

Samenvatting

Dit rapport bevat het verslag van een verkennend onderzoek 'slachtoffers en aansprakelijkheid' dat in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie is uitgevoerd door het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de Vrije Universiteit Amsterdam. Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht.

Eenzijds richt het onderzoek zich op tamelijk concrete vragen die spelen rond het wetsvoorstel vergoeding affectieschade. In de discussie rond het wetsvoorstel speelt onder andere de vraag of het al of niet een goed idee is om te werken met een vaste vergoeding voor de naasten van slachtoffers die ernstig letsel hebben opgelopen of zijn overleden. Anderzijds richt het onderzoek zich op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeproces en welke afwegingen zij in dat kader maken. Over de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht bestaan de nodige veronderstellingen maar zijn nauwelijks empirische gegevens voorhanden. Onder meer worden verschillende materiële en immateriële behoeften van claimanten onderzocht, zoals financiële compensatie en erkenning. Daarnaast wordt onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en is er aandacht voor de vraag in hoeverre de letselschadeprocedure voorziet in deze behoeften.

Het in dit rapport beschreven onderzoek is nog maar een terreinverkenning en omvat de resultaten van een literatuuronderzoek, bijeenkomsten van in praktijk werkzame deskundigen en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden. Het primaire doel van deze terreinverkenning is om meer inzicht te krijgen in de materie, niet om algemeen geldende uitspraken doen over wat er leeft bij alle slachtoffers en naasten. Om dat laatste op verantwoorde wijze te kunnen doen is een grootschaliger onderzoek nodig, en dat is de essentie van de tweede fase. Uiteraard zijn de inzichten uit deze eerste fase van belang voor de opzet van de tweede. Het laatste hoofdstuk van dit rapport bevat niet alleen een synthese van de bevindingen die in de voorafgaande hoofdstukken zijn beschreven, maar ook een beschouwing over de implicaties voor de tweede fase van het onderzoek.

Uit *hoofdstuk 2* blijkt de omvang en de samenstelling van diverse groepen slachtoffers in Nederland. In Nederland worden jaarlijks ongeveer 1,2 miljoen mensen het slachtoffer van verkeersongevallen, arbeidsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven. Van deze mensen onderneemt ongeveer 10-15% juridische stappen. Verder blijkt dat jaarlijks ongeveer 2800 personen recht zouden hebben op vergoeding van affectieschade.

In het huidige onderzoek worden op basis van een aantal onderscheidende kenmerken zes groepen slachtoffers en naasten onderscheiden. Binnen de groep slachtoffers is onderscheid gemaakt tussen verkeersslachtoffers, slachtoffers van arbeidsongevallen en slachtoffers van medische fouten. En binnen de categorie verkeersslachtoffers is tenslotte nog onderscheiden tussen whiplashslachtoffers en niet-whiplashslachtoffers. Daarnaast worden naasten van slachtoffers met ernstig letsel onderscheiden van nabestaanden van overleden slachtoffers.

In *hoofdstuk 3* van dit rapport wordt aan de hand van een literatuurstudie bekeken welke veronderstellingen geformuleerd kunnen worden met betrekking tot de behoeften en verwachtingen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nationale en internationale juridische, psychologische en andere literatuur.

Het hoofdstuk begint met een overzicht van de argumenten en veronderstellingen in het juridische debat over affectieschade en daaruit voortkomende de roep om een empirische onderbouwing. Het op 6 februari 2003 bij de Tweede Kamer ingediende wetsvoorstel vergoeding affectieschade houdt in hoofdlijnen in dat door aanpassing van artikel 6:107 en 6:108 BW een aantal nader omschreven naasten zowel in geval van overlijden als in geval van ernstig en blijvend letsel van het slachtoffer een vergoeding van affectieschade wordt toegekend. Het bedrag zal bij Algemene Maatregel van Bestuur worden vastgesteld, waarbij de minister denkt aan €10.000. Het werken met een gefixeerd bedrag wordt gemotiveerd met de achterliggende doelstelling van het wetsvoorstel. Het beoogt in de eerste plaats erkenning en genoegdoening te verschaffen. Compensatie is hooguit een motief op de achtergrond, nu het wegnemen van dit leed door schadevergoeding slechts op gebrekkige wijze kan worden verwezenlijkt. Verder is de minister van mening dat vooral bij deze vorm van schade het in het belang van alle betrokkenen is om duidelijkheid te bieden teneinde conflicten te voorkomen. Een stelsel dat naasten dwingt om langdurig met de veroorzaker te debatteren en mogelijk zelfs een rechterlijke procedure te beginnen, werkt naar de inschatting van de minister averechts ten opzichte van wat met de vergoeding van affectieschade wordt beoogd, namelijk erkenning en genoegdoening voor naasten met zo min mogelijk juridisering en rompslomp.

Ten aanzien van de vraag waar het slachtoffers en naasten om te doen is in het aansprakelijkheidsrecht, blijken relatief weinig empirische studies voorhanden. Duidelijk wordt dat claimanten niet alleen behoefte hebben aan een financiële compensatie, maar ook aan immateriële tegemoetkomingen. In de praktijk is de letselschaderegeling voornamelijk gericht op het eerste, terwijl slachtoffers daarnaast paradoxaal genoeg ook behoefte hebben aan verschillende vormen van erkenning. De belevingen van claimanten kunnen beschouwd worden vanuit verschillende psychologische invalshoeken, zoals die van secundaire victimisatie, secundaire ziekte winst en procedurele rechtvaardigheid. Secundaire victimisatie kan worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces. Naast het letsel of het verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces an sich belastend zijn. Door in bijzonder de bejegening van de wederpartij kan het slachtoffer secundair gevictimiseerd worden. Met secundaire ziekte winst wordt de veelal onbewuste neiging van slachtoffers bedoeld om geconfronteerd met potentieel gewin van financiële of andere aard, hun symptomen uit te vergroten. Het aansprakelijkheidsrecht zou in dit geval anti-therapeutisch werken doordat het verwickeld zijn in een schadeafwikkelingsproces een stimulans vormt om ziek te blijven. Er is overigens geen eenduidig bewijs voor de stelling dat het schadeafwikkelingsproces het welzijn van slachtoffers in het algemeen schaadt. Een derde relevante psychologische benadering is die van 'procedurele rechtvaardigheid'. Studies van aanhangers van dit perspectief laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen. Het gaat mensen daarbij om mogelijkheden tot participatie in het beslissingsproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en de neutraliteit van de beslisser.

In *hoofdstuk 4* worden de resultaten besproken van twee focusgroepbijeenkomsten die in het kader van deze terreinverkenning zijn gehouden. In beide groepen hadden onder andere zitting een letselschadeadvocaat, een letselschaderegelaar, een gespecialiseerd psycholoog en/of psychiater, een maatschappelijk werker die ervaring heeft met begeleiding van letselschadeslachtoffers en een vertegenwoordiger van Slachtofferhulp Nederland. Door de discussies die in multidisciplinaire samenstelling plaatsvonden kon tot scherper inzicht worden gekomen komen in wensen en behoeften van claimanten met betrekking tot het letselschadeafwikkelingsproces. Hoofdstuk 3 en 4 dienden daarmee als voorbereiding van de kwalitatieve interviews met slachtoffers en naasten. Bovendien leverden de bijeenkomsten waardevolle informatie op als bevestiging van de bevindingen uit andere hoofdstukken.

De deelnemers aan de focusgroepbijeenkomsten onderschreven het belang van het huidige empirische onderzoek en konden zich vinden in de voorgenomen indeling van slachtoffers en naasten in zes groepen. Met betrekking tot het wetsvoorstel vergoeding affectieschade was de algemene opvatting dat er behoefte bestaat aan vergoeding van affectieschade. Het werken met één vast bedrag zou echter geen recht aan de omstandigheden van het geval doen (biedt erkenning noch genoegdoening), al kan enige vorm van normering wenselijk zijn.

Volgens de deskundigen zouden claimanten als primaire behoefte hebben het weer grip krijgen op hun leven. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is hiervoor een onmisbare voorwaarde. Op de mate waarin immateriële behoeften als erkenning spelen, zullen contextgebonden factoren van invloed zijn, zoals de mate van verwijt of de wijze van bejegening en informatieverstrekking door de wederpartij, etc. Daarnaast werd een aantal persoonlijke factoren genoemd dat van invloed kan zijn op 1) de mate waarin mensen hun toevlucht nemen tot het aansprakelijkheidsrecht en 2) wat zij van het letselschadep proces verwachten en hoe zij dit beleven. Hierbij kan gedacht worden aan iemands algemene levenshouding en reactie op tegenslag, de mate waarin iemand steun vindt in zijn sociale omgeving, de mate waarin iemand al “stevig in het leven stond” en de mate waarin de financiële bestaanszekerheid in het gedrang komt. Om verder inzicht te krijgen in welke factoren in het kader van secundaire victimisatie een relevante rol spelen is het voorts van groot belang de historie van het slachtofferschap nauwkeurig in kaart te brengen. De kwaliteit van het contact met de wederpartij zal verder van invloed zijn op de wijze waarop de juridische procedure ervaren wordt. Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en advocaat kan problemen helpen voorkomen.

De uitkomsten van de literatuurstudie en de resultaten van de focusgroepbijeenkomsten vormden samen het uitgangspunt voor de diepte-interviews met slachtoffers en naasten waarvan de resultaten in *hoofdstuk 5* worden gepresenteerd. Eenzestig claimanten werden benaderd via hun belangenbehartigers en hulpverleners. Tijdens anderhalf uur durende interviews werden zij gevraagd naar hun behoeften ten aanzien van het aansprakelijkheidsrecht en hun ervaringen tijdens de procedure. Tevens werd in de interviews met naasten en nabestaanden de materie van het wetsvoorstel affectieschade aan de orde gesteld. Behoeften bleken zowel materieel als immaterieel van aard. Claimanten wilden gecompenseerd worden voor hun financiële schade en wilden erkend worden in dat wat hen was overkomen. De behoefte aan erkenning nam voor verschillende mensen verschillende vormen aan. Invullingen die aan dit begrip werden gegeven waren onder andere de erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij, wat gezien werd als voorwaarde om serieus te worden genomen door de eigen sociale omgeving; het door de wederpartij zelf toegeven een fout gemaakt te hebben en het door deze beseffen en voelen wat er gebeurd was; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Maar ook werd financiële compensatie

wel geduid als een vorm van erkenning voor hetgeen hen was overkomen en voor de geleden immateriële schade. Een andere genoemde immateriële behoefte was de wens om hetgeen hen was overkomen in de toekomst te voorkomen voor anderen. Dit motief speelde met name in het geval van medische fouten en verkeersongevallen. De deelnemers dachten niet dat hun behoeften inhoudelijk veranderd waren naarmate het juridische proces voortduurde. Wel gaven ze aan sommige behoeften gaandeweg belangrijker te zijn gaan vinden.

Deelnemers gaven aan het letselschadeproces in meer of mindere mate als belastend te ervaren. Een enkele keer werd aangegeven dat men dit proces zelfs als herstelbelemmerend ervoer. Als negatieve factoren werden vaak genoemd het gedrag van de (belangenbehartiger van de) wederpartij dat als traineren of tegenwerking werd ervaren, de lange looptijd van de zaken en de grote hoeveelheid administratie. Een positieve factor was een goed contact met de eigen belangenbehartiger. De interviews bevestigen voorts dat naast deze externe determinanten ook individuele kenmerken een rol spelen, zoals ervaring met juridische procedures, karaktereigenschappen en geloof.

Ook voor wat betreft het onderwerp van het wetsvoorstel affectieschade liepen de reacties van naasten en nabestaanden uiteen. Sommige naasten en nabestaanden gaven aan een behoefte gehad te hebben aan een vergoeding van affectieschade terwijl anderen deze behoefte niet hadden. Sommige deelnemers waren van mening dat de behoefte aan een vergoeding voor immateriële schade inkomensafhankelijk was. De deelnemers vonden het moeilijk in te schatten met welk bedrag zijzelf genoeg zouden nemen. Sommige naasten en nabestaanden vonden dat een vast bedrag niet zou volstaan, omdat dit geen recht zou doen aan hun individuele situatie. Wel zou er eventueel gewerkt kunnen worden met genormeerde bedragen. Sommige deelnemers waren tevreden geweest met de voorgestelde vergoeding van €10.000, terwijl anderen dit bedrag te laag vonden.

In *hoofdstuk 6* worden de bevindingen uit de voorafgaande hoofdstukken met elkaar in verband gebracht. Uit de verschillende onderdelen van deze terreinverkenning bleek dat slachtoffers zowel materiële als immateriële behoeften hebben ten aanzien van het aansprakelijkheidsrecht. Als belangrijke determinant van de behoefte aan financiële compensatie komt naar voren de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Bij de immateriële behoeften van claimanten blijkt de behoefte aan erkenning prominent. Dit begrip wordt in verband gebracht met een aantal uiteenlopende immateriële behoeften, zoals de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van dat wat gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Andere immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.

Misschien de meest prominente inhoudelijke bevinding van deze terreinverkenning is de grote mate waarin voor slachtoffers en naasten niet slechts de uiteindelijke financiële vergoeding voor geleden materiële en immateriële schade van belang lijkt te zijn voor het herstel, maar ook het proces waarlangs tot dat resultaat wordt gekomen. In dit opzicht kan men twee dingen onderscheiden: 1) behoeften van claimanten zijn niet louter financieel; 2) voor het herstel in bredere zin is, zelfs al is het motief tot het nemen van juridische stappen primair financieel, niet enkel de uitkomst, maar tevens de weg daar naar toe van belang. Het aansprakelijkheidsrecht lijkt de potentie te hebben tegemoet te komen aan immateriële wensen van claimanten. Immateriële behoeften raken over het algemeen sterk aan wat maakt

dat een claimant het proces als procedureel rechtvaardig beoordeelt. Daarmee hebben kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht claimanten in potentie veel positiefs te bieden, door claimanten bijvoorbeeld in de gelegenheid te stellen hun verhaal te doen. Tegelijkertijd blijkt echter dat dit positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. In plaats daarvan kan het letselschadeproces claimanten psychisch belasten en hun gezondheid negatief beïnvloeden en herstel belemmeren, zoals in het geval van secundaire victimisatie of wanneer sprake is van secundaire ziekte winst. Aspecten die secundaire victimisatie in de hand kunnen werken lijken te kunnen worden begrepen als tegenovergesteld aan de aspecten die bijdragen aan een gevoel van procedurele rechtvaardigheid. Een oorzaak lijkt de nadruk op materiële compensatie en het grotendeels buiten beschouwing laten van immateriële behoeften van claimanten. Geconcludeerd kan worden dat een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard. Op basis van de bevindingen wordt tot het inzicht gekomen dat de niet-vervulling van immateriële behoeften herstelbelemmerend werkt, en dat vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers en naasten in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt. In vervolgonderzoek kan dit nader aan de orde gesteld worden.

De verdeeldheid in houdingen van naasten en nabestaanden ten aanzien van het wetsvoorstel affectieschade en een geschikte hoogte van vergoeding onderstreept de behoefte aan een vervolgonderzoek op basis waarvan tot generaliseerbare resultaten gekomen kan worden. Daarnaast blijkt uit deze terreinverkenning dat de wijze waarop een vergoeding uitgekeerd wordt van belang kan zijn voor de wijze waarop deze wordt gewaardeerd en dus op de mate waarin het met deze vergoeding beoogde doel van het verschaffen van erkenning en genoegdoening kan worden bereikt.