



Platform voor betrokkenen bij verkeersongevallen

Schadetoebrenging geeft ook niet-financieel ongemak

Inleiding

Onderzoek wijst uit dat letselschadeslachtoffers ook niet-financiële behoeften hebben. Zo willen slachtoffers vaak weten wat er precies gebeurd is en hopen ze op

maatregelen die voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt. 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'.



Een van de behoeften die in dit verband veel wordt genoemd is de behoefte aan het ontvangen van excuses. 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. Deze vraag is in de bredere context geplaatst van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van persoonlijk contact tussen veroorzakers en slachtoffers, kunnen doen aan de omstandigheid die verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen rood staan op hun emotionele bankrekening.

De niet-financiële impact 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. Het onderzoeksrapport 'Excuses aan verkeersslachtoffers' bevat een uitvoerige analyse van bestaand wetenschappelijk onderzoek over de impact van schadetoebrenging en het effect van excuses.

Relationeel: 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. Een belangrijke gedachte in de literatuur hierover is dat een slachtoffer zich door een schadetoebrengende gebeurtenis aangetast zou voelen in het gevoel een autonome, gerespecteerde, invloedrijke sociale speler te zijn, die rechtvaardig wordt behandeld en wiens rechten en identiteit worden gerespecteerd. Voor slachtoffers zou deze aantasting van hun status gepaard kunnen gaan met emotionele problemen als boosheid, een verminderd gevoel van controle en een lagere zelfwaardering. Verondersteld wordt dat als de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor het veroorzaken van het 'onrecht' van schadetoebrenging hij daarmee tegemoetkomt aan de behoefte aan statusherstel van het slachtoffer en het evenwicht tussen slachtoffer en veroorzaker herstelt.

Moreel: bevestiging geschonden norm

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. 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.

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 omver liep, rent zonder op of om te kijken verder; (2) de persoon die u omver liep, 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.

Enkele kenmerken van de afwikkeling van letselschade

Als men vanuit het perspectief van deze 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).

Het initiatief ligt bij het slachtoffer zelf

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 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 hen 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.

De veroorzaker blijft uit beeld

Na een verkeersongeval is er 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. 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.

Geen symbolische bevestiging van de geschonden norm

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 'juridischtechnische stap' in mindere mate de waarde van het verkeersslachtoffer herstelt.

‘Taboo trade-off’

Uit psychologisch onderzoek blijkt dat mensen geld en verlies van gezondheid beschouwen als kwalitatief verschillende grootheden die niet uitwisselbaar zijn. Het maken van vergelijkingen tussen nietuitwisselbare grootheden als geld en gezondheidsverlies wordt door mensen als moreel ongepast ervaren en levert psychologisch (emotioneel en cognitief) ongemak op. Men 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. Het psychologisch ongemak over de uitwisseling van onvergelijkbare grootheden als geld en gezondheidsverlies zal af kunnen nemen als de geschonden normen symbolisch in ere worden hersteld.

Het gangbare afwikkelingstraject van letselschade bevat dus vermoedelijk onvoldoende elementen die tegemoetkomen aan de veronderstelde 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. Deze tekortkomingen 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.

De helende kracht van excuses

Excuses drukken het nemen van verantwoordelijkheid uit, alsmede een bevestiging van de geschonden norm, en kunnen dus tegemoetkomen 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. Vooral de studies van de Amerikaanse onderzoekster Robbenolt 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. In één studie is zelfs gevonden dat ingebeelde 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.

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 van excuses:

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).

Benadeelden blijken verklaringen van normschenders (inhoud excuses, herstelmaatregelen) te gebruiken om zich een beeld te vormen van het karakter en de oprechte 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. De veroorzaker van de schade moest ook maatregelen nemen om de toegebrachte schade te herstellen.

‘Erkenning’ door verzekeraars

Verzekeraars kunnen ‘erkenning’ aan het slachtoffer bieden 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).

Ad 3: In de regel zal van element 3 (herstelmaatregelen) al sprake zijn voor zover schade en kosten worden vergoed. Maar het lijkt aannemelijk dat een nadrukkelijk actieve opstelling van de verzekeraar in de schadeafwikkeling een manier is om beter tegemoet te komen aan niet-financiële slachtofferbehoeften, 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 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 stelliger 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.

In het rapport 'Excuses aan verkeersslachtoffers' worden nog verschillende andere aanbevelingen gedaan waarmee verzekeraars zouden kunnen voorkomen dat het tekort op de emotionele bankrekening van letselschadeslachtoffers door het schadeafwikkelingsproces alleen maar toeneemt. Met name zouden zij meer kunnen doen om te bevorderen dat letselschadeslachtoffers het afwikkelingsproces rechtvaardiger vinden. Factoren die ervaren procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden zijn onder meer of mensen zich met respect en beleefd behandeld voelen, of zij hun mening konden geven en denken dat er oprecht naar hun mening is geluisterd (wat niet hetzelfde is als dat die mening ook moet zijn gevolgd), en of zij denken dat ze op een goede manier geïnformeerd zijn.

Naast de drie eerdergenoemde zaken (erkenning verantwoordelijkheid verzekerde, empathie en een actieve opstelling in de schadeafwikkeling) wordt in het rapport aanbevolen:

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

Wij kunnen deze aanbevelingen en de redenen daarvoor hier slechts aanstippen. Wie meer wil weten zij verwezen naar het onderzoeksrapport op de website van Letselschade News. Daarin worden ook de nodige nuanceringsen en voorbehouden geëxpliciteerd waarvoor in dit artikel 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.

Bron: Letselschade News, 2015

Door: Arno Akkermans & Liesbeth Hulst

Arno Akkermans is hoogleraar privaatrecht aan de juridische faculteit van de Vrije Universiteit Amsterdam. Hij doet veel onderzoek naar de positie van letselschadeslachtoffers en werkt daarbij samen met psychologen en medici.

Liesbeth Hulst is opgeleid als jurist en als onderzoekspsycholoog. Liesbeth doet empirisch onderzoek naar hoe rechtzoekenden juridische procedures en autoriteiten waarnemen. Voordat Liesbeth bij de juridische faculteit van de Vrije Universiteit Amsterdam ging werken was zij jarenlang advocaat.