



## Excuses aan verkeerslachtoffers

Uitkomsten pilot 'ervaringen met het bevorderen van excuses'



Prof. mr. A.J. Akkermans  
Mr. J.E. Hulst, M.Sc

# Onderzoeksvragen

1. Is het zinvol dat verzekeraars gaan bevorderen dat verkeersslachtoffers me letsel excuses krijgen aangeboden ?
2. Onder welke voorwaarden kunnen die excuses effectief zijn?
3. Hoe kunnen verzekeraars het aanbieden van excuses door hun verzekerden bevorderen?
4. Hoe zou dat aanbieden het beste kunnen plaatsvinden?

# Onderzoeksvragen

Kortom: baten, effectiviteit en methoden

E.e.a. in de bredere context van de vraag wat verzekeraars, naast het bevorderen van excuses, zouden kunnen doen aan de omstandigheid dat verkeersslachtoffers door het ongeval en zijn gevolgen ook 'rood staan op hun emotionele bankrekening'

# Wat er is gedaan

## Deel I:

- Analyse psychologische onderzoeksliteratuur
- Vragenlijst PIV deelnemende verzekeraars
- Expertmeeting PIV deelnemende verzekeraars
- Diverse gesprekken met relevante partijen
- Mogelijkheden voor contactscenario's

## Deel II:

- Pilot met Achmea, ASR, Unigarant en de Stichting Slachtoffer in Beeld (SiB)

# Baten van excuses

- Afname van negatieve emoties en percepties bij slachtoffers over de schadeveroorzakende gebeurtenis en de veroorzaker
- Ontstaan van ruimte voor een constructieve, verzoenende opstelling naar de veroorzaker

In de psychologie spreekt men van ‘vergeving’.

- Ook aanwijzingen gevonden dat excuses leiden tot een soepeler verloop van de schadeafwikkeling
- En zelfs dat excuses kunnen bijdragen aan herstel

# Behoeften van slachtoffers van een normschending

1. Herstel van het verlies aan 'status' of 'waarde' dat het gevolg is van hun benadeling door een normschending
  2. symbolische bevestiging van de geschonden norm
- => slachtoffer 'staat ook rood op emotionele bankrekening'



# Door afwikkeling emotionele bankrekening dieper in het rood?

- Slachtoffer (S) moet zelf het initiatief nemen, heeft stelplicht en bewijslast
- Assuradeur (A) lijkt zich een passieve opstelling te kunnen veroorloven
- V zelf neemt niet kenbaar verantwoordelijkheid voor het veroorzaken van het ongeval en zijn gevolgen

=> draagt de symbolische boodschap in zich dat niet de veroorzaker (V) en/of A, maar S zelf verantwoordelijk is voor de oplossing van het probleem dat door het ongeval schade werd veroorzaakt die moet worden beperkt, gewaardeerd en vergoed

# Door afwikkeling emotionele bankrekening dieper in het rood?

- Er vindt geen symbolische vaststelling plaats door een rechter of anderszins dat er een norm is geschonden en dat het ongeval en schade zijn veroorzaakt door V
- Ook A erkent niet op symbolische wijze dat de verantwoordelijkheid voor het ongeval en de gevolgen daarvan bij de V ligt
- de (meeste) gevolgen van een verkeersongeval kunnen niet werkelijk worden weggenomen door geld



# Effectieve elementen van excuses

1. het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen
2. Uitingen van medeleven  
Niet alleen in woorden maar ook in daden:  
:
3. Het nemen van herstelmaatregelen

# Eigen mogelijkheden verzekeraars

1. Benutten van het moment van erkenning van aansprakelijkheid voor een symbolische boodschap van verantwoordelijkheid
2. Actieve schadeafwikkeling
3. Adequate informatie van het slachtoffer
4. Respectvolle en vriendelijke bejegening
5. Het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces
6. Meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer
7. Het bevorderen van excuses door de veroorzaker

# Eigen mogelijkheden verzekeraars

1. Benutten van het moment van erkenning van aansprakelijkheid voor een symbolische boodschap van verantwoordelijkheid
2. Actieve schadeafwikkeling
3. Adequate informatie van het slachtoffer
4. Respectvolle en vriendelijke bejegening
5. Het bieden van de mogelijkheid van participatie in het afwikkelingsproces
6. Meer prioriteit voor rechtstreeks overleg met het slachtoffer
7. Het bevorderen van excuses door de veroorzaker

Instrument bij uitstek:  
gemeenschappelijk online  
plan van aanpak

# Mogelijke belemmeringen voor persoonlijk contact bij verzekerden

1. Moeilijk om een fout te erkennen  
(zowel jegens zichzelf als jegens slachtoffer)
2. Onzekerheid over hoe en wat te doen
3. Mogelijk ook vrees om de eigen juridische positie te schaden

# Mogelijkheden voor verzekeraars

1. *Aanmoedigen:*  
Aangeven dat contact en excuses in het algemeen belangrijke baten hebben (voor beide partijen)
2. *Helpen:*  
Aanwijzingen geven over hoe en wat een verzekerde mogelijk zou kunnen doen in de richting van het slachtoffer
3. *Geruststellen:*  
Aangeven wat de verzekerde concreet kan doen zonder risico om zijn juridische positie te schaden.

# Bestaande initiatieven

1. bemiddeling door de stichting Slachtoffer in Beeld (SiB)  
(totaal 69 in 2009, 6 verkeersmisdrijven, 56 % overlijden)
2. toezending door de belangenbehartiger van het slachtoffer aan de veroorzaker van een invulformulier, dat na invulling via de belangenbehartiger wordt gezonden aan het slachtoffer
3. opname in de correspondentie met verzekeren van de aanbeveling om telefonisch contact op te nemen (Univé).



# Tekstblok Univé

Een ongeluk kent in feite alleen maar slachtoffers. Schade ondervinden is naar, maar schade veroorzaken ook. Beide partijen worden overvallen door de situatie, de schrik, de schade en letsel. Als verzekeraar doen wij er alles aan om de gevolgen van een ongeval voor alle partijen zo goed mogelijk af te handelen. U kunt zich voorstellen dat dit proces soepeler verloopt als de betrokkenen niet lijnrecht tegenover elkaar staan. Een vlotte afhandeling is in het belang van alle partijen. Soms is er een zekere schroom om contact met elkaar te zoeken. Maar – los van de schuldvraag – een telefoontje om de schrik te delen en belangstelling te tonen voor het welzijn van de ander, wordt veelal gewaardeerd.”

# Pilot met bevorderen excuses

- PIV
- VU
- Achmea, ASR, Unigarant
- Slachtoffer in Beeld (SiB)

# Pilot met bevorderen excuses

Drie verschillende scenario's:

1. het opnemen van contact met de eigen verzekerde met de vraag of er contact was geweest met het slachtoffer en zo niet, of men daartoe bereid was ('binnendienstvariant')
2. het nagaan bij het slachtoffer of er contact was geweest met de verzekerde en zo niet, of daar alsnog prijs op zou worden gesteld ('buitendienstvariant')
3. bemiddeling door de stichting Slachtoffer in Beeld voor die gevallen waar vanwege de ernst van het gebeurde ongebeleid contact niet passend werd geacht

# 1. Contact opnemen met verzekerde

- Achmea: 10 verzekerden gebeld  
Meerderheid: er heeft al contact plaatsgevonden  
(indruk: vooral bij ernstiger letsel & dezelfde woonomgeving)  
Minderheid: geen behoefte aan. ('de situatie is er niet naar',  
'situatie is uit de hand gelopen', 'geen zin in')
- ASR: 12 brieven met antwoordkaart => geen respons  
1 verzekerde: heb al contact opgenomen  
Nabellen: verzoek ervaren als positief, maar het is nu te laat
- Unigarant: 4 brieven => geen respons

## 2. Peilen van behoefte slachtoffer

- Achmea: enkele tientallen slachtoffers gepolst tijdens intake gesprek (2 weken tot 1 jaar na ongeval)  
Op 1 na: geen behoefte meer ('van mij hoeft het niet meer' of 'daarvoor is het nu te laat')  
Of er was al contact geweest  
Ook als men boos was dat de verzekerde geen contact had opgenomen, wilde men niet dat dit nu alsnog zou gebeuren door bemiddeling van de verzekeraar
- ASR: 5 slachtoffers gevraagd, geen behoefte ('zo is het niet 'echt' omdat het initiatief vanuit verzekeraar komt' of 'hier zit ik niet op te wachten')

## 2. Peilen van behoefte slachtoffer

- Achmea is op een gegeven moment slachtoffers ook tijdens telefonische intakegesprekken (binnen 1 maand na ongeval) gaan vragen of contact met de veroorzaker had plaatsgevonden, en zo nee of daaraan nog behoefte bestond.
- Een deel van de slachtoffers gaf aan dat contact al had plaatsgevonden, waarover zij zeer tevreden waren (vaak dezelfde woonomgeving, kennelijk NAW bekend).
- Een ander deel van de slachtoffers gaf aan er geen toegevoegde waarde in te zien wanneer de veroorzaker niet spontaan contact met hen had opgenomen. Soms leken deze slachtoffers ook boos dat veroorzaker niet van zich had laten horen.



## 3. Bemiddeling door SiB

- Achmea: twee zaken aangemeld, een whiplashzaak en een oudere zaak 'die vast zat'.
- In het eerste geval zag het slachtoffer, na diverse bemiddelingspogingen en zelfs een gepland bemiddelingsgesprek, er uiteindelijk toch vanaf om het gesprek met de veroorzaker aan te gaan.
- In het tweede geval gaf de veroorzaker te kennen dat hij geen gesprek met het slachtoffer wilde.
- ASR en Unigarant hebben geen zaken aangebracht bij SiB.

# Uitkomsten pilot

- Gelukt of mislukt: kwestie van perspectief
- Geen enkel contact tot stand gebracht:
  - => teleurstelling voor deelnemers
  - => geen antwoorden op deel van de onderzoeksvragen
- Als verkenning als zodanig is de pilot wel degelijk geslaagd:
  - => duidelijk dat de uitgeprobeerde scenario's niet zonder meer werken,
  - => en informatie opgedaan over de oorzaken daarvan
- Een pilot is tenslotte een pilot.

# Uitkomsten pilot

- Het komt regelmatig voor dat betrokkenen bij een verkeersongeval uit eigen beweging contact opnemen met de wederpartij die gewond is geraakt. Het is onbekend hoe vaak dit gebeurt. Het lijkt een minderheid van gevallen te zijn, maar mogelijk niet een kleine minderheid. Mogelijk gebeurt dit vaker bij zwaarder letsel, en bij partijen die in dezelfde woonomgeving wonen. Het is onduidelijk langs welke wegen partijen aan elkaars contactgegevens komen.

# Uitkomsten pilot

- Waar persoonlijk contact wordt opgenomen, wordt dit door het slachtoffer positief gewaardeerd. Waar het niet gebeurt, wordt dit door het slachtoffer negatief gewaardeerd.
- Slachtoffers lijken daarentegen geen prijs te stellen op persoonlijk contact wanneer voor hen duidelijk is dat het initiatief daartoe van de verzekeraar uitgaat, in plaats van van de veroorzaker zelf. Het informeren door de verzekeraar hiernaar wordt als zodanig wel gewaardeerd, maar op het aanbod zelf wordt niet ingegaan. Ook niet als men aangeeft wel boos te zijn over het feit dat geen contact werd opgenomen.

# Uitkomsten pilot

- Verzekerden lijken de ontvangst van een brief van hun verzekeraar met de vraag of persoonlijk contact is opgenomen met het slachtoffer en om dat eventueel alsnog te doen, wel als positief te ervaren, maar zij geven daar in de regel geen gehoor aan. Het voornaamste argument dat daarvoor wordt gegeven is dat men het inmiddels te laat vindt.
- Een interessante vraag in dit verband is of anders zou worden gereageerd als het beeld bestond dat het verzoek uitging van het slachtoffer zelf. Deze uitkomst doet ook afvragen hoe effectief de aanbeveling tot telefonisch contact is die Univé in haar correspondentie met haar verzekerden pleegt te doen.

# Gedachten over mogelijk vervolg

1. Mikken op het faciliteren van de bestaande spontane geneigdheid tot persoonlijk contact, ipv zelf het initiatief nemen
2. Zo snel mogelijk na het ongeval, om aan te sluiten bij de behoeften van partijen
3. Alleen in die gevallen dat NAW gegevens al bekend zijn? (bijv. op aanrijdingsformulier)
4. Moet het slachtoffer het initiatief tot persoonlijk contact beleven als afkomstig van de verzekerde zelf?
5. Mogelijk geldt ook voor de verzekerde dat het verzoek tot persoonlijk contact beter kan worden gepresenteerd als afkomstig van het slachtoffer zelf