

## Schurende dilemma's in het aansprakelijkheidsrecht: de spanning tussen financiële en relationele compensatie

Siewert Lindenbergh & Peter Mascini

### Abstract

*Een robuuste onderzoeksbevinding is dat letselschadeslachtoffers niet alleen financieel maar ook relationeel willen worden gecompenseerd. Aan de hand van acht interviews met letselschadeslachtoffers die hebben doorgeprocedeerd tot de Hoge Raad laten wij allereerst zien dat ook zij op zoek zijn naar beide vormen van compensatie. Ten tweede maken wij duidelijk dat dit niet betekent dat de inspanningen in verband met de behoefte aan financiële en relationele compensatie in de praktijk ook eenvoudig verenigbaar zijn; integendeel. Financiële compensatie vraagt om rationeel calculerend handelen door partijen die tegengestelde belangen najagen, terwijl relationele compensatie vraagt om een verzoenende houding waarbij beide partijen proberen de relatie te herstellen die is verstoord door het berokkende letsel. Voorts leiden wij uit ander onderzoek af dat niet alleen claimanten, maar ook aangesprokenen en hun advocaten en verzekeraars kampen met de dilemma's die de omgang met beide behoeften met zich meebrengen. Bovendien formuleren wij de verwachting dat de spanning tussen beide handelingsprincipes verder zal toenemen als gevolg van maatschappelijke trends die gelijktijdig optreden. Of het mogelijk is om de spanning te reduceren tussen de handelingen die nodig zijn in verband met de behoefte aan financiële en relationele compensatie is twijfelachtig, aangezien beide partijen een sterke prikkel hebben om zich calculerend op te stellen en, mede hierdoor, de neiging hebben om te twijfelen aan de oprechtheid van de intenties van de andere partij om te willen verzoenen.*

### 1. Inleiding

Het aansprakelijkheidsrecht berust op het impliciete uitgangspunt dat de situatie die zou hebben bestaan zonder de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust moet worden hersteld. Een slachtoffer moet dus (financieel) in de positie worden gebracht 'alsof het ongeval niet had plaatsgevonden'. In de praktijk staan dan ook financiële berekeningen over de hoogte van het bedrag dat nodig is om het leven te kunnen leiden alsof het ongeluk niet zou hebben plaatsgevonden centraal in het aansprakelijkheidsrecht. Het devies luidt om de schade door letsel zo 'concreet en volledig' mogelijk vast te stellen.<sup>1</sup> Echter: doordat hierbij vele abstracties worden toegepast is de vaststelling allerm minst 'concreet' en is het zeer de vraag of ze ook 'volledig' is. In feite gaat het om een vergelijking aan de hand van twee

---

<sup>1</sup> Vgl. S.D. Lindenbergh, 'Vaststelling van letselschade: Veel aandacht voor een fictieve toekomst, maar weinig voor daadwerkelijke financiële zekerheid', *Maandblad voor Vermogensrecht*, 2008, p. 118-124.

hypothetische situaties: wij weten niet hoe de situatie zonder ongeval zich zou hebben ontwikkeld, maar voor zover het de toekomst betreft weten we evenmin hoe de situatie met ongeval zich gaat ontwikkelen.<sup>2</sup> Verder strekken niet alleen de gevolgen maar ook de afwikkeling zich veelal over een langere periode uit, waardoor het vastpinnen van de schade op een begrotingstijdstip per definitie omkleed is met veel onzekerheid. Ook is niet eenvoudig vast te stellen wat de gevolgen van een ongeval zijn en hoe zij zich vertalen in 'schade'. Zo is het onderscheid tussen vermogensschade en wat als 'ander nadeel' moet worden gezien allerm minst eenduidig vast te stellen.<sup>3</sup> Dit alles wil zeggen dat het vele onderzoek en rekenwerk dat voorafgaat aan de vaststelling van het bedrag dat de benadeelde ontvangt eigenlijk slechts de schijn van precisie wekt; in de praktijk wordt het bedrag uiteindelijk hoofdzakelijk in onderhandelingen vastgesteld.<sup>4</sup>

Drie empirische Nederlandse studies onder verschillende populaties claimanten hebben voorts uitgewezen dat financiële compensatie niet het enige is waaraan slachtoffers behoefte hebben. Dit betreft allereerst het onderzoek van de Stichting de Ombudsman dat is gebaseerd op 147 interviews met letselschadeslachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven.<sup>5</sup> Deze slachtoffers hadden zich bij de Stichting De Ombudsman gemeld naar aanleiding van een thema-uitzending van TROS Radar met als onderwerp 'Misstanden in de letselschadebranche'. Ten tweede het onderzoek van Eshuis e.a. dat is gebaseerd op 37 dossiers van het Bureau Beroepsziekten van de FNV.<sup>6</sup> Hiervan zijn bovendien 16 slachtoffers geïnterviewd over de claim die zij hadden ingediend tegen hun toenmalige werkgever. Ten slotte het onderzoek van Huver e.a. 'slachtoffers en aansprakelijkheid' dat is gebaseerd op focusgroepen en interviews met 61 slachtoffers van verkeersongevallen, medische fouten, arbeidsongevallen of beroepsziekten en naasten van slachtoffers met ernstig letsel en nabestaanden van overleden slachtoffers.<sup>7</sup> Al deze drie onderzoeken hebben uitgewezen dat het claimanten niet alleen om financiële compensatie gaat. Daarnaast verwachten slachtoffers dat het aansprakelijkheidsrecht een symbolische functie vervult.<sup>8</sup>

---

<sup>2</sup> Zie ook R.L. Abel, 'General damages are incoherent, incalculable, incommensurable, and inegalitarian (but otherwise a great idea)'. *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 253-329.

<sup>3</sup> Vgl. R.L. Rabin, 'Pain and suffering and beyond: some thoughts on recovery for intangible loss', *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 359-377.

<sup>4</sup> Lindenbergh 2008, p. 118.

<sup>5</sup> Stichting de Ombudsman (2003) *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*.

<sup>6</sup> W.A. Eshuis, M.H. Schaapman, N.J. Philipsen, J.R. Popma, G. van der Laan, J.G. Bakker & B. Sorgdrager, *Leerzame schadeclaims: leren van 'worst case scenarios' als opstap naar effectieve interventie en preventie rond beroepsziekten*, Hugo Sinzheimer Instituut: Amsterdam 2009.

<sup>7</sup> 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 2009.

<sup>8</sup> Ook in deze zin R. Schwitters, 'Wat zijn de maatschappelijke gevolgen van een instrumenteel aansprakelijkheidsrecht?' In: M. Hertogh & H. Weyers (red.), *Recht van onderop: Antwoorden uit de rechtssociologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011, p. 327-347; dezelfde: 'Non-pecuniary damages: financial incentive or symbol?' *Recht der werkelijkheid* 33/2, 2012, p. 48-64.

Slachtoffers willen begrijpen wat hun is overkomen, duidelijk maken wie verantwoordelijk is voor het ongeval en ervoor zorgen dat de aangesprokene schuld bekent, excuses aanbiedt en verantwoordelijkheid neemt voor de schade die hij heeft berokkend door compensatie te geven en preventieve maatregelen te nemen waarmee vergelijkbare gebeurtenissen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Dit erkennen van schuld, het aanbieden van excuses en het nemen van verantwoordelijkheid stelt het slachtoffer in staat om de veroorzaker van het ongeval te vergeven en zich ermee te verzoenen.<sup>9</sup> De behoefte aan verzoening maakt duidelijk dat ongevallen die aanleiding geven tot het indienen van een schadeclaim een ongewenste en onvoorziene relatie tot stand brengen tussen het slachtoffer en degene die daarvoor verantwoordelijk wordt gehouden, ongeacht of er daarvoor ook al sprake was van een relatie, zoals bijvoorbeeld tussen werkgever en werknemer of behandelend arts en patiënt. Slachtoffers willen naast financiële compensatie dat de relatie die door het ongeval is verstoord wordt hersteld, opdat zij zich kunnen verzoenen met de aangesproken partij, althans met hun situatie.

Ook psychologische experimenten hebben uitgewezen dat zelfs in geval van puur economische schade naast financiële ook relationele compensatie nodig is om het vertrouwen te herstellen dat door het ongeval is geschaad.<sup>10</sup> Calculatief vertrouwen is gebaseerd op de verwachting een specifiek, tastbaar goed te verkrijgen. Hierbij staat de verwachting centraal dat transacties een voordelige uitkomst kunnen opleveren. Relationeel vertrouwen is gebaseerd op de identificatie met de waarden, motieven en verlangens van een ander. Enerzijds blijken slachtoffers wel gevoelig voor de hoogte van de schadevergoeding die zij ontvangen als die schadevergoeding vrijwillig wordt gegeven, maar niet wanneer die is afgedwongen. Ook leiden hogere schadevergoedingen alleen tot meer vertrouwen als de inbreuk als niet intentioneel wordt ervaren door het slachtoffer; indien de inbreuk als wel intentioneel wordt gezien dan blijft het vertrouwen laag, ongeacht de hoogte van de compensatie. Anderzijds kunnen verontschuldigen vertrouwen wel herstellen, maar in beperktere mate dan wanneer ook een substantiële schadevergoeding wordt betaald. Schadevergoedingen die vergezeld gaan van verontschuldigen leiden tot meer vertrouwen dan schadevergoedingen alleen, en dan vooral wanneer dit vertrouwen betrekking heeft op een groep in plaats van een individu.<sup>11</sup>

Kortom: zowel uit onderzoek naar wat slachtoffers willen bereiken wanneer zij een schadeclaim indienen als uit psychologische experimenten is gebleken dat financiële en relationele compensatie beide noodzakelijke maar ieder op zich onvoldoende voorwaarden zijn om het vertrouwen te herstellen dat door het ongeval is geschaad. Financiële compensatie zonder dat de wederpartij erkent schuldig te zijn aan het ongeval dat het slachtoffer is

---

<sup>9</sup> Zie ook L. Toft, 'On bended knee (with fingers crossed)', *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 601-615.

<sup>10</sup> P.T.M. Desmet, 'De psychologie van financiële compensaties: maakt geld alles goed?' In: M.K.G. Tjepkema e.a. (red.), *Coulant compenseren*, Kluwer: Deventer 2012, p. 583-596.

<sup>11</sup> Desmet 2012, p. 594.

overkomen en zonder daarvoor excuses aan te bieden, bemoeilijkt herstel van vertrouwen, net zo goed als excuses en een schuldbekenenis herstel van vertrouwen bemoeilijken als dit niet gepaard gaat met het bieden van financiële compensatie en het nemen van preventieve maatregelen.

In dit hoofdstuk gaan wij dieper in op de onderlinge verhouding tussen beide verwachtingen die slachtoffers hebben van het aansprakelijkheidsrecht. Akkermans e.a. concluderen dat er in tegenspraak met de bij de voorbereiding van hun onderzoek gemaakte veronderstelling geen tegenstelling bestaat tussen de behoefte aan financiële en emotionele compensatie: 'Uit onderzoek verrijst het beeld dat er tussen de behoefte aan financiële compensatie en immateriële wensen, zoals erkenning en genoegdoening, geen tegenstelling bestaat. Beide behoeften zijn vaak nauw met elkaar verweven.'<sup>12</sup> Doelstelling van onze bijdrage is om te laten zien dat de verwevenheid van deze behoeften allerminst betekent dat zij gelijktijdig bevredigd kunnen worden in de praktijk van het aansprakelijkheidsrecht.

Dit doen wij aan de hand van interviewgegevens met acht slachtoffers of hun nabestaanden die hebben doorgeprocedeerd tot en met de Hoge Raad.<sup>13</sup> Dit zijn zeer atypische letselschadegevallen. De overgrote meerderheid van de letselschadegevallen wordt geschikt en bij de kleine minderheid van de gevallen die voor de rechter verschijnen wordt zelden in hoger beroep gegaan.<sup>14</sup> We hebben niettemin bewust voor letselschadegevallen gekozen waarin is doorgeprocedeerd tot de Hoge Raad, omdat in deze gevallen beide behoeften en hun onderlinge verhouding wellicht nog scherper naar voren komen dan in de hierboven aangehaalde onderzoeken. Het gaat immers om gevallen waarin sprake is van ernstig letsel, waarin grote financiële belangen voor alle betrokken partijen op het spel staan en waarin de juridische strijd op het scherpst van de snede is gevoerd. Dit betekent uiteraard dat onze bevindingen niet zonder meer kunnen worden gegeneraliseerd naar gevallen waar de Hoge Raad niet aan te pas is gekomen.

Wij willen allereerst laten zien dat ook de slachtoffers die hebben doorgeprocedeerd tot de Hoge Raad zowel financieel als relationeel willen worden gecompenseerd, maar dat

---

<sup>12</sup> A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief: Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden', *Tijdschrift voor vergoeding personenschade* 2007/4, p. 103-118.

<sup>13</sup> Voor dit hoofdstuk zijn de vier interviews waarover de eerste auteur in het Nederlands Juristenblad (S.D. Lindenbergh, 'Vier kinderen en hun lotgevallen in het aansprakelijkheidsrecht', *Nederlands Juristenblad* 2009/84, p. 2670-2682) heeft gepubliceerd aangevuld met vier andere interviews van slachtoffers die tot en met de Hoge Raad hebben doorgeprocedeerd. Het gaat om: HR 30 juni 1978, *NJ* 1978/685 m.nt. G.J. Scholten (Eabele Dillema I), HR 8 december 1989, *NJ* 1990, 778 m.nt. C.J.H. Brunner (Lars Ruröde), HR 1 oktober 1993, *NJ* 1995/182 m.nt. C.J.H. Brunner (Tamara van Uitert), HR 25 juni 1993, *NJ* 1993/686 m.nt. P.A. Stein (Cijssouw/De Schelde), HR 28 mei 1999, *NJ* 1999/564 m.nt. A.R. Bloembergen (Johanna Kruidhof), HR 18 maart 2005, *NJ* 2009/328 (KLM/De Kuijer), HR 18 maart 2005, *NJ* 2006/606 m.nt. J.B.M. Vranken (LUMC/Kelly Molenaar) en HR 3 juni 2005, *NJ* 2005/286 (Wijnand/Koblenz).

<sup>14</sup> R. Lewis & A. Morris, 'Tort law culture: image and reality', *Journal of Law and Society* 39(4), 2012, p. 562-592.

aan beide wensen verschillende handelingslogica ten grondslag liggen die niet of slechts heel moeilijk te verenigen zijn (par. 2). Dit komt doordat financiële compensatie om een berekenende houding vraagt waarbij de winst van de ene partij het verlies van de andere partij inhoudt, terwijl relationele compensatie vraagt om te komen tot een gemeenschappelijke definitie van de situatie met als doel juist het overbruggen van tegenstellingen. De gelijktijdige aanwezigheid van de behoefte aan financiële en relationele compensatie impliceert dus niet automatisch dat beide behoeften ook verenigbaar zijn in het aansprakelijkheidsrecht. Integendeel, volgens ons zijn ze juist niet of heel moeilijk te verenigen. Ter onderbouwing van onze stelling laten we zien dat slachtoffers zich in sommige opzichten zelf van deze spanning tussen beide handelingslogica bewust zijn en begrijpen dat deze inherent is aan het aansprakelijkheidsrecht (par. 3). Vervolgens veronderstellen we op basis van ander onderzoek dat niet alleen claimanten maar ook aangesproken personen en hun advocaten en verzekeraars kampen met de spanning tussen de omgang met de behoefte aan financiële en relationele compensatie (par. 4). Om deze veronderstelling systematisch te kunnen bestuderen dienen in vervolgonderzoek de verwachtingen van slachtoffers en van aangesprokenen en hun belangenbehartigers expliciet op elkaar te worden betrokken. Ten slotte staan we stil bij verschillende maatschappelijke ontwikkelingen op basis waarvan wij verwachten dat de spanning in het aansprakelijkheidsrecht tussen beide handelingsmotieven eerder zal toenemen dan afnemen (par. 5). Ook om deze verwachting te kunnen toetsen dient nader onderzoek te worden verricht.

## **2. Financiële compensatie en rationele calculatie**

De ongevallen hebben de levens van alle acht respondenten volledig op hun kop gezet. Tamara van Uiter is als baby ernstig verbrand door een lekkende kruik; Eabele Dillema is zeer ernstig gehandicapt geraakt toen hij als vierjarige door een auto werd aangereden; Lars Ruröde heeft zijn arm verloren en heeft ernstige verwondingen opgelopen toen hij als tienjarige door één van de draaiende onderdelen van de aftakas van een trekker met grote snelheid werd rondgeslingerd; Hanneke Kruidhof is als elfjarige ernstig verbrand doordat haar t-shirt vlam vatte door het gasfornuis op school toen zij thee aan het zetten was; de echtgenoot van Lies Cijssouw-Sommeijer (Bram Cijssouw) is overleden aan buikvlieskanker nadat hij op zijn werk bij De Schelde veelvuldig met asbest in aanraking is gekomen; Tehila Koblenz is op achttienjarige leeftijd aangereden door een tram en heeft daar blijvend fysiek en geestelijk letsel aan overgehouden; Menno de Kuyer heeft tijdens een tijdelijk verblijf in Abidjan als KLM-piloot een dwarslaesie opgelopen toen zijn taxi van de weg afraakte en Kelly is met ernstige genetische afwijkingen ter wereld gekomen nadat medici hadden verzuimd een embryonale test op erfelijkheidsziekten af te nemen.

Het heeft alle betrokkenen in wisselende mate veel tijd en moeite gekost om het ongeval dat hun is overkomen te accepteren. Zeker in de pubertijd is dat heel lastig geweest:

‘Van mijn elfde tot mijn veertiende vond ik het heel erg. Ik ging me er ook anders door gedragen. De middelbare school wil ik *nóóit* meer overdoen. Ik dacht: ik ben klaar; weg hier! Ik ben gaan overcompenseren in het leren. Daarin kon ik me bewijzen, maar dat is op die leeftijd natuurlijk niet *cool*. Vooral in de pubertijd was het moeilijk, de dingen die je niet durft te doen omdat je anders bent’ (Tamara)

‘Toen ik 12 of 13 was en op de mavo zat was de [kunst]arm een belemmering, met stoeien, met de vrouwtjes en met gym had ik er last van. Van mijn ouders moest ik hem dragen, maar als ik op school kwam deed ik hem af en stopte hem in een tas.’ (Lars)

Uiteindelijk hebben ze echter allemaal in meer of mindere mate leren leven met de gevolgen van het ongeval dat hun is overkomen. Dit betekent dat de slachtoffers zeggen veel minder bezig te zijn geweest met het leven dat zij hadden kunnen leiden als het ongeluk niet was gebeurd dan met het leven dat zij wilden leiden na het ongeval:

‘Ik deed gewoon met alles mee. Ik ben een mannetje van gewoon doen. Thuis waren mijn ouders heel streng: “ik kan het niet’, kennen we hier niet; je redt je er maar mee.” Na drie jaar was het alsof er niets gebeurd was.’ (Lars)

‘Voor mijn leven geldt dat het ‘ondanks dat’ goed is. Ik heb bereikt wat ik wilde: een baan in het onderwijs, een man en twee kinderen. Mijn glas is altijd halfvol. Ik probeer altijd wat leuks van het leven te maken.’ (Tamara)

‘Je moet je op de mogelijkheden gaan richten: vroeger kon ik een 747 vliegen, ik kan nu nog steeds naar Zuid Frankrijk. In het VU-ziekenhuis keek ik naar de Tour de France via de televisie en ik dacht: daar kom ik nooit meer, maar een jaar later was ik weer in Frankrijk. Ik heb die instelling altijd gehad, maar die eigenschap komt nu onder een vergrootglas te liggen.’ (Menno)

Om een leven met het ongeval te kunnen leiden, zijn kostbare operaties, ziekenhuisbezoeken en aanpassingen nodig geweest en voorzien. Dit zijn de voornaamste kosten waarvoor respondenten gecompenseerd wilden worden:

‘Toen ik klein was ging het niet alleen om de toekomst, maar ook om aangepast speelgoed. Dat vreet geld. Je kunt je daar moeilijk een voorstelling van maken. Je wilt net als ieder kind spelen; je wilt alles wat normale – ik zeg maar ‘normale’ – kinderen ook kunnen, maar dat vergt steeds aanpassingen en uitbreidingen op die aanpassingen. Ook hobby’s kosten veel geld. Ik ben gek van elektronica, en vroeger ook van zenden, maar dat kost geld, vooral omdat *alles* moet worden aangepast.’ (Eabele)

‘Het is voor mij belangrijk dat het [smartengeld] er is. Het geeft me een bepaalde zekerheid. Verder zijn gemaakte kosten vergoed, bijvoorbeeld meerkosten van

kleding, reiskosten, lidmaatschap van de vereniging van slachtoffers met brandwonden en reiskosten naar hun bijeenkomsten, de kosten van een extra studiejaar, een airco in mijn auto, maar een airco voor thuis moet ik nog bevechten.’ (Hanneke)

Deze financiële compensatie is verhaald op de (verzekeraar van de) aansprakelijke. Dit betekent dat de vergoeding die het slachtoffer heeft gekregen, ten laste is gekomen van de andere partij. Er was met andere woorden sprake van een ‘zero sum game’; de opbrengsten voor de ene partij zijn ten koste gegaan van de andere partij en vice versa. Dit uitgangspunt heeft volgens slachtoffers calculerend handelen uitgelokt bij de andere partij. Het heeft er volgens de slachtoffers toe geleid dat de andere partij bijvoorbeeld informatie achterhield om kosten te besparen:

Vader: ‘Een groot probleem was de onzekerheid aan het begin. Als de verzekeringsmaatschappij de aansprakelijkheid eerder had erkend en richtlijnen had gegeven ten aanzien van de kosten die we mochten maken, dan was ons veel leed bespaard gebleven. Ik ben de eerste vijf weken op en neer gereden naar Beverwijk, omdat we in onzekerheid waren over welke kosten zouden worden vergoed. Ik wist niet of ik in een hotel mocht verblijven.’ Moeder: ‘Op de behandeling van het slachtoffer door de verzekeraar zou een sanctie moeten staan. Ze hebben zich in het begin verkeerd opgesteld, daardoor is het zo gelopen. Ze hadden ons direct moeten informeren over de kosten die we mochten maken, bijvoorbeeld of we een hotel mochten nemen in Beverwijk. Het hoeft echt geen Hilton te zijn, maar wij wisten echt niets.’ (ouders Hanneke)

probeerde het slachtoffer af te kopen:

‘Zo hebben we [tijdens een borrel met dorpsbewoners] nog ontdekt dat er valsheid in geschrifte is gepleegd met foto’s. Ze hebben ook nog geprobeerd de zaak aan de deur af te kopen. Toen stond er hier iemand met een aanbod van 50.000 gulden aan de deur.’ Uiteindelijk is in 1997 een hoger bedrag betaald.’ (Lars)

het slachtoffer of zijn naasten (vals) beschuldigde:

‘Mijn vader is in mijn ogen nog als de Zwarte Piet afgeschilderd.’ (Eabele)

of bewust tijdrekte:

‘Het was de ene langzaamactie na de andere. Ik dacht: ze wachten tot ze dood is, dan hoeven ze niet te betalen.’ (vader Kelly)

Deze rationeel calculerende instelling die slachtoffers aan de aangesproken partij toeschreven is volgens hen ook gepaard gegaan met commodificatie – het uitdrukken van het leed dat zij

en hun nabestaanden hebben geleden in geldeenheden.<sup>15</sup> Hanneke, Tehila en Menno hebben het gevoel gehad object te zijn geweest van juridische haarkloverij in een procedure die voor een belangrijk deel over hun hoofden heen werd gevoerd:

‘Je moet met de billen bloot voor heel Nederland. Alles moeten ze van je weten. Je geeft veel bloot van de privacy. Je weet niet wat je rechten zijn en het is een enorme bureaucratie. Je moet iedere stap bevechten.’ (Hanneke)

‘Voor de schadestaat moest ik aangeven hoeveel kinderen ik zonder ongeval zou hebben willen hebben, en hoeveel nu. Laat me! Ik weet helemaal niet of ik dat aan kan. Waar bemoeien jullie je mee?! Waarom ben ik over alles verantwoording schuldig? Ik snap het natuurlijk wel: het schadevergoedingsbedrag moet ergens op gebaseerd zijn. Maar het is zo privé, zelfs nog tussen mij en mezelf!’ (Tehila)

‘Het winnen van de zaak vond ik het leukste. De afwikkeling was anders. Ik dacht soms: extra slijtage van kleding, waar hebben we het over? En de argumenten van de tegenpartij waren vaak tenenkrommend’ (Menno).

Zowel het zich moeten verantwoorden voor de geleden schade als de financiële behoeften die deze met zich mee heeft gebracht en de lange duur van de procedure hebben ervoor gezorgd dat de slachtoffers de procedure als een ongeluk bij een ongeluk hebben ervaren, of wat in de literatuur ‘secundaire victimisatie’ wordt genoemd.<sup>16</sup> Tehila en Lars verwoorden dit gevoel als volgt:

‘Het allerergste wat me is overkomen is het ongeluk. En de rechtszaak was het tweede ongeluk.’ ‘Er worden zoveel rapporten over je geschreven. Het is alsof je twee levens hebt. De onzekerheid... Nog een rechtszaak, meelesen, nog een rapport. En soms hoor je er een half jaar niks van. Dan ben je bezig om je leven op de rails te krijgen en dan komt het weer. Je wacht eigenlijk steeds tot de zaak over is. Dan kan het leven pas beginnen.’ (Tehila)

‘Met name voor mijn vader is dat verschrikkelijk geweest. Hij was dertig toen het ongeval plaatsvond en bijna vijftig toen de zaak werd afgewikkeld. Ongeveer vier keer per jaar moest hij naar de advocaat en soms vaker. Hij was er altijd ziek van, wel een week van tevoren aan de schijterij. Hij heeft er in het begin wel een eind aan willen maken. De boom kan ik je wel aanwijzen. Maar mijn moeder zei: als je dat maar uit je hoofd laat, want hoe moet het dan verder met ons?’ (Lars)

---

<sup>15</sup> Supra noot 2, Abel 2006, p. 282.

<sup>16</sup> E.J. Hickling, E.B. Blanchard & M.T. Hickling, 'The psychological impact of litigation: compensation neurosis, malingering, PTSD, secondary traumatization, and other lessons from MVAS', *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 617-633.



Respondenten schreven echter niet alleen rationeel calculerend handelen aan de aangeklaagde partij toe; ze gaven aan daar zelf ook mee te kampen. Volgens Tehila werd dit ongewild opgeroepen door de rechtszaak:

‘Weet je wat het moeilijkste is met het ongeluk? Je wilt jezelf ontwikkelen, maar je hebt die schadestaat. Als je iets goed doet, denk je direct dat ze zullen denken: “Oh, ze heeft dus niets nodig.”’ (Tehila)

Het calculerend gedrag kon ook los worden gezien van het gedrag van de aangeklaagde partij. Tamara geeft bijvoorbeeld aan dat zij de rechtszaak heeft gezien als een mogelijkheid om financiële compensatie te krijgen en dat ze heeft stilgestaan bij de vraag hoe de financiële vergoeding het beste kon worden beheerd:

‘Ik was er niet op uit om veel geld binnen te slepen. Ik was wel berustend, maar als je de kans wordt geboden, dan laat je die niet liggen. Ik had het geluk dat ik het pro deo kon doen, zeven jaar lang.’ ‘Het bedrag dat is uitbetaald heb ik toen belegd. Dat was nog wel lastig, omdat niemand in mijn omgeving verstand had van geld.’ (Tamara)

Niet alle respondenten hebben het rationeel calculeren dat kwam kijken bij de onderhandelingen over financiële compensatie alleen maar als negatief ervaren. Zo geeft Menno aan op sommige momenten door het onderhandelingspel te zijn geboeid:

‘De cassatieprocedure vond ik een boeiende periode. Eerst kwam het advies van de A-G – toen was het eigenlijk al duidelijk – en daarna de Hoge Raad. Het winnen van de zaak was wel heel erg leuk. Daarna was er even onzekerheid: wat nu? Maar een vriendin van mij is goed bekend in de letselschadep praktijk en zei: je moet naar John Beer. Toen is er een berekening gemaakt en begon er een kat-en-muis-spel. Dat was soms frustrerend. Dan werd er toegezegd om te betalen, maar dat werd dan toch weer niet gedaan. Ik heb dat altijd gezien als een soort spel. Eerder in de procedure hadden we gevraagd om een voorschot van 150.000 euro, maar zij wilden hooguit 30.000 betalen. Pas onder druk van een kort geding kwamen ze over de brug. Ik begreep al snel hoe dat rollenspel in elkaar steekt.’ (Menno)<sup>17</sup>

Tehila en Lies vertelden dat de gehele juridische procedure hen zelfstandiger en assertiever heeft gemaakt en hen heeft geleerd om voor zichzelf op te komen op een manier die zonder de rechtszaak niet zou hebben plaatsgevonden:

---

<sup>17</sup> Voor een vergelijkbare bevinding zie Huver e.a. 2007, p. 71 met betrekking tot een van de twee mensen die de procedure helemaal niet belastend vonden omdat ze zelf in de verzekeringsbranche hadden gewerkt: ‘Hoezo belastend? Je bedoelt om je daarin te verdiepen [...]. Nou, dat klinkt wel heel gek, maar ik vind dat wel leuk. Ik vind het wel leuk. Dan zat ik achter mijn schrijfmachine om dan brieven op te stellen en zo en dan voelde je gewoon weer je werkzaamheden van vroeger. Ik vond dat eigenlijk wel heerlijk hoor’ (slachtoffer verkeersongeval).

‘Je leert uiteindelijk alles voor jezelf te regelen, zowel op het praktische als op het emotionele vlak, maar ondertussen blijven de slepende rechtszaken emotioneel heel erg zwaar.’ (Tehila)

‘Het heeft ook veel betekend voor mijn eigen leven. Toen Bram overleed was ik oppasmoeder, bij ons aan huis. Mijn vader was kachelsmid en ik heb zelf alleen huishoudschool gedaan. Ik ben in die tijd helemaal veranderd. Vanaf het moment dat Bram ziek werd en we zijn gaan procederen is er een knop omgegaan. Ik ben veel meer voor mezelf gaan opkomen. Ik ben toen ook op verschillende manieren actief geworden, als voorleesmoeder op school, in het buurthuis en later in het bestuur daarvan, en nu zit ik al 22 jaar in het bestuur van de Asbestslachtoffer Vereniging Nederland. Ik heb bij het jubileum zelfs een hele zaal vol mensen toegesproken. Zo heeft het me ook gevormd.’ (Lies)

Het rationeel calculerende handelen dat komt kijken bij schadeclaims is dus niet iets dat slachtoffers alleen aan de aangesproken partij toeschrijven; ze betrekken het ook op zichzelf. Bovendien is het niet iets dat ze per definitie als negatief ervaren.

### **3. Relationele compensatie en verzoenen**

Net als uit de in de inleiding genoemde studies is gebleken, wilden ook onze respondenten niet alleen financieel maar ook relationeel worden gecompenseerd. Ze wilden dat door de rechtszaak duidelijk werd dat hun claim gerechtvaardigd was, dat de aangesprokene schuldig werd bevonden en dat die zelf ook schuld erkende en toonden zich teleurgesteld als dit niet gebeurde:

‘Zijn we er iets mee opgeschoten? Ja, het is een stukje genoegdoening, dat het niet gebagatelliseerd is.’ (ouders Hanneke)

‘Mijn dochter Monique en ik dachten toen: je moet hier toch iemand voor kunnen aanspreken? Ik was zelf verschrikkelijk boos, want ze hebben mensen gewoon met asbest laten werken, terwijl er al heel wat bekend was over de schadelijkheid ervan.’  
‘Het geld had voor ons niet zo’n bijzondere betekenis, meer het recht: dat De Schelde moest toegeven dat ze fout geweest waren. Dat was voor mij de grootste genoegdoening.’ (Lies)

‘Mijn vader’s argumentatie om de kraamhulporganisatie aansprakelijk te stellen is destijds afgewimpeld en ik voelde me niet schuldig om de procedure alsnog op te pakken. Het geeft ook wel genoegdoening dat de argumentatie van mijn vader destijds klopte.’ (Tamara)

‘Ik had nog wel een briefje van het ziekenhuis of de verzekeraar verwacht, om er een streep onder te zetten na deze 18 jaar, maar we hebben niets meer van ze gehoord. Dat steekt toch.’ (vader Kelly)

Bij Eabele en Lars leefde de behoefte om de aangesprokene het ongeval te vergeven en zich met hem te verzoenen:

Op de vraag of hij ooit nog contact heeft gehad met de automobilist, antwoordt Eabele: ‘Nee, dat heb ik best jammer gevonden; niet omdat ik het hem kwalijk neem, want het was een ongeluk. Ik zou graag hebben geweten wie mij heeft aangereden, en ik zou graag persoonlijk tegen hem gezegd hebben dat ik niet boos ben op hem omdat het een ongeluk was. Hij zit nu volgens mij in een verpleegtehuis.’ (Eabele)

‘De afwikkeling heeft de relatie met Vrieling [de boer die eigenaar was van de trekker die het ongeval van Lars heeft veroorzaakt] niet beïnvloed. Die heeft het wel moeilijk gehad met het ongeval. ‘Het was voor Gert [Vrieling] ook een zware tijd, maar hij is niet afgebrand door het dorp. Er zijn nooit haatgevoelens geweest.’ ‘Hij heeft nog een dochter verloren door een verkeersongeval en is later naar Groningen gegaan.’ (Lars)

Respondenten wilden niet alleen relationeel gecompenseerd worden, maar ervoeren ook een duidelijke spanning tussen de opstelling die nodig was om financiële en relationele compensatie te krijgen. Twee voorbeelden illustreren dit. In het eerste voorbeeld toont Tehila er begrip voor dat haar privacy ernstig is geschonden in de procedure vanwege de financiële belangen die in het geding waren.<sup>18</sup> (zie ook Toft 2006). In het tweede voorbeeld vertelt Tamara dat het bezoeken van de kraamverzorgster vanuit juridisch oogpunt slim was maar vanuit menselijk oogpunt juist niet:

‘Waarom ben ik over alles verantwoording schuldig? Ik snap het natuurlijk wel: het schadevergoedingsbedrag moet ergens op gebaseerd zijn. Maar het is zo privé, zelfs nog tussen mij en mezelf!’ (Tehila)<sup>19</sup>

‘De kraamverzorgster heb ik nog wel eens benaderd. Dat was op advies van Jan Bijkerk [advocaat Tamara], om te bezien of dat een rechtsgang kon besparen. Ik kwam daar op een zondag. Dat had ik nooit moeten doen, want zij was streng gelovig en heeft het altijd gezien als een straf van god dat dit haar op haar 64<sup>ste</sup> nog moest gebeuren. Ze zat toen in een verzorgingstehuis en wilde aanvankelijk wel praten, maar na ruggespraak wilde ze geen contact meer. Ze heeft het kennelijk gezien als een aantijging. Het was misschien vanuit juridisch oogpunt een slimme zet, maar vanuit menselijk oogpunt niet. Het bezoek heeft mij wel in staat gesteld om te laten zien dat ik tot een aardig meisje was uitgegroeid. Die kraamhulp had nog altijd dat ellendige beeld voor zich van een verbrand, hulpeloos, pasgeboren baby’tje. Ik heb haar ook

---

<sup>18</sup> Zie ook Toft 2006.

<sup>19</sup> Zie bijvoorbeeld ook Huver e.a. 2007, p. 72; zie ook p. 71, citaat R03110404: ‘En... misschien ook wel, dat klinkt misschien wel stom, als zo’n verzekering ook eens een keer een bosje bloemen zou sturen of zo. [...] Of een kaartje, gewoon van... niet alleen van die zakelijke kant bezig zijn. Want dat snap ik met mijn hoofd ook wel, dat zij het ook zo goedkoop mogelijk willen doen, maar het voelt toch als een ontkenning van de pijn en verdriet wat je met elkaar hebt’ (naaste van slachtoffer arbeidsongeval).

tijdens het gesprek duidelijk gemaakt dat ik haar als mens niets kwalijk neem, maar dat zij nu eenmaal verzekerd was voor dit soort ongelukken en dat ik daarom het kraamcentrum aansprakelijk wilde stellen.’ (Tamara)

Het besef dat financiële compensatie een berekenende opstelling van de aangesprokene vergde die relationele compensatie in de weg stond is reden te meer geweest voor respondenten om waardering op te brengen voor aangesprokenen die zich in hun ogen desondanks verzoenend hebben opgesteld. Hierbij maakte Tehila een onderscheid tussen de opstelling van de veroorzaker van het ongeval (verzoenend) en zijn advocaat (berekenend):

‘Begin 1997 ontmoette ik tijdens het getuigenverhoor in de rechtbank voor het eerst de trambestuurder. Er werden alleen handen geschud, verder werd er niets gezegd. In de zomer van 1997 heb ik op eigen initiatief een gesprek gehad met de trambestuurder om erover heen te komen. (Later beweerde de advocaat van het GVB voor de rechter nog dat het hun initiatief was geweest.) Ik heb toen ook zijn kant van het verhaal gehoord en kon toen langzaam dat deel achter me laten. Je accepteert. Je wilt wel leven. Dat was – als ik nu terugkijk – het keerpunt waarna mijn emoties op de rechtszaak zijn gericht, en op de advocaat van de tegenpartij. Je procedeert tegen de gemeente en dat is een soort black box; je weet niet wie de beslissingen neemt. Mijn advocaat legt het me wel uit, maar ik heb nog nooit zoiets meegemaakt. Voor zo’n gesprek met een schadebehandelaar lig ik twee weken wakker. Ook van het medisch onderzoek was ik een week van slag.’ (Tehila)

Hieruit blijkt ook dat bij de afwikkeling als het ware op twee niveaus ontwikkelingen plaatsvinden. Enerzijds is er de benadeelde en de oorspronkelijke veroorzaker, anderzijds is er de (belangenbehartiger van de) benadeelde en de aansprakelijkheidsverzekeraar (of diens advocaat). Op het eerste niveau lijkt verzoening meer centraal te staan, maar de communicatie ontwikkelt zich in de loop van het proces vooral naar het tweede niveau, waar financiële afwikkeling centraal staat. Iets vergelijkbaars gold voor Hanneke en haar vader. Zij hadden de indruk dat de leerkrachten op de school waar zij haar brandwonden had opgelopen zich wel verzoenend wilden opstellen, maar dat zij dit niet mochten van hun verzekeraar. Deze indruk heeft ervoor gezorgd dat ze niet de leerkrachten, maar de gemeente hebben aangesproken:

‘De school heeft, zeker in het begin, erg zijn best gedaan.’ (Hanneke) ‘De leerkrachten mochten van de verzekeraar geen uitspraken doen over het ongeval. Ze kwamen wel langs, maar we hadden het gevoel dat ze toch niet echt vrijuit durfden te spreken. Dat moet voor hun eigen verwerking ook wel moeilijk geweest zijn. We moesten uiteindelijk kiezen wie we aansprakelijk wilden stellen. We hebben toen bewust niet voor de leerkrachten, maar voor de gemeente gekozen.’ (Vader Hanneke)

Dat respondenten hebben ervaren dat de inspanningen die nodig waren om financieel te worden gecompenseerd op gespannen voet staan met verzoening blijkt ook uit het feit dat ze kampten met schuldgevoelens over hun eigen berekenende gedrag of zich schaamden voor het vooruitzicht dat anderen hen inhalig zouden vinden:

‘Ik voel me eigenlijk schuldig en onzeker over het geld. Mijn advocaten zeggen: je moet je leven er zo mee inrichten als je zonder het ongeval zou hebben gedaan. Ik gebruik het geld ook om in mijn levensonderhoud te voorzien.’ ‘Nu wil ik er [van het voorschot] nog twee maanden van leven en vraag me dan af: moet ik daarvoor iemand permissie vragen? Die onzekerheid blijft. Had ik zuiniger moeten zijn op dat geld?’ ‘Je voelt je er schuldig over.’ (Tehila)

‘Het was teveel een alles-of-niets zaak. Het is alles geworden en ik ben heel tevreden met de uitkomst, maar we hadden natuurlijk eigenlijk moeten schikken. Ik zat er tijdens de procedure iedere dag op kantoor [van de KLM]. Ik heb het eigenlijk altijd onsympathiek gevonden.’ ‘Ik begrijp het juridisch wel, maar tegen een werkgever procedeer je niet.’ (Menno)

‘Ik vind het wel lastig dat er weer over geschreven wordt. Ik ben bang dat anderen denken: wat een inhalig type, en dat op kosten van de gemeenschap.’ (Tamara)

‘We hadden daar [met de hoge schadeberekening van de eigen belangenbehartiger] nooit in mee moeten gaan, want de rechtbank heeft door die hoge eis wellicht het idee gekregen dat wij geldwolven zijn.’ (vader Kelly)

Kortom: het begrip dat slachtoffers konden opbrengen voor het rationeel calculerende handelen van de aangesproken partij in verband met de financiële belangen die in het geding waren, hun schuldgevoelens voor hun eigen berekenende gedrag en de angst dat anderen hen van inhaligheid zouden verdenken zijn evenzovele aanwijzingen dat slachtoffers een niet of nauwelijks overbrugbare spanning ervoeren tussen de inspanningen die nodig waren om financiële en relationele compensatie te krijgen.

#### **4. Procederen is ‘risky business’**

Het streven naar financiële compensatie verlangt dus een berekenende houding van slachtoffers, terwijl een dergelijke houding verzoening met de wederpartij in de weg staat. Omgekeerd lopen slachtoffers het risico dat de wederpartij hun bereidheid tot vergeven misbruiken om er financieel voordeel uit te halen. Aangesproken partijen of hun verzekeraars kunnen bijvoorbeeld excuses aanbieden in de hoop dat slachtoffers genoeg nemen met minder compensatie dan zij zouden moeten geven als zij zich niet menselijk zouden opstellen, geen schuld zouden bekennen en geen excuses zouden aanbieden. Zo heeft IJan laten zien dat sommige advocaten in letselschadezaken zich om deze reden inspannen voor

een snelle afhandeling van de schadeclaim en opteren voor een verzoenende houding.<sup>20</sup> Slachtoffers worstelen dus met een dubbel dilemma: enerzijds vergroot een berekenende instelling de kans op een goede financiële compensatie, maar staat dit verzoening met de verantwoordelijk gestelde partij in de weg. Anderzijds bevordert vergevingsgezindheid het herstel van de verstoorde relatie met de wederpartij, maar bestaat tegelijkertijd het risico dat de wederpartij excuses en een schuldbekentenis strategisch inzet om de hoogte van de financiële compensatie omlaag te brengen.

Ander onderzoek heeft uitgewezen dat aangesproken partijen met vergelijkbare dilemma's kampen. Excuses aanbieden en schuld bekennen kunnen enerzijds een bijdrage leveren aan het herstel van de relatie met het slachtoffer, maar houden tevens het risico in dat slachtoffers ze tegen hen gebruiken, wat er in de praktijk op neer komt dat aangesproken partijen op deze manier meewerken aan hun eigen veroordeling.<sup>21</sup> Daarnaast kunnen aangesprokenen of hun verzekeraars proberen zich in te dekken tegen onterechte claims ('frivolous cases') door bijvoorbeeld informatie in te winnen over de antecedenten en claimgeschiedenis van claimanten, de reputatie van hun advocaten en door deze advocaten te intimideren<sup>22</sup>, maar uiteraard bemoeilijken dergelijke strategieën het herstel van de relatie met het slachtoffer.

Kortom: het lijkt erop alsof beide partijen kampen met de spanning tussen de berekenende opstelling die het spel om de financiële compensatie van hen vraagt en de verzoenende houding die nodig is om de verstoorde relatie tussen het slachtoffer en aangesprokene te herstellen. Deze aanwijzingen dat ook de aangesproken partijen en hun advocaten en verzekeraars kampen met de tegenstrijdige reacties waar claims voor financiële en relationele compensatie om vragen, zijn ontleend aan ander onderzoek. Vervolgonderzoek is nodig waarin de verwachtingen en strategieën van slachtoffers en hun gemachtigden en van aangesprokenen en hun verzekeraars systematisch op elkaar worden betrokken.

## **5. Toenemende spanning tussen calculeren en verzoenen?**

Naar verwachting zal de spanning tussen de behoefte aan financiële en relationele vergoeding in het aansprakelijkheidsrecht toenemen als gevolg van verschillende maatschappelijke ontwikkelingen die gelijktijdig optreden.

Enerzijds zijn er verschillende ontwikkelingen op basis waarvan mag worden verwacht dat de neiging tot calculerend handelen in het aansprakelijkheidsrecht verder toeneemt. Dat geldt allereerst voor de professionalisering van het aansprakelijkheidsrecht, waardoor de afhandeling van claims in toenemende mate wordt uitbesteed aan verzekeraars

---

<sup>20</sup> J. Ilan, 'The commodification of compensation? Personal injuries claims in an age of consumption' *Social & Legal Studies* 20(1), 2011, p. 39-55.

<sup>21</sup> Toft 2006.

<sup>22</sup> Ilan 2011, maar ook A.T. Marseille & G.J. Harryvan, 'Afwikkeling van schadegechillen over overheidshandelen in de praktijk', in: M.K.G. Tjepkema e.a. (red.) *Coulant compenseren*, Deventer: Kluwer 2012, p. 49-69.

of commerciële letselschadeadvocaten of –bureaus.<sup>23</sup> Deze partijen specialiseren zich hoofdzakelijk in het onderhandelen over de gerechtvaardigheid van claims en de vaststelling van de hoogte van vergoedingen. Dit stimuleert calculerend handelen. Daarnaast is aansprakelijkheid voor letselschade in de afgelopen decennia verruimd in het aansprakelijkheidsrecht.<sup>24</sup> Hierdoor wordt het belang groter voor schadeclaimbehandelaars en verzekeraars om strategieën toe te passen waarmee zij zich kunnen verdedigen tegen in hun ogen onterechte schadeclaims. Deze verdedigingsmechanismen worden verder aangemoedigd door de verspreiding van de idee dat we steeds meer in een ‘claim culture’ komen te verkeren. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw is de neoliberale gedachte opgekomen dat individuen voor hun eigen belangen moeten opkomen en daarvoor niet bij de overheid moeten aankloppen.<sup>25</sup> Dit neoliberalisme zou tegelijkertijd de afbraak van de verzorgingsstaat in de hand werken en de opkomst van een claimcultuur.<sup>26</sup> Dit toegenomen geloof in de opkomst van een claimcultuur indiceert zelf een groeiend wantrouwen in de motieven van claimanten en voedt de neiging om rationeel calculerende strategieën te ontwikkelen waarmee aangesproken partijen en hun verzekeraars zich kunnen verdedigen tegen in hun ogen onterechte claims.<sup>27</sup> Kortom: de professionalisering van het aansprakelijkheidsrecht, de verruiming van het aansprakelijkheidsbegrip en de verspreiding van de idee van een claimcultuur versterken allemaal de neiging tot calculerend handelen in het aansprakelijkheidsrecht.

Anderzijds is ook de behoefte aan relationele compensatie toegenomen. Deze trend hangt samen met ontwikkelingen die doorgaans worden geschaard onder de noemer van individualisering. Sinds de tweede helft van de vorige eeuw is de nadruk op zelfbepaling en individuele vrijheid toegenomen.<sup>28</sup> Deze verandering is gepaard gegaan met toenemende assertiviteit.<sup>29</sup> Doordat individuen in toenemende mate zichzelf centraal zijn gaan stellen, is de behoefte aan respect, ruimte voor de eigen emoties en een persoonlijke behandeling

---

<sup>23</sup> Vgl. Schwitters 2011.

<sup>24</sup> Y. Bacharias, S.D. Lindenbergh & P. Mascini, 'Preventie van arbeidsuitval: ontwikkelingen in arbeidsomstandighedenbeleid en civiele aansprakelijkheid', elders in deze bundel.

<sup>25</sup> J. Peck & A. Tickell, 'The urbanization of neoliberalism: theoretical debates - neoliberalizing space. *Antipode* 34(3), 2002, p. 380-404.

<sup>26</sup> Vgl. R.W.K. Lau, 'The contemporary culture of blame and the fetishization of the modern mentality. *Current Sociology* 57(5), 2009, p. 661-683 en dezelfde: 'Understanding contemporary modernity through the trends of therapy and life-'skills' training', *Current Sociology* 60(1), 2012, p. 81-100, alsmede Ilan 2011.

<sup>27</sup> Wellicht met uitzondering van claims tegen verkeersongevallen, weerspreken recente onderzoeken overigens dat feitelijk sprake is van de opkomst van een claimcultuur (Eshuis 2003; Hand 2010; Lewis & Morris 2012). Niettemin blijft dit idee hardnekkig voortbestaan, waardoor het de angst voor onterechte claims kan blijven voeden terwijl daar feitelijk niet of nauwelijks aanleiding toe is.

<sup>28</sup> D. Houtman, *Class and politics in contemporary social science: "Marxism Lite" and its blind spot for culture*, New York: Aldine de Gruyter 2003 alsmede J.W. Duyvendak, 'De individualisering van de samenleving en de toekomst van de sociologie', *Sociologische Gids* 51(4), 2004, p. 496-506.

<sup>29</sup> G. van den Brink, *Mondiger of moeilijker? Een studie naar de politieke habitus van hedendaagse burgers*, Sdu Uitgevers: Den Haag: Sdu 2002.

toegenomen. Er zijn verschillende ontwikkelingen in het aansprakelijkheidsrecht die inspelen op de behoefte van slachtoffers aan een persoonlijke behandeling van hun claim: inzage in eigen dossier, persoonlijk contact opnemen met het slachtoffer, bijvoorbeeld door te bellen, gedragscodes.<sup>30</sup> Deze toegenomen aandacht voor het slachtoffer ziet men ook terug in het strafrecht. Kortom: het lijkt erop dat aan de symbolische dimensie van het aansprakelijkheidsrecht niet alleen steeds meer belang wordt gehecht, maar dat deze hierin ook steeds meer geïnstitutionaliseerd raakt.

Het lijkt er dus op dat trends die de neiging tot calculerend handelen in het aansprakelijkheidsrecht versterken gelijktijdig optreden met trends waardoor meer nadruk komt te liggen op het belang van verzoening tussen slachtoffers en degenen die zij voor hun leed verantwoordelijk stellen. Dit betekent dat naar verwachting de spanning tussen de behoefte aan financiële en relationele compensatie alleen maar verder zal toenemen. Zolang deze spanning niet wordt gereduceerd, zal het aansprakelijkheidsrecht aanleiding geven tot onvrede bij slachtoffers en wellicht ook bij de aangesproken partijen. Deze vraag naar de manier waarop de spanning tussen financiële en relationele compensatie zich ontwikkelt, verdient nader onderzoek.

## 6. Conclusie

Slachtoffers van letselschade die hun heil zoeken in het aansprakelijkheidsrecht blijken zowel financiële als emotionele motieven te hebben. Zoveel bevestigen de gehouden interviews in elk geval. Voor aangesproken personen geldt waarschijnlijk hetzelfde: hoewel zij geen procedure initiëren, hebben ook zij uiteraard financiële belangen, die mede van betekenis kunnen zijn voor hun 'emotionele' opstelling. Hoewel deze verschillende motieven en belangen – in elk geval in theorie – kunnen samenlopen, laten de interviews zien dat zij vooral op belangrijke punten tot uiteenlopend gedrag aanleiding geven: de behoefte aan financiële compensatie vergt een opstelling waarin het eigen belang en rationeel calculerend gedrag centraal staat, terwijl de behoefte aan erkenning en verzoening veeleer om persoonlijk contact en het overbruggen van tegenstellingen vraagt. Het ligt, gelet op de juridische en maatschappelijke ontwikkelingen, in de rede om aan te nemen dat deze wensen en standpunten eerder verder van elkaar verwijderd zullen raken, dan naar elkaar toe zullen groeien. Pogingen in de afgelopen jaren om de afwikkeling van letselschades te verbeteren met behulp van gedragscodes kunnen weliswaar bijdragen aan een versoepeling van de financiële afwikkeling, maar omdat zij op die financiële afwikkeling zijn toegesneden, is het maar de vraag of zij aan verbetering van relationele compensatie (kunnen) bijdragen. Een

---

<sup>30</sup> Vgl. Akkermans & Van Wees 2007, alsmede 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', *Tijdschrift voor Vergoeding van Personenschade* 2012/3, p. 102-113.



complicerende factor bij dit alles is dat door de uiteenlopende belangen van de verschillende betrokkenen communicatie op verschillende niveaus ontstaat: het eigenlijke slachtoffer en de voor de schade aangesproken persoon zijn aanvankelijk de meest betrokken partijen, maar in de loop van het proces van schadeafwikkeling nemen de belangenbehartiger van de benadeelde en (die van de) verzekeraar van de aansprakelijke een steeds belangrijker positie in. Dit kan er enerzijds toe leiden dat financiële belangen in de loop van het proces een centraler plaats krijgen boven emotionele en relationele belangen. Anderzijds kan een zekere vervreemding optreden omdat het debat niet meer alleen of zozeer wordt gevoerd door de rechtstreeks betrokkenen: betwisting van stellingen van iemand die men niet kent is makkelijker; afgeven op een anonieme verzekeraar is vrijblijvender (conform Black 1976). Daardoor kan verzoening verder worden bemoeilijkt. Tegelijkertijd ligt er misschien een kans op dit punt: als op het ene niveau aan verzoening wordt gewerkt, kan op het andere niveau misschien financiële afwikkeling worden gerealiseerd. Dat zou ervoor pleiten deze trajecten (meer) van elkaar te scheiden. Of financiële vereffening en emotionele verzoening zich inderdaad in onderscheiden trajecten laten realiseren zou nader moeten worden onderzocht. Samenloop in een traject leidt er in elk geval toe dat beide invalshoeken (steeds meer) met elkaar op gespannen voet (komen te) staan.

De zaken van de geïnterviewden zijn in die zin uitzonderlijk dat deze slachtoffers procedeerden tot en met de Hoge Raad. Zij zijn daarom niet representatief voor het overgrote deel van de gevallen waarin letselschades worden afgewikkeld zonder dat de Hoge Raad, of zelfs enige andere rechter, eraan te pas komt. Zij zijn niettemin wel illustratief voor het hier geschetste probleem: het uiteenlopen – en botsen – van financiële en relationele behoeften in het afwikkelingsproces. Nader onderzoek zou in de eerste plaats kunnen aantonen of onze veronderstelling juist is dat de spanning tussen relationele en financiële behoeften in het proces van afwikkeling van letselschades inderdaad toeneemt. Voorts zou nader onderzoek, waarin de perspectieven van de verschillende relevante partijen (slachtoffer, belangenbehartiger, aansprakelijke, verzekeraar) ten aanzien van financiële en emotionele belangen op elkaar worden betrokken, meer licht kunnen werpen op deze precieze interactie. Het zou ook iets kunnen leren over mogelijk te onderscheiden trajecten: een relationeel en een financieel traject binnen het kader van de afwikkeling.

## Literatuur

- R.L. Abel, 'General Damages Are Incoherent, Incalculable, Incommensurable, and Inegalitarian (But Otherwise A Great Idea)'. *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 253-329
- A.J. Akkermans & K.A.P.C. van Wees, 'Het letselschadep proces in therapeutisch perspectief: Hoe door verwaarlozing van zijn emotionele dimensie het afwikkelingsproces van letselschade tekortschiet in het nastreven van de eigen doeleinden', *TVP* 2007/4, p. 103-118

- Y. Bacharias, S.D. Lindenbergh & P. Mascini, 'Preventie van arbeidsuitval: ontwikkelingen in arbeidsomstandighedenbeleid en civiele aansprakelijkheid', in: W.H. van Boom WH van, Giesen, I, Verheij, AJ (eds) *Gedrag en privaatrecht: Gedragpresumpties bij en gedragseffecten van privaatrechtelijke leerstukken*. pp. 283-301. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers
- D. Black, *The Behavior of Law*. New York, San Francisco, London: Academic Press 1976
- G. van den Brink, *Mondiger of moeilijker? Een studie naar de politieke habitus van hedendaagse burgers*, Sdu Uitgevers: Den Haag: Sdu 2002
- P.T.M. Desmet, 'De psychologie van financiële compensaties: maakt geld alles goed?' In: M.K.G. Tjepkema e.a. (red.), *Coulant compenseren*, Kluwer: Deventer 2012, p. 583-596
- J.W. Duyvendak, 'De individualisering van de samenleving en de toekomst van de sociologie', *Sociologische Gids* 51(4), 2004, p. 496-506
- 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', *TVP* 2012/3, p. 102-113
- R.J.J. Eshuis, *Claims bij de rechtbank*. Onderzoek en beleid, nr. 209. Den Haag: Boom Juridische uitgevers: Ministerie van Justitie, WODC 2003
- W.A. Eshuis, M.H. Schaapman, N.J. Philipsen, J.R. Popma, G. van der Laan, J.G. Bakker & B. Sorgdrager, *Leorzame schadeclaims: Leren van 'worst case scenarios' als opstap naar effectieve interventie en preventie rond beroepsziekten*. Hugo Sinzheimer Instituut: Amsterdam 2009
- J. Hand, 'The Compensation Culture. Cliché or cause for concern?', *Journal of Law and Society* 37(4), 2010, p. 569-591
- E.J. Hickling, E.B. Blanchard & M.T. Hickling, 'The psychological impact of litigation: compensation neurosis, malingering, PTSD, secondary traumatization, and other lessons from MVAS', *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 617-633
- D. Houtman, *Class and politics in contemporary social science: "Marxism Lite" and its blind spot for culture*, New York: Aldine de Gruyter 2003
- 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 2009
- J. Ilan, 'The commodification of compensation? Personal injuries claims in an age of consumption' *Social & Legal Studies* 20(1), 2011, p. 39-55
- R.W.K. Lau, 'Understanding contemporary modernity through the trends of therapy and life-'skills' training', *Current Sociology* 60(1), 2012, p. 81-100

- R.W.K. Lau, 'The contemporary culture of blame and the fetishization of the modern mentality.' *Current Sociology* 57(5), 2009, p. 661-683
- R. Lewis & A. Morris, 'Tort law culture: image and reality', *Journal of Law and Society* 39(4), 2012, p. 562-592
- S.D. Lindenbergh, 'Vaststelling van letselschade: Veel aandacht voor een fictieve toekomst, maar weinig voor daadwerkelijke financiële zekerheid', *Maandblad voor Vermogensrecht* 2008, p. 118-124
- S.D. Lindenbergh, 'Vier kinderen en hun lotgevallen in het aansprakelijkheidsrecht', *NJB* 2009/84, p. 2670-2682
- A.T. Marseille & G.J. Harryvan, 'Afwikkeling van schadegeschillen over overheidshandelen in de praktijk', in: M.K.G. Tjepkema e.a. (red.) *Coulant compenseren*, Deventer: Kluwer 2012, p. 49-69
- J. Peck & A. Tickell, 'The urbanization of neoliberalism: theoretical debates - neoliberalizing space.' *Antipode* 34(3), 2002, p. 380-404
- R.L. Rabin, 'Pain and suffering and beyond: some thoughts on recovery for intangible loss.' *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 359-377
- R. Schwitters, 'Non-pecuniary damages: financial incentive or symbol?' *Recht der werkelijkheid* 33/2, 2012, p. 48-64
- R. Schwitters, 'Wat zijn de maatschappelijke gevolgen van een instrumenteel aansprakelijkheidsrecht?' In: M. Hertogh & H. Weyers (red.), *Recht van onderop: Antwoorden uit de rechtssociologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2011, p. 327-347
- Stichting de Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, Hilversum: Stichting de Ombudsman 2003
- L. Toft, 'On Bended Knee (with Fingers Crossed)', *DePaul Law Review* 55, 2006, p. 601-615.