

# VU Research Portal

## 'En, heeft u al een claim ingediend voor schadevergoeding?'

Akkermans, A.J.

### **published in**

Tijdschrift Conflicthantering  
2015

### **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. (2015). 'En, heeft u al een claim ingediend voor schadevergoeding?'. *Tijdschrift Conflicthantering*, 2015(3), 30-31.

### **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)

# ‘En, heeft u al een claim ingediend voor schadevergoeding?’

Taal kan niet alleen het vehikel zijn voor verholde machtsuitoefening, zoals in Orwells *newspeak*, politieke beleidstaal en de onzintaal van managers. Taal kan ook een vehikel zijn voor heersende opvattingen en gevestigde vooroordelen. Vaak is dat nog meer impliciet dan bij machtsuitoefening, en zijn de effecten lastiger te ontwaren. Iets dergelijks is aan de hand met het woord ‘schadevergoeding’.

Door Arno Akkermans

Wij weten uit onderzoek dat mensen die benadeeld zijn door een vergissing, fout of andere normschending, herstel van rechtvaardigheid plegen te zoeken in remedies zoals opheldering van de gang van zaken, erkenning van verantwoordelijkheid, het aanbieden van verontschuldigheden, het verbinden van consequenties en het voorkomen van herhaling. En daar waar financieel nadeel is geleden wil men doorgaans ook een fatsoenlijke schadevergoeding.<sup>1</sup> Hoe zwaar dat laatste weegt ten opzichte van de andere remedies is afhankelijk van de omstandigheden. Zo is bij medische fouten financiële compensatie meestal een ondergeschikt motief.<sup>2</sup> Maar in het juridische systeem is schadevergoeding de centrale remedie – naast veroordeling van de daders wanneer het strafbare feit betreft.<sup>3</sup> Onderzoek heeft schrijnende verschillen blootgelegd tussen juristen en patiënten in hun beeld van de motieven van de laatsten om stappen tegen ziekenhuis of zorgverlener te ondernemen: de juristen denken stevast dat het patiënten primair om het geld gaat; voor patiënten zelf komt dat motief, op enkele uitzonderingen na, op de laatste plaats.<sup>4</sup> Op andere gebieden dan de gezondheidszorg is dat vermoedelijk niet veel anders. Dat het benadeelden vooral om financiële vergoeding gaat is een veronderstelling die geworteld is in het heersende beeld binnen Westerse culturen dat eigenbelang, en dan in het bijzonder materieel eigenbelang, het dominante motief is voor menselijk gedrag. Onderzoek heeft echter laten zien dat de invloed die aan eigenbelang wordt toegekend, in het bijzonder door neoklassieke economische en politieke theorieën, tot een beperkt en misleidend mensbeeld voert.

## Pijnlijk

Binnen wetenschappelijke disciplines als de sociale psychologie<sup>5</sup> en de *behavioral economics*<sup>6</sup> is de betekenis vastgesteld van

additionele en soms dominerende motieven zoals gemeenschapszin, empathie, toewijding en rechtvaardigheidsgevoel. Maar ondertussen is de veronderstelling dat benadeelden vanzelfsprekend vooral behoefte zouden hebben aan schadevergoeding, maatschappelijk nog allesoverheersend. Dat geeft soms pijnlijke beelden, bijvoorbeeld wanneer journalisten onmiddellijk in de schadevergoedingsreflex schieten bij gebeurtenissen waarin mensen zijn geraakt op een wijze die evident meer omvat dan financieel nadeel. Zoals het geval is bij letsels en overlijden.<sup>7</sup> Zo stonden de nabestaanden van de vliegcrash met de MH17 nog te tolleren op hun benen toen journalisten al de vraag gingen stellen of zij in aanmerking zouden komen voor een schadevergoeding en wie daarvoor aansprakelijk te stellen zou zijn. Niemand zal betwisten dat nabestaanden alle mogelijke tegemoetkoming verdienen, maar het vooropstellen van het woord ‘schadevergoeding’ trekt dat meteen in het materiële, wat toch eigenlijk in scherp contrast staat met het overduidelijk primair immateriële nadeel dat geleden wordt door het plotseling verlies van geliefden.<sup>8</sup> Wat moet die grootvader die een heel gezin verloor eigenlijk realiter met ‘schadevergoeding’?<sup>9</sup>

Tegelijkertijd zet de retoriek van de schadevergoeding mensen op een juridisch spoor dat met betrekking tot ander geleden nadeel doorgaans maar bitter weinig heeft te bieden,<sup>10</sup> sterker nog, dat de boel nogal eens erger pleegt te maken.<sup>11</sup> *FARO, de ramp na de ramp* is de veelzeggende titel van het boek dat een overlevende van de vliegcrash in Faro in 1992 schreef over de nasleep van die ramp.<sup>12</sup> De retoriek van de schadevergoeding leidt tot adverseriele interacties, schadevergoeding is iets dat je ‘claimt’, dat ‘verweren’ oproept en betrokkenen van elkaar vervreemd. Zo bestaat bij artsen de neiging hun handen van patiënten af te trekken zodra zij over financiële compensatie beginnen. Wie eerst nog een patiënt was, wordt dan een

'claimant', die wordt verwezen naar het loket van de verzekeraar.<sup>13</sup> De reacties over en weer leiden dan vaak tot een negatieve spiraal. Onnodig om te zeggen dat voor leniging van de vele niet-financiële behoeften het juist noodzakelijk is dat partijen dichter bij elkaar zouden worden gebracht.

Maar misschien nog pijnlijker is het fenomeen dat benadeelden er gaandeweg ook zelf in gaan geloven dat het hen vooral om schadevergoeding is te doen. Soms is dat bewust: het motief teleurgesteld te zijn in behoeften zoals uitleg, erkenning en excuses, wordt wel opgegeven om dan maar financieel tot het gaatje te gaan.<sup>14</sup> Maar soms is het meer onbewust: eenmaal meegeslept in het juridische spoor waarin financiële belangen centraal staan, kan schadevergoeding uitgroeien tot de kapstok voor allerlei ongenoegen en behoeftes.

Ook dit hangt samen met het heersende beeld dat materieel eigenbelang het dominante motief is voor menselijk gedrag. In de sociale psychologie is geconstateerd dat de ideologie van het materiële eigenbelang zo sterk is dat mensen zich gaan gedragen en uiten alsof zij meer belang hechten aan hun materiële eigenbelang dan zij in werkelijkheid doen.<sup>15</sup>

Het is op dit punt waar de taak van de mediator om de hoek komt kijken. Voor zover de behoefte aan schadevergoeding bestaat, zal die veelal authentiek en gerechtvaardigd zijn. Hier wordt niet beoogt daar ook maar iets aan af te doen. Maar de dominante terminologie van 'claims' en 'schadevergoeding' pleegt wel andere behoeften in de schaduw te stellen die niet minder authentiek en gerechtvaardigd zijn. Door vragen en herformuleren kan worden getracht te voorkomen dat een benadeelde in een spoor terechtkomt of vast blijft zitten, dat eigenlijk niet helemaal bij hem past.

#### Noten

- 1 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>.
- 2 J.L. Smeehuijzen, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, J. Legemaate, S. van Buschbach & J.E. Hulst, *Opvang en schadeafwikkeling bij onbedoelde gevolgen van medisch handelen*, Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam 2013. <http://hdl.handle.net/1871/40290>.
- 3 S.D. Lindenbergh, *Herstel bij letsel*. Over de juridische fundering van verplichtingen in herstel. In G.-R. de Groot et al. (red.), *Kritiek op recht - Liber Amoricum Gerrit van Maanen* (pp. 239-252). Deventer: Kluwer 2014. <http://repub.eur.nl/pub/76122/>.
- 4 Tamara Relis, *Perceptions in Litigation and Mediation. Lawyers, Defendants, Plaintiffs, and Gendered Parties*, Cambridge University Press 2011.
- 5 Dale T. Miller, 'The Norm of Self-Interest', *American Psychologist* 1999, 54(12), p. 1053-1060.
- 6 W.F. van Raaij, *Het beeld van de consument in het privaatrecht empirisch getoetst*, in W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Gedrag en privaatrecht* (pp. 51-64), Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2008.
- 7 A.J. Akkermans & J.E. Hulst, '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, p. 102-110. <http://hdl.handle.net/1871/52224>
- 8 Dat contrast geeft ook psychologisch ongemak. Men spreekt in dit verband wel van *Taboo trade-offs*. Zie 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* 2000, 25, p. 151-176.
- 9 Wat niet wegneemt dat van schadevergoeding onder omstandigheden een zinvolle symbolische genoegdoening kan uitgaan. Zie A.J. Akkermans et al., *Affectieschade. Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht*, Den Haag: Boom Lemma 2015. <http://hdl.handle.net/1871/52652>.
- 10 Zo pleegt de Nederlandse rechter het maken van excuses niet op te leggen, al komt daar mogelijk verandering in. Zie A.J. Akkermans, E.M. Uijtendroek, K.A.P.C. van Wees & J.E. Hulst, 'Excuses in het privaatrecht', *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie* 2008, 6772, p. 778-784. <http://hdl.handle.net/1871/15265>; A.M. Zwart-Hink, A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Compelled Apologies as a Legal Remedy: Some Thoughts from a Civil Law Jurisdiction', *University of Western Australia Law Review* 2014, 38(1), p. 100-122. <http://hdl.handle.net/1871/52102>.
- 11 N.A. Elbers & A.J. Akkermans, 'Epidemiologische inzichten in het effect van letselschadeafwikkeling op herstel en de zoektocht naar mogelijkheden voor verbetering', *Tijdschrift voor Vergoeding Personenschade* 2013, 2, p. 33-39. <http://hdl.handle.net/1871/41594>.
- 12 C. ten Hove, *FARO, de ramp na de ramp. Van slachtoffer naar probleem*, Eigen uitgave, 2002.
- 13 Tweede externe onderzoekscommissie MST ('Commissie Lemstra II'), *Heel de patiënt. Het handelen van de beroepsmatig betrokkenen na het vertrek van een disfunctionerend medisch specialist*, september 2010. [www.rtoost.nl/documenten/88727.pdf](http://www.rtoost.nl/documenten/88727.pdf).
- 14 S.D. Lindenbergh & A.J. Akkermans (red.), *Ervaringen met verhaal van schade. Van patiënten, verkeersslachtoffers, geweldsslachtoffers, burgers en werknemers* (Civilogie / Civiology, 7), Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2014. <http://hdl.handle.net/1871/52501>.
- 15 Dale T. Miller, 'The Norm of Self-Interest', *American Psychologist* 1999, 54(12), p. 1053-1060.



#### Over de auteur

Arno Akkermans is redacteur van Tijdschrift Conflictantering.