Normen voor onderhandelen over personenschade

Letselschade is een ingrijpende gebeurtenis met ingrijpende gevolgen. Soms is het nodig om die gevolgen op te vangen met een schadeclaim. Maar het afwikkelen van een schadeclaim is belastend. Het kost slachtoffers veel energie, stress, tijd en geld. Dat geldt ook voor verzekeraars en belangenbehartigers.

In de letselschadepraktijk, en bij organisaties als het Nationaal Platform Personenschade, het Verbond van Verzekeraars, de A.N.W.B., de Consumentenbond en Slachtofferhulp Nederland bestaat veel draagvlak voor aanpak van deze problematiek. Ook de Tweede Kamer dringt daarop aan. Het Centrum voor aansprakelijkheidsrecht van de Universiteit van Tilburg doet al enige jaren onderzoek naar onderhandelingen over letselschadeclaims. Daaruit komt naar voren dat de afwikkeling van personenschades beter zou kunnen worden georganiseerd en volgens een meer harmonieus onderhandelingsmodel zou kunnen verlopen.

Daarom is er nu een project met als doel spelregels voor deze onderhandelingen te ontwerpen. Het gaat dus nadrukkelijk niet om materiële normen, zoals normen voor de hoogte van vergoedingen voor bepaalde schadeposten. Het gaat om spelregels die er voor zorgen dat het voor slachtoffer en andere betrokken partijen helder is wat er gaat gebeuren, wie welke stappen gaat zetten en wanneer, en binnen welke termijn dingen moeten zijn afgehandeld. Normen ook, die ertoe bijdragen dat problemen die tijdens de afwikkeling ontstaan snel en goed worden opgelost, zodat ze niet uitgroeien tot onnodige juridische conflicten. Algemene principes voor een goede communicatie tussen betrokkenen, maar ook 'good practices' benoemen en geschiloplossing, al die aspecten komen binnen dit project aan de orde. De hiervoor genoemde organisaties dragen bij aan het project, dat ook wordt ondersteund door het Ministerie van Justitie. De spelregels worden 'interactief' door kenners van de praktijk ontworpen, onder de uiteindelijke verantwoordelijkheid van het Centrum voor aansprakelijkheidsrecht.

Aan dit project liggen enkele veronderstellingen ten grondslag, die tegelijkertijd voer voor debat kunnen zijn, zoals dat in een tijdschrift als Verkeersrecht kan plaatsvinden. Wij noemen er een paar:

1. Het is wenselijk en mogelijk om het proces van schade-afwikkeling beter te organiseren.
2. De wensen, behoeften en zorgen van het slachtoffer dienen daarbij uitgangspunt te zijn, met daaromheen een goede invulling van de rollen van verzekeraar, belangenbehartigers en andere betrokkenen.
3. Dergelijke spelregels komen niet spontaan tot stand, en moeten ook niet van bovenaf door de wetgever worden opgelegd, maar kunnen het beste onder neutrale regie, in een open procedure, op basis van de input van praktijkmensen worden gevormd.

Wie het ontwerpproces wil volgen, suggesties wil doen en wil reageren op de tussenresultaten is zeer welkom. Want dit project wil vooral voortbouwen op de goede manieren om schade af te wikkelen die al in de praktijk worden gebruikt, of die praktijkmensen als wenselijk zien. Op http://rechten.uvt.nl/normering/ is nadere informatie over de opzet van het project te vinden en de onderwerpen die aan de orde komen. Reacties kunnen via die website plaatsvinsen, maar ook via e-mail: s.vanwilligenburg@uvt.nl

Maurits Barendrecht
Corry van Zeeland
Peter Kamminga
Sabrina van Willigenburg
Centrum voor aansprakelijkheidsrecht
Universiteit van Tilburg