p. 346-368.

55. GBL 2012, beginsel 6, toelichting sub d.

internetapplicatie waarin ook dossierstukken online kunnen worden geraadpleegd, het krachtigste instrument voor slachtofferparticipatie is.

Het verdient dus zeker aanbeveling om te vragen wat letselschadeslachtoffers belangrijk vinden bij de afwikkeling en wat zij van het afwikkelingstraject verwachten (zodat vervolgens verkeerde verwachtingen kunnen worden bijgesteld). Waarschijnlijk willen letselschadeslachtoffers wel dat zij hun mening mogen geven, maar ook dat de professioneel betrokken partijen op een professionele en competente manier hun werk doen. Slachtoffers moeten niet het gevoel krijgen dat zij het werk van de verzekeraar of hun belangenbehartiger zelf moeten doen.<sup>56,57</sup>

### 12. Adequate informatie aan slachtoffers

Voor de manier waarop letselschadeslachtoffers het afwikkelingstraject ervaren, speelt ook een rol of zij de indruk hebben dat zij op een goede manier worden geïnformeerd. De mate waarin belangenbehartigers hun cliënten zorgvuldig en adequaat informeren over het (verwachte) traject van letselschadeafwikkeling loopt waarschijnlijk nogal uiteen. Adequate informatievoorziening zal vermoedelijk ook van invloed zijn op de beleving van slachtoffers of zij een actieve rol kunnen spelen in de schadeafwikkeling. Als het verzekeraars zou lukken om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het informeren van slachtoffers over het verwachte verloop, de te zetten stappen en de te nemen beslissingen in de schadeafwikkeling, zou dat de mate waarin slachtoffers het immers vaak langdurige traject van letselschadeafwikkeling als procedureel rechtvaardig ervaren wellicht kunnen verhogen. Mogelijke middelen hiervoor zijn op participatie gerichte schriftelijke informatie en/of websites,<sup>58</sup> het gebruik van een (al of niet elektronisch) behandelplan, en uiteraard het verstrekken van informatie tijdens het rechtstreekse overleg met de benadeelde.

### 13. Meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer

Rechtstreeks overleg tussen het slachtoffer enerzijds en de verzekeraar anderzijds, zoals in het eerste contact tussen schaderegelaar en slachtoffer en in het driegesprek, is ook erg belangrijk voor de manier waarop slachtoffers naar het ongeval en de wederpartij kijken. Psychologisch onderzoek wijst er zelfs op dat het overleggen met slachtoffers vergelijkbare psychologi-

sche baten heeft voor het vergevingsproces als het maken van excuses.<sup>59</sup> Overleg is uiteraard ook een goede gelegenheid om te luisteren naar het slachtoffer, om informatie te verstrekken, en om het slachtoffer de gelegenheid te bieden zijn mening te geven over het afwikkelen van diens schade en naar die mening te luisteren. Het verdient daarom aanbeveling om meer prioriteit te geven aan rechtstreeks overleg met het slachtoffer. Als er een belangenbehartiger is, dan dient deze daar uiteraard bij aanwezig te kunnen zijn. Mocht de belangenbehartiger aarzelingen voelen over rechtstreeks contact van de verzekeraar met zijn cliënt, dan zouden deze moeten kunnen worden weggenomen door de afspraak dat zijn cliënt zich in dit rechtstreekse contact niet kan binden, een en ander conform de Bedrijfsregeling informatieverstrekking bij letselschade.<sup>60</sup> Dat maakt het voor de belangenbehartiger mogelijk om zijn cliënt steeds in alle rust en privacy te kunnen adviseren voordat bindende afspraken worden gemaakt. Een ander argument jegens de aarzelende belangenbehartiger zijn uiteraard de potentiële emotionele baten voor het slachtoffer van rechtstreeks persoonlijk contact met zijn wederpartij.

### 14. Tot besluit

In deze bijdrage hebben wij slechts beknopt verslag kunnen doen van de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek 'Excuses aan verkeersslachtoffers'. Wie meer wil weten zij verwezen naar het onderzoeksrapport.<sup>61</sup> Daarin worden ook de nodige nuancerings en voorbehouden geëxpliciteerd waarvoor in deze bijdrage geen plaats was. De belangrijkste uitkomst van het onderzoek is dat het zeker nuttig lijkt wanneer verzekeraars gaan proberen om persoonlijk contact te bevorderen tussen hun verzekerde die een verkeersongeval heeft veroorzaakt en degenen die daarbij gewond zijn geraakt. Dit is door een aantal verzekeraars ook reeds opgepakt in de vorm van pilots met scenario's om dit tot stand te brengen. Daarover zal worden bericht in een volgende bijdrage. En daarnaast bestaat voor verzekeraars ook een groot aantal mogelijkheden om zelf de benadeelde erkenning te bieden en tegemoet te komen aan het tekort op zijn emotionele bankrekening. Het is jammer dat door de huidige moeilijke financiële situatie bij veel verzekeraars erg op kosten wordt gestuurd. Een betere aanpak hoeft echter vaak niet veel te kosten, en er staat tegenover dat aan de kant van de schadeomvang, de transactiekosten en de klanttevredenheid redelijkerwijs aanzienlijke baten zijn te verwachten. Een in psychologisch opzicht beter schadeafwikkelingsproces is in het belang van alle partijen.

56. Vgl. Van den Bos 2009.

57. Eerder empirisch VU-onderzoek bevestigt dat sommige slachtoffers er de voorkeur aan geven om zich niet zelf daadwerkelijk met het schadeafwikkelingsproces te bemoeien, N.A. Elbers, K.A.P.C. van Wees & A.J. Akkermans, 'Hij schreef dat hij contact op zou nemen zodra hij de tegenpartij had gesproken': letselschadeslachtoffers over hun belangenbehartiger. Empirisch onderzoek brengt vijf belangrijke factoren voor waardering belangenbehartiger aan het licht, TVP 2012, afl. 3, p. 102-113 (<<http://hdl.handle.net/1871/38645>>).

58. Zie bijv. N.A. Elbers, A.J. Akkermans, P. Cuijpers & D.J. Bruinvels, Effectiveness of a web-based intervention for injured claimants: A randomized controlled trial, *Trials* (14) 2013, p. 227 (<<http://hdl.handle.net/1871/47173>>).

59. Witvliet e.a. 2008; P. Strelan, N.T. Feather & I. McKee, Justice and forgiveness: Experimental evidence for compatibility, *Journal of Experimental Social Psychology* (44) 2008, p. 1538-1544.

60. Zie onder punt 2 'Contact met het slachtoffer': 'De inhoudelijke contacten over de aansprakelijkheid en de schade vinden plaats tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger' en 'De informatieverstrekking aan het slachtoffer is alleen bedoeld om hem van de kant van de verzekeraar zo goed mogelijk te informeren over (de voortgang van) het schaderegelingproces.'

61. Zie noot 1.