

Mediation, wondermiddel in moeilijke, langlopende letselschadezaken?

Een interview met twee mediators

Door: R.J. Andriessen¹

INLEIDING

Na een aanvankelijk aarzelende start is het fenomeen mediation zich inmiddels een belangrijke plaats aan het verwerven in letselschadeland. Lekker simpel van vorm, mensgericht, snel en met een grote mate van vrijheid voor de mediator. De opmars heeft veel te maken met de toenemende professionaliteit van verzekeraars en belangenbehartigers, in een tijd dat steeds meer in oplossingen dan in tegenstellingen wordt gedacht. Dit is voor verzekeraars niet geheel zonder eigen belang, want de zogenaamde transactiekosten (alle deskundigenkosten aan twee kanten komen voor hun rekening) rijzen de pan uit. Bovendien komt er steeds meer kritiek op langlopende dossiers. Beschadigde mensen, met alle ellende van dien, hebben recht op een vlotte en begrijpelijke afwikkeling van hun schadezaak. Vandaar dat verzekeraars medio 2012 bekend maakten, dat een slachtoffer van letselschade recht krijgt op onafhankelijke bemiddeling (zoals mediation) als een zaak langer dan 3 jaar loopt en hij niet tevreden is over de aanpak door de verzekeraar. Voorlopig in de vorm van een proef. Na evaluatie zal worden beoordeeld of deze aanbeveling wordt omgezet in een voor de leden bindende bedrijfsregeling.

Een ruwe schatting van het aantal mediations tot op heden levert een getal van ongeveer 250 op. Een relevant deel hiervan werd behandeld door Josée van de Laar, advocaat/mediator bij Beer Advocaten. Zij mag met recht de koningin van de mediation in onze branche genoemd worden. Ze publiceerde in Verkeersrecht (2010, nummer 5) al over haar ervaringen als mediator. Een andere regelmatig gevraagde mediator is Berth Groot, register expert en eigenaar van Letselschade.com, werkend voor slachtoffers en partner in Het MediationBureau te Houten. Hij verruilde 23 jaar geleden zijn loondienstbaan voor het eigen ondernemerschap. Nadat hij 8 jaar voor verzekeraars gewerkt had, maakte hij –zeer doelbewust- de overstap naar de slachtofferkant.

Alle aanleiding dus om beiden te interviewen over hun passie voor mediation. In een prettige omgeving in het Amsterdamse mocht ik hen -zonder beperkingen- bevragen over hun ervaringen en zienswijzen.

INTERVIEW

Vraag: hoe voelt het predicaat "mediationkoningin"?

Josée: ik moet het me maar laten welgevalen; het klopt dat ik vooralsnog de meeste mediations heb gedaan.

Berth: Een terechte titel. Josée is de meest gevraagde mediator en haar successcore heeft de markt in beweging gezet. Maar gelukkig zijn er meer goede mediators in onze branche.

¹ Rob J. Andriessen is eigenaar van Andriessen Expertise. Hij heeft dit interview afgenomen en opgetekend op 19 april 2013 in verband met publicatie in De Register Expert. Publicatie heeft (om onduidelijke redenen) niet plaatsgevonden. Het interview is, met toestemming van de auteur, bewerkt door Georgette Kuntz, register expert verbonden aan Letselschade.com.

Vraag: moet een mediator in de letselschadebranche altijd materiedeskundig zijn?

Berth: ja, een absolute voorwaarde. Je kan niet volstaan met enkel de rol van procesbegeleider. Het is noodzaak het dossier te kunnen doorgronden. Het geeft ook de mogelijkheid om te herkennen dat een slachtoffer minder vakkundig gerepresenteerd of bijgestaan wordt. Of om te constateren dat een van de partijen geen intentie heeft om stappen te zetten richting een constructieve oplossing. Herkennen waar partijen echte fouten maken in hun berekening; en helpen om dat te coorrigeren om onnodig tijdsverlies te voorkomen.

Josée: antwoord op de vraag is volmondig ja. Je deskundigheid maakt dat je sneller bent, sneller kunt schakelen ook. Je stelt de goede vragen. Je weet waar de onzekerheden en de risico's zitten. Je hebt kennis van de jurisprudentie. Je constateert bijvoorbeeld direct al dat er geen sprake is van een "equality of arms". Soms maak ik dan ook actief gebruik van mijn eigen deskundigheid. Zo kreeg ik te maken met een vordering van Eur 1000 per week wegens taxikosten. Het slachtoffer mocht in verband met medicijngebruik niet zelf meer auto rijden. De advocaat had niet begrepen en dus niet aan zijn cliënt uitgelegd, dat de kilometerkosten van een dure auto, waarmee voor het ongeval werd gereden, in mindering moesten komen. De vordering daalde daarmee met Eur. 200.000! Maar ook andersom maak ik vergelijkbare situaties mee.

Vraag: houdt het deskundig zijn niet het gevaar in zich dat er sturend gaat worden opgetreden?

Berth: Ik houd in de gaten of de posities van beide partijen wel gelijkwaardig aan bod komen. Onvoldoende voorbereiding of weinig communicatieve vaardigheden mag wel een "helpende hand" krijgen. De caucus (overleg met een van de partijen in aparte ruimte) biedt voldoende mogelijkheden daarvoor.

Josée: Je zou kunnen zeggen dat ik stuur naar een rechtvaardige oplossing. De caucus is inderdaad een geweldig onderdeel van een mediation, waarin vrijuit kan worden gesproken. Verder houd ik niet zo van het woord "sturen".

Berth aan Josée : als een van de partijen aan jou vraagt of een bod van de verzekeraar redelijk is en of een civiele procedure nog extra kansen biedt, wat zeg je dan?

Josée: daar antwoord ik niet rechtstreeks op. Ik probeer in het gezamenlijk gesprek de verantwoordelijkheid voor keuzes bij partijen te houden. Wel ben ik bereid in de caucus ,als een soort rode draad, de kansen en risico's bij de rechter voor elk van de partijen door te nemen. Daarbij komen we samen uit op de haalbaarheid van de diverse schadeonderdelen. Het is voorgekomen dat er een hoger bedrag uitkwam dan gevraagd werd, omdat ik merkte dat een belangrijke schadepost vergeten was. Het is voor mij het belangrijkste, dat er een oplossing komt die stand kan houden.

Vraag: welke eigenschappen maken iemand tot een succesvolle mediator?

Beiden: kennis, ervaring, empathisch vermogen, geduld, goed kunnen luisteren.

Josée: het is belangrijk om te snappen wat de ander niet snapt. Dat geldt overigens ook buiten het terrein van de mediation, in het normale leven. Als je dat snel doorziet voorkom je irritatie en onbegrip.

Berth: verstand hebben van mensen is een must. In staat zijn via een helicopterview het conflict te doorgronden. Sturing kunnen geven aan de (vaak onontkoombare) uitingen van emotie. Soms moet je zelfs actief zijn om de kennelijke opeenhoping daarvan de vrije loop te kunnen laten. Ik proef en voel vaak de irritatie op bepaalde onderwerpen, maar mensen uiten zich niet als gevolg van verlegenheid en/of het niet gewend zijn in een gezelschap het woord te voeren. Dan stel ik daarover een vraag en probeer mensen op hun gemak te stellen. Het is heel belangrijk dat slachtoffers een podium krijgen om hun vaak door de jaren heen opgekropte ergernissen te uiten.

Josée: inderdaad belangrijk. Ik besteed ook aandacht aan de "emotie" tussen de schaderegelaar van de verzekeraar en de belangenbehartiger van het slachtoffer. Op het menselijke vlak ben je daartussen het meest aan het bemiddelen. Zij hebben vaak een historie en komen elkaar in de toekomst ook weer tegen (repeatplayers). Tussen hen zijn de hakken ook veelal in het zand gegaan.

Berth: ik besteed mede aandacht aan de emotie van de verzekeraar. Deze zit er weliswaar zakelijk/juridisch in, maar moet toch vaak excuses aanbieden voor de lange behandelduur of een onjuiste voorstelling van zaken. Ook de verzekeraar kan redenen hebben voor wantrouwen of irritatie over de gang van zaken. Ook dat moet op tafel.

Vraag: welke oorzaken zijn aan te wijzen voor het niet of gedeeltelijk slagen van een mediation

Josée: geen bereidheid van partijen om te bewegen. Dit in weerwil van de van tevoren afgestemde intenties, dat men bereid is te bezien of heroverweging van de eerder ingenomen standpunten aan de orde kan zijn. Dat verrast me soms nog wel.

Berth: aan tafel gaan zitten om te herhalen wat al jarenlang betoogd is. Er wordt dan uitgelegd waarom dit standpunt zo goed verdedigbaar is. Dat komt aan beide kanten voor. Soms stel ik ook vast dat er te weinig gegevens zijn voor een verantwoorde regeling. Na een noodzakelijke medische expertise – die voorafgaande aan de mediation nog niet had plaatsgevonden – is eenmaal de oplossing tussen de twee partijen zelf tot stand gekomen.

Josée: niet voldoende informatie beschikbaar. Zeker als het om een groot belang gaat, wordt een rechtvaardige uitkomst moeilijk zonder voldoende informatie en/of deskundigenberichten. Verder is soms sprake van principiële geschilpunten, waarvoor mediation niet het meest geëigende middel is.

Berth: onderwerpen die principiële lijken, hoeven in de loop van de dag niet principiële te blijven. Uitrui met andere grootheden (bijv. mate van aansprakelijkheid, proportionaliteit, omkeringsregel), gekoppeld aan de wil om eruit te komen geeft soms toch gunstige mogelijkheden. Die neiging zie je meer bij het slachtoffer; de verzekeraar is het gewend om de zaak nog even verder in de tijd te zetten.

Beiden: Het is belangrijk dat je aangeeft wat er te wachten staat als partijen er niet uitkomen. De molen gaat opnieuw draaien: deskundigenbericht(en), mogelijk procederen, comparities, waarbij je vaak op de gang gestuurd wordt om, na enige indicatieve uitspraken van de Rechter, het daar (minder comfortabel) eens te worden, eventueel hoger beroep etc..

Dus: het blijft vrijblijvend en op basis van vrijwilligheid, maar we verplichten wel om inzet te tonen om eruit te komen. Dat mag op vriendelijk strenge toon duidelijk gemaakt worden.

Vraag: het is opvallend dat vrijwel alleen deskundigen aan de slachtofferkant als mediator gevraagd worden; wat is daarvan de reden

Josée: mediation is overgewaaid uit de V.S.. Daar is dat ook nog steeds zo. Een mediator, die zijn wortels heeft aan de verzekeraarkant heeft de schijn tegen. De verzekeraar is een professional: die kan hier op zich makkelijker mee omgaan, maar voor een slachtoffer is dat moeilijk. Ik zal zeker niet ontkennen, dat mediators van verzekeraarzijde het goed kunnen (zie de Letme en NVMV-leden), maar ik schat in dat het er niet van gaat komen.

Berth: over 5 jaar zal dat anders zijn. Ik ken verschillende verzekeraargerelateerde mediators, die nog teveel overhellen naar de verzekeraarbelangen, maar er is ook een aantal, waarbij dat niet meer het geval is.

Josée: nee hoor. Het gaat om het beeld voor het slachtoffer. Voorheen (heel lang geleden, 17 jaar) had ik een gemengde advocatenpraktijk. De markt accepteert dat eigenlijk al 15 jaar niet meer. Mijn kantoor werkt alleen voor slachtoffers. Onze cultuur is dat we ons (erg) sterk maken tegenover verzekeraars. De markt ziet mij als mediator, volgens mij, wel als neutraal en onpartijdig.

Berth: jij bent niet onpartijdig. Zelfs heel partijdig. Je neemt als mediator echter een ander kleur aan en je bent kennelijk in staat jezelf neutraal op te stellen. Anders zou je niet acceptabel zijn voor verzekeraars. Voor mij geldt hetzelfde. Als expert werk en denk ik vanuit de positie van het slachtoffer, ga ik voor zijn of haar belang door het vuur. Het feit dat ik als mediator mijn neutraliteit kan behouden, heeft veel te maken met de veranderde cultuur.

Vraag: waar vinden de grootste/meeste correcties plaats ten aanzien van eerder ingenomen standpunten; aan de kant van verzekeraars of belangenbehartigers

Beiden: er worden wel regelingen getroffen die soms het 2,3 of zelfs 10-voudige zijn van wat oorspronkelijk was aangeboden. Spiegelbeeldig zien we opgeblazen claims van slachtoffers waar veel lucht uit gaat. Partijen ontlopen elkaar niet veel op dit punt.

Josée: ik zie geen duidelijke trends, waarin verwijtbaar gedrag meer bij de een dan bij de ander voorkomt. Partijen zijn –bij gebrek aan informatie– vaak wantrouwend jegens elkaar.

Het gaat toch ook vaak om probleemzaken, waarmee geen van de partijen eigenlijk naar de rechter wil. Mediation biedt dan het platform, waarop vertrouwelijkheid rust en waar partijen hun problemen ook op tafel durven leggen.

Berth: mijn indruk is dat verzekeraars werk maken van het zoeken naar oplossingen in vastgelopen zaken. Dat is goed voor hun imago en is bedrijfseconomisch ook vaak gunstiger. Het vertrouwen in mediation groeit, ook bij belangenbehartigers. Ik voorzie nog een forse groei de komende jaren.

Josée: de laatste jaren zie ik ook, dat verzekeraars veel doen om zaken geregeld te krijgen. De deelgeschilprocedure wil men liever voorkomen; maar ook belangenbehartigers moeten goed zoeken in hun gereedschapskistje, welk stuk gereedschap voor die zaak het beste is. Dat is niet altijd een procedure. Soms zie ik dat belangenbehartigers pas informatie willen geven als aansprakelijkheid erkend is of een ander juridisch probleem (causaal verband) opgelost is. Tegelijk kijken naar de schade zou een enorme versnelling opleveren en voorkomt wantrouwen aan de andere zijde.

Berth: er is (te) vaak een communicatieprobleem. Bij verzekeraars die aan tafel zitten zie je dit niet zo snel, maar wel bij de backoffice medewerkers, die een zaak alleen als dossier of digitaal bestand kennen. Zij hebben weinig ervaring met "echte" slachtoffers en blijven liever brieven schrijven dan eens te bellen. Ze denken teveel na en blijven dan hangen in formele standpunten. Je hebt dan geluk als je te maken hebt met een schadebehandelaar, die wel het telefoongesprek aangaat en open staat voor een constructieve gedachtewisseling. Open en transparante communicatie (ook van de zijde van de belangenbehartiger) voorkomt veel irritatie en vertraging.

SLOTOPMERKING

Ook "gezegend" met een mediationopleiding durf ik uit te spreken dat onze personenschadebranche zich gelukkig mag prijzen met deze twee getalenteerde mediators. Aan eloquentie geen gebrek. Erkende vakkundigheid. Alle overige goede eigenschappen in meer dan ruime mate aanwezig. Maar bovenal aangename, sympathieke mensen bij wie je je direct op je gemak voelt. Precies wat een conflict tussen mensen en instituties nodig heeft.

GK, 10.01.14