

Culturen van letselschadeafwikkeling

Indrukken uit een vergelijkend onderzoek naar de wijze van afwikkeling van letselschades in Engeland, Noorwegen en Nederland

*Mr. E.S. Engelhard en prof. mr. S.D. Lindenberg**

1. Inleiding

Onder de vlag van het European Institute for Tort and Insurance Law in Wenen is in de afgelopen jaren sociaalwetenschappelijk onderzoek verricht naar de wijze van afwikkeling van letselschades in drie Europese jurisdicties: Engeland,¹ Noorwegen en Nederland. Het onderzoek had tot doel om, naast al het rechtsvergelijkende onderzoek dat al is gedaan, een indruk te krijgen van de wijze(n) waarop het recht op een bepaald terrein in de praktijk functioneert. Daartoe zijn in drie landen professionals op het gebied van de afwikkeling van letselschades geïnterviewd: advocaten, andersoortige rechtshulpverleners, verzekeraars, rechters en andere betrokkenen. De keuze voor de landen is geïnspireerd door hun uiteenlopende rechtstelsels: *common law* (Engeland), *civil law* (Nederland) en een mengvorm met sociale zekerheid (Noorwegen), alsmede door het vermogen van de beoogde respondenten om zich in het Engels uit te drukken.

Het onderzoek laat zien dat de verschillende jurisdicties sterk uiteenlopende culturen van afwikkeling van personenschades kennen, maar dat de verschillen niet per definitie worden verklaard door het verschil in 'rechtsfamilie'. Heel algemeen zou kunnen worden gezegd dat Nederland zich niet alleen geografisch, maar ook wat afwikkelingscultuur van letselschades betreft bevindt tussen Noorwegen en Engeland. De Nederlandse afwikkelingscultuur heeft met de Engelse gemeen dat personenschades worden afgewikkeld op een civielrechtelijk strijdtoneel dat tot op zekere hoogte is gecommmercialiseerd, maar zij verschilt daarvan sterk in de mate van vertrouwen en de overlegcultuur, die juist meer verwantschap vertoont met de Noorse afwikkelingscultuur.

2. Opzet van het onderzoek

Het onderzoek werd verricht door onderzoekers van Cardiff University, de universiteit van Bergen en de Erasmus Univer-

siteit Rotterdam.² Na de opstelling en gezamenlijke bespreking van vragenlijsten zijn in februari tot en met mei 2014 interviews gehouden met bij de afwikkeling van letselschade betrokken professionals. Per land werden 25 tot 30 personen geïnterviewd. In Nederland ging het om vier slachtofferadvocaten, vier medewerkers van rechtsbijstandverzekeraars, vier advocaten van verzekeraars, vijf rechters, acht verzekeraars of schadebehandelaars voor verzekeraars, onder wie medische aansprakelijkheidsverzekeraars, en betrokkenen van De Letselschade Raad en het Personenschade Instituut van Verzekeraars. In de andere landen werden vergelijkbare groepen professionals bevraagd.

De semigestructureerde diepte-interviews vonden plaats in het Engels aan de hand van een vragenlijst die zo veel mogelijk uniform was, maar ook ruimte liet voor landelijke verschillen. De resultaten van de interviews zijn vervolgens geanalyseerd aan de hand van centrale thema's: de (ir)relevantie van rechtsregels, de invloed van kwaliteit, kennis, scholing en financiële belangen, het gebruik van strategieën en tactieken, de adequaatheid van de compensatie en de betekenis van efficiëntie en eerlijkheid van het proces.

Na een bespreking van de voorlopige analyses met de gezamenlijke onderzoekers, zijn de analyses per land verder uitgewerkt. De eerste resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd in het voorjaar van 2016 tijdens een seminar van het British Institute for International and Comparative Law in Londen. Het definitieve onderzoeksverslag zal naar verwachting in 2017 in een Engelstalige uitgave verschijnen.

Hierna zal eerst een impressie worden gegeven van de Nederlandse ervaringen (par. 3). Hierbij zij opgemerkt dat het hier gaat om een sfeertekening, geïllustreerd met kernpassages uit enkele interviews, die is beperkt tot enkele van de in het onderzoek betrokken thema's: beslissende factoren voor de uitkomst, de spanning tussen financiering en kwaliteit, en de door partijen gehanteerde strategieën. Vervolgens komen de

* Mw. mr. E.S. Engelhard is als promovenda verbonden aan de Erasmus School of Law. Prof. mr. S.D. Lindenberg is als hoogleraar privaatrecht verbonden aan de Erasmus School of Law.

1. Waar hier wordt gesproken over 'Engeland', wordt de jurisdictie Engeland en Wales bedoeld.

2. Uit Cardiff waren betrokken Richard Lewis en Annette Morris, uit Bergen Anne Marie Frøseth, Morten Nadim, Magne Strandberg en Jørn Øyrehaugen Sunde, en uit Rotterdam Evelien Engelhard en Siewert Lindenberg. Het project werd geleid door Ken Oliphant van Bristol University.

belangrijkste bevindingen uit Engeland (par. 4) en Noorwegen (par. 5) aan bod. Tot slot worden enkele vergelijkende observaties gedaan (par. 6). Bij dit alles moet worden bedacht dat niet alleen de aard van het onderzoek (kwalitatief onderzoek door diepte-interviews), maar ook de in de verslaglegging onvermijdelijk gemaakte keuzes meebrengen dat het navolgende niet meer is dan een sfeertekening, een impressie. De werkelijkheid is stellig complexer, genuanceerder en (nog) kleurrijker.

3. Resultaten voor Nederland

3.1 *Wat beslist de uitkomst?*

Een eerste belangrijke observatie uit de Nederlandse interviews is dat rechtsregels – uiteraard – van betekenis zijn voor de afwikkeling van een letselschade, maar dat zij vooral het speelveld bepalen van een krachtmeting waarbij andere factoren veelal beslissend zijn voor de uitkomst. Als belangrijkste juridische thema's die verantwoordelijk zijn voor het meeste debat werden genoemd (bewijs van) causaliteit, in het bijzonder ten aanzien van moeilijk objectiveerbare letsels ('whiplash'), bewijs van fout en causaal verband bij medische aansprakelijkheid, en de kosten van het geschil. Opmerkelijk genoeg relativeerden juist rechters de relevantie van rechtsregels:

'It's a combination – of course. We deal with cases within the formal legal rules and sometimes these rules, when you follow them strictly, have an outcome which you consider is not justified and then you try to adapt the rule to reach a desirable outcome.' (NL06)

'Well, formal legal rules are of course important because they define the playing field of the parties and you can't just go round them. On the other hand, when a lawyer doesn't do a very good job, we're inclined to go round a bit to help the claimant if necessary.' (NL19)

Voor de uitkomst van een schaderegeling werd in de eerste plaats als factor van (grote) betekenis genoemd het al dan niet verzekerd zijn van de aangesprokene. Het belang van deze factor werd niet alleen verklaard door de aanwezigheid van financiële middelen om daadwerkelijk tot vergoeding te kunnen komen, maar ook vanwege het feit dat de *claimant* dan een professionele partij tegenover zich vindt die tot een oplossing kan komen. Ook werd in dit verband wel de neiging genoemd van rechters om ten gunste van slachtoffers te beslissen:

'I think so, yes, absolutely, because the general way – in my opinion, being a defense lawyer – that the judge regards the insurance company is in a way that the judge thinks that the insurance company is a large cash fund, actually, so yes, that's a very important thing, I think.' (NL25)

Als tweede bepalende factor voor de uitkomst van een schaderegeling werd de aard van het letsel genoemd. In dat verband

werden vooral de ernst en de waarneembaarheid daarvan relevant geacht. Deze factoren werden ook van betekenis geacht voor de houding van de betrokken professionals en de duur van het afwikkelingsproces:

'If it's a clean injury, like a fracture of a leg, or an arm, relatively simple which heals without permanent disability for the victim, it's easier to settle a claim than for example more or less harder to prove whiplash complaints.' (NL20)

Als derde factor van belang werden genoemd de houding, communicatie, kwaliteit en ervaring van de behandelende professionals. Zo werd als belangrijke succesfactor genoemd of de behandelende professionals met elkaar overweg kunnen:

'It's people business so (...) whether I am on a good basis with the other person representing the insurance company, whether it is a damage adjuster or someone from the insurance company itself, the level of getting along with each other is the most important factor for the smoothness of the settlement.' (NL09)

Omgekeerd kan een slechte verhouding juist doorklinken in het schaderegelingsproces. Een rechter:

'Sometimes what we also see is that during the long conversations outside of court between the lawyer on the one side and the claims handler of the insurance company – there are personal issues going on, so there is sort of personal vendetta between those two. That also is very strange to observe but you see that immediately when it comes to court that they sort of hate each other in the meantime and they make it a personal vendetta and that also can be a sort of an obstruction for a settlement.' (NL07)

3.2 *Kwaliteit versus geld*

Vanwege het volgens de respondenten onbetwiste belang van de kwaliteit, de scholing en de houding van belangenbehartigers van weerszijden voor het afwikkelingsproces en de uitkomst daarvan is op deze elementen uitvoerig doorgevraagd. In dat verband viel op dat vaak een onmiddellijk verband werd gelegd tussen kwaliteit en kosten: financiële druk en financiële belangen werden benoemd als bedreigend voor de kwaliteit van betrokkenen.

Over het algemeen werd de hoge kwaliteit van de professionals in Nederland genoemd, hetgeen mede werd toegeschreven aan de beroepsorganisaties die zich (mede) richten op scholing en kwaliteitsborging, zoals de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA), de vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) en het Personenschade Instituut van Verzekeraars (PIV). Wel viel op dat men over het algemeen minder te spreken was over de kwaliteit van de 'wederpartij'. Zo merkte een slachtofferadvocaat op:

‘And that’s a problem as well on the insurers’ side because they are not well educated normally. There’s no money going to education. They don’t have books about it. The claims handlers at insurance companies are sometimes not well educated.’ (NL03)

Niettemin vond dit ook wel erkenning bij een schaderegelaar bij een verzekeraar:

‘Sources of inefficiency are the lack of knowledge. I think insurers really know a lot about policies, coverage issues and those kinds of things, but bodily injury – the legal part, it is a small part. I sometimes hear people say, “Well, my work is 15-20% legal and it’s 80% communication and figuring out what to do, understanding people”. That is true, but the 20% decides everything and there is a lack of knowledge with insurers on that 20%.’ (NL27)

Een verklaring hiervoor werd gezocht in bezuinigingen door de financiële crisis, gecombineerd met een verhoogde ‘taken-druk’:

‘(...) you see at this moment we see a financial crisis and insurance companies have to deal with that – you have the influence of the financial crisis – you see that in the capacity – there is (...) less, less capacity available. We see that as a big, big problem.’ (NL01)

‘But if you have all kinds of rules – GBL, GOMA – you have to do this, you have to do that – it makes my work more difficult, it’s not manageable. Sometimes I feel like I am only doing my agenda – oh my god, my agenda, it’s 5 weeks old, that’s bad – I have to do my agenda files. But there is a file on my desk which really needs immediate attention because something is going wrong there, then I want to grab that file and handle that claim properly and don’t be stressed out because I have 5 weeks of agenda items that I have to run through. I am not a big fan of things like the GBL to be implemented hard.’ (NL27)

Voorts viel op dat rechters minder onder de indruk waren van de kwaliteit van (bepaalde) advocaten die optreden voor slachtoffers:

‘The main problem we have is with lawyers that are not experts on this type of cases, so every now and then you’ll see lawyers that don’t know anything about GBL, GOMA, procedures, etc. They tend not to know what they are doing. They make impossible claims. They have not enough knowledge about the issues concerning this type of cases and they have set a complete absurd point of view and their clients do not know that it’s an absurd point of view. So those are the worst cases to settle because people must come from very far because they have a complete bizarre idea of their legal position and then we as a court have to bring them back to reality and that makes, espe-

cially these lawyers that are not (...) the quality of lawyers is an issue.’ (NL07)

Financiële belangen en financiële druk werden in dit verband als belangrijke bedreiging voor kwaliteit en aanzien benoemd:

‘We have a booming market which has commercialised a lot and you see a lot of service providers. They say, we should put the victim central, give him a central stage in the whole process, but from everything you learn, we are only ever interested in costs, and that is what is threatening our business as well. You see all these television programmes. When I started in the 80s I was very proud of my profession and nowadays when having birthdays, for instance, and you say, “well, I am in this personal injury field”, then, “are you also involved in all these tricks and all this business?” – it’s not so esteemed anymore, so well valued.’ (NL08)

En financiële belangen van betrokken professionals werden ook van betekenis geacht voor het proces van afwikkeling. Een rechter:

‘Sometimes we have the feeling that the personal interests of the lawyers, personal financial interests of the lawyers, play an important role and especially we see that when a settlement is going on in the court session and the claimant is satisfied with what he gets and sometimes the lawyer says “yeah, but I want to get the full of my work paid, otherwise I will advise my client not to settle”. That’s difficult because sometimes we think that we have to give a ruling about the costs as well, and sometimes you say, “Those costs are exaggerated, we will not grant you those costs in total” and sometimes we see that is a sort of problem in settling the whole case. And I think that’s difficult and the party itself is happy and satisfied with what he gets and then the lawyer, because of his own personal financial interest, blocks a settlement. I always think that that’s very difficult but we see that happen.’ (NL07)

In dat kader uitten meerdere respondenten hun zorgen over belangenbehartigers die geen advocaat zijn. Deze zorgen hadden betrekking op zowel hun opleidingsniveau – en derhalve op de kwaliteit van de belangenbehartiging – als de financiële belangen van medewerkers van letselschadebureaus, omdat zij mogelijk op basis van *contingency fees* werken. Een slachtoffer-advocaat merkte op dat door dergelijke letselschadebureaus vaak ‘dubbel gedeclareerd’ wordt:

‘And what’s also important, get regulations for non-lawyers, for experts (expert bureaus), because everybody can put a sign on a wall saying, I can handle, I’m an expert, and there’s no regulations for that and that creates practices like, you know, taking a percentage and claiming your costs. That’s just stealing and not stealing from normal people, but from people with personal injury.’ (NL12)

3.3 *Strategieën en 'tactics'*

Een volgend thema dat in de interviews uitvoerig aan de orde is geweest, betreft de houding, strategieën en tactieken van de betrokken professionals tijdens het afwikkelingsproces. In de interviews brachten de professionals naar voren dat hun houding en strategie in belangrijke mate worden bepaald door de (door hen veronderstelde) wens van hun cliënt.

Voor slachtofferadvocaten betekende dit:

'They expect respect. They expect being heard, listened to, have a voice in the whole process, and they expect transparency, they want good information, they want to know who takes which step in the phase of the process.' (NL17)

En:

'A victim, our client, is looking at getting back to normal again as soon as possible and you don't help him very much in going for trial, for instance. That takes time and it is money-consuming.' (NL08)

'We think that trials are always the worst solution for victims to go in. Because even in a trial you maybe get an answer to a certain question but a lot of people say that they don't have the satisfied feeling that they are heard, that all the troubles they have experienced (...)' (NL17)

Maar ook:

'Is it money that [the victim is] aiming at? Is it just money? Or is he going for higher things like apologies or a good conversation with the tortfeasor – none of that; it is really money. Speaking for myself, I have found out in the course of many, many years that it is very hard for many people to enter a law firm and actually say, I want financial compensation for my injuries. But after a while you'll find out that that is really what they expect from you because they know full well that you're not a therapist, you're not a psychologist, you're not a doctor and you're not a social worker, so you can't do much else than that. But then again they are not expecting – in general, they're not expecting you to maximize the claim or to make sure that the last dime is paid.' (NL04)

Deze verwachtingen zijn van betekenis voor de gekozen benadering en voor de daarbij te verwachten obstakels. Over het algemeen zeggen belangenbehartigers een coöperatieve benadering te kiezen, maar zij (h)erkennen daarbij ook een 'tweede laag':

'I always start out to be cooperative. And then I adjust my conduct to whatever I meet. I try to be productive but it's not always possible to keep that attitude because if there's a one-sided productivity, it's not productive at all.' (NL16)

Ook in die tweede laag wordt overigens de relatie gespaard:

'I always try to be cooperative at first. I have always tried to keep a positive eye on things and to be open to people but you have to be tough sometimes. But (...) if they wouldn't have given in, well, then you go to war. In the civil way of course, but I always try to be creative, constructive, be fair – that's important – that you be fair – don't try to be too smart, or tell pity lies – that's very bad, because in this field people talk about each other, and your reputation is very helpful, can be very helpful for your clients, and if you destroy that reputation, you're not doing a good job for your clients.' (NL12)

Ten aanzien van de beweegredenen van hun wederpartij waren slachtofferadvocaten genuanceerd:

'Well, the interests are antagonistic. The insurer's goal is to cut costs and to get more profits out of their business, and I am trying to get full, really full compensation for all my clients (...)' (NL12)

'It's a mixture. I think that people who are working on a higher level are usually more constructive than people who are working on the lower level. People who are working on the lower level always tend to think that their boss wants them to have a combat.' (NL16)

'In the Dutch market I would say they are also cooperative because mainly the insurance market is not that large and the market is divided between well-known parties so that means that in a lot of cases you have the same party on the other side of the table, so you know each other.' (NL20)

Om hun doelen te bereiken zeggen slachtofferadvocaten en andere belangenbehartigers veelal coöperatieve strategieën te hanteren, zoals contact zoeken met een hogere organisatielaag bij een verzekeraar, een appel op de Letselschaderraad, mediati- on, maar vooral ook open kaart spelen met de wederpartij:

'But in general I think the contacts are good and the process is going well. We always try to find some common ground with an insurance company.' (NL08)

Over het algemeen wordt in dit verband de deelgeschilregeling als een welkom middel genoemd. Het nut van deze regeling wordt vrij algemeen erkend, niet alleen om in rechte snel knopen door te hakken, maar ook om in onderhandelingen druk uit te oefenen op de wederpartij.

Door professionals aan de 'betalende kant' werd over het algemeen als belangrijkste wens van hun cliënt gezien het zo snel mogelijk finaliseren van het geschil. Soms werd daarbij wel enige frictie ervaren:

‘Sometimes we have to accept liability, you know that, but your client doesn’t agree with you, and sometimes that’s difficult, and then you have to go to your client and you have to convince them why they are liable – yeah, sometimes that’s tough but they expect us to represent their view – not the right view, but their view.’ (NL27)

Soms werd juist een empathische blik verwoord:

‘I work for defendants, but I see the counterparty as my client. They want to be heard, they want to have (...) there must be a quick solution, but of course they also want having all their losses paid.’ (NL26)

Hun doelen werden dan ook verwoord als een zo snel mogelijke schikking tegen redelijke kosten, het bieden van een redelijke compensatie aan de benadeelde en een ‘correcte’ afhandeling van de claim.

In hun strategieën zijn de professionals aan betalende zijde eenduidig: zij proberen een gang naar de rechter te vermijden. Dat geldt ook wanneer zij pas bij de zaak worden betrokken wanneer deze al bij de rechter ligt:

‘For me, it’s a personal touch you have in the cases and my first preference is to settle quickly at a reasonable cost. That’s also my first step to my clients, to discuss, can we settle this case? And if not, sometimes it will be a high fight. But I always look at the possibilities to settle. I become involved in a personal injury claim when the discussion between the company and the one who is injured is stuck.’ (NL28)

Voor de wens om te schikken worden verschillende motieven genoemd, zoals reputatieschade voor de verzekeraar, financiële en immateriële lasten van een geschil, onzekerheid van de uitkomst en de neiging van rechters om het op te nemen voor het slachtoffer:

‘It’s my opinion that judges do not sympathize with insurance companies in general. I think it’s a question of basic human emotion but when they’re confronted with a victim who more or less in most cases is pitiable, they do not sympathize with the insurance company – only when it comes to fraud or anything like that – that’s only a very small portion of the claims.’ (NL25)

Niettemin kan de wens om te schikken wijken voor een procedure, met name wanneer men ervan overtuigd is dat geen aansprakelijkheid bestaat, of wanneer het gaat om een ‘testcase’:

‘Sometimes you have test cases and in that case the outcome, as such in terms of winning and losing, is of less importance than getting a good, sound and thorough judgment – that’s the main objective in those cases, so insurers know how to deal with the cases in the future.’ (NL25)

Evenals *plaintiff lawyers* zeggen professionals aan betalende zijde in beginsel een coöperatieve houding jegens hun wederpartij aan te nemen. Sommigen schrijven dat uitdrukkelijk toe aan de Nederlandse (‘polder-’)cultuur. Twee medewerkers van een medische aansprakelijkheidsverzekeraar spreken van een cultuuromslag naar de wens van hun opdrachtgevers:

‘Our interactions are cooperative and that’s a change over the last 5 years of our organization and it’s what the hospitals asked us to do. Before that, it was more competitive. The hospitals asked us to change our philosophy to a more patient-centered attitude.’ (NL21+22)

Ook in bredere zin wordt wel een meer coöperatieve sfeer gesignaleerd:

‘I think it’s shifted in the last couple of years. It used to be very combative but it’s becoming increasingly friendly and obviously you always have people, well, who take things personally or are very, very aggressive or things like that, but in general I like my work and it’s basically (...) I never have real conflicts or anything like that with the counter parties.’ (NL25)

Maar ook wanneer meer een ‘gevechtshouding’ wordt aangenomen, wordt het professionele karakter daarvan benadrukt:

‘In a minor part of the cases, there is a combative attitude on the long term. When I come in, there is mostly a combative attitude which is caused by, in some cases, years of non-behavior sometimes. In most of the cases there is no real combative attitude; there is a professional combative attitude. And that’s when I come in, as I told you, with discussions with the other lawyer with respect of his professional combative attitude to try to find out what is the main problem in this case.’ (NL10)

Een meer *combative approach* bespeurt men wel bij de wederpartij:

‘The more lawyers, the more combative it becomes. That’s one of the things you see (...) I explained to you about the formal discussion about the privacy and the like. What happens then is it becomes very formal, very juridical and less friendly, sort of. It’s also people’s business, so there are a lot of lawyers and legal insurance people that we know and we try to be on speaking terms and have a decent relationship, and there are some people we have good relationships with and that we trust, and then things go smoothly normally. And there are some lawyers that choose to have a more offensive approach (...).’ (NL15)

Als hindernissen om hun doelen te bereiken signaleren professionals aan verzekeraarszijde een gebrek aan informatieverstrekking, de persoonlijke afstand tot het slachtoffer (zij communiceren zelden rechtstreeks met het slachtoffer) en het

debat over de buitengerechtelijke kosten. Soms worden ook de kwaliteit van de wederpartij en de invloed daarvan op de verwachtingen van het slachtoffer genoemd:

‘Too high raising expectations, the wrong management from the other side over the back of the victim, is also a perspective you can also have as a claim handler from the insurance company. “Why are you doing that? It’s not wise and why should you do that?” And it can be everything from not really knowing what you’re doing to indifference, and indifference is the worst case that you can have.’ (NL14)

Tactieken die worden gehanteerd om hindernissen te overkomen, zijn communicatie, het (in bijzijn van diens belangenbehartiger) proberen te spreken met het slachtoffer zelf, het benoemen van hindernissen of het beproeven van mediation. Maar er zijn ook andere tactieken:

‘Well, the bad thing is I know it happens. (...) I don’t work that way. I don’t think my colleagues work that way but I have worked for an insurer – they had a certain policy in whiplash associated cases that said, “we don’t see whiplash and if you want a high amount of money for your claim because you say you can’t work, well, we don’t do that, you get 6 months, that’s it, and if you want more, go to the judge and we will appeal, and eventually those claims would take years and years and years”. And somebody once told me because I could not live with that, I was not ok with that kind of handling, and I asked them, “why do you do that? Why do you have this policy when in some cases you really destroy people’s lives?” And they said “in 95% of the cases people drop the lawsuit, so we win. The 5% that does go to court, we win 2%, we lose 3% and in that 3% we have to pay a large amount of money but we win 98% of the cases, so we laugh because that 3%, it’s good for us, it’s good for the money”. I think that’s absolutely horrendous, but yeah it happens.’ (NL27)

3.4 *Sfeertekening*

Uit het voorgaande en uit de overige informatie uit het onderzoek komt een beeld naar voren dat de afwikkeling van letselschades in Nederland weliswaar plaatsvindt tegen de achtergrond van formele rechtsregels, maar dat het verloop en het resultaat ervan in belangrijke mate worden bepaald door andere factoren, zoals het bestaan van een verzekering, de aard van het letsel, de kwaliteit van de bijstand, de relaties tussen betrokken professionals en hun in verband daarmee aangenomen strategieën. Dat verrast niet in een jurisdictie waarin veruit het grootste deel van de letselschades (naar schatting meer dan 95%) buiten rechte wordt afgewikkeld, veelal door niet-(academisch) juridisch geschoolden. Interessant is wel dat wordt gezegd dat zelfs in rechte desgewenst de regels worden gebogen ten behoeve van een ‘eerlijke uitkomst’. Het bevestigt nog maar eens dat de afwikkeling van personenschades bij uitstek geschiedt ‘*in the shadow of the law*’.

Een tweede observatie is het belang van kwaliteit van juridische bijstand en de spanning die door financiële belangen en financiële ontwikkelingen wordt veroorzaakt. Over het algemeen lijkt te kunnen worden gezegd dat er bezorgdheid wordt gedeeld over de kwaliteit van professionals, zij het dat men die bezorgdheid over het algemeen over anderen uit: letselschadeadvocaten klagen over de kwaliteit van belangenbehartigers die geen advocaat zijn en over inhouse schadebehandelaars bij verzekeraars; rechters spreken over bedenkelijke kwaliteit van sommige letselschadeadvocaten; en zowel slachtofferadvocaten als verzekeraarsadvocaten uiten bedenkingen over het gebrek aan specialisatie bij rechters. Soms, zoals tussen letselschadeadvocaten en medewerkers van letselschadebureaus, kan een en ander wellicht worden verklaard uit ‘broodnijd’, soms, zoals ten aanzien van bezuinigingen bij verzekeraars als gevolg van de financiële crisis, lijkt de bezorgdheid anderszins geworteld.

Ten slotte zijn natuurlijk de door de professionals omarmde strategieën interessant. Enerzijds worden die strategieën bepaald door de door partijen geobserveerde wensen van hun opdrachtgevers en door de kostenstructuur van het afwikkelingsproces (denk aan het door de aansprakelijke te vergoeden salaris van de belangenbehartiger van de benadeelde en aan de rol van de deelgeschilprocedure). Anderzijds valt op dat aan weerszijden groot belang wordt gehecht aan afwikkeling buiten rechte in goede communicatie met behoud van relaties. Dat laatste wordt niet alleen beleden in individuele geschillen, maar ook in de bestaande dossieroverstijgende overlegstructuren. Ook op het gebied van de letselschadeafwikkeling wordt er in Nederland dus volop ‘gepolderd’.

4. Kenmerken van de Engelse praktijk

De resultaten uit het Nederlandse onderzoek zijn op zichzelf interessant, maar zij krijgen (meer) kleur wanneer zij worden gespiegeld aan de in de andere landen geobserveerde gebruiken. Voordat een indruk kan worden gegeven van die gebruiken dient eerst kort iets te worden gezegd over de juridische achtergrond waartegen de afwikkeling van letselschades zich in Engeland afspeelt.

Het Engelse recht kenmerkt zich op het punt van afwikkeling van letselschades niet alleen door de *common law*-achtergrond. Die verschilt op het punt van het personenschaderecht overigens niet zo fundamenteel van het Nederlandse. Het grootste verschil in achtergrond betreft de processuele inbedding van de letselschadeafwikkeling in Engeland. Juist vanwege misstanden op het gebied van letselschadeafwikkeling heeft het Engelse procesrecht op dit gebied een aantal grote hervormingen ondergaan, laatstelijk in 2013, vooral om de sterk uit de hand gelopen kosten van het letselschadeproces te reduceren.³ Deze hervormingen hebben onder meer geleid tot onderscheiden routes voor kleine en grote claims en tot een andere kostenstructuur.

3. Sir R. Jackson, *Review of civil litigation costs: Final report*, Norwich: The Stationary Office 2010.

Ten aanzien van de vraag naar de relevantie van rechtsregels voor de afwikkeling van letselschades waren Engelse respondenten vrij uitgesproken:

‘All claims obviously fall down to look at breach and then causation (...).’ (EW02)

‘In the vast majority of cases, the law is just clear cut. Everything turns on the evidence.’ (EW09)

Ten aanzien van werkgeversaansprakelijkheid, waar in 2013 in verband met een toegenomen claimcultuur voor veel gevallen risicoaansprakelijkheid is prijsgegeven voor schuldaansprakelijkheid, werd wel een toename van juridische geschillen voorzien. En ook bij medische aansprakelijkheid wordt bewijs van de fout als bottleneck gezien. Daarnaast gelden de vaststelling van de omvang van zorgschade bij ernstige letsels en de vaststelling van het verlies van arbeidsvermogen voor de toekomst als grootste geschilpunten:

‘Well, the two main major items on a claim are (...) cost of care, and the cost of alternative housing, but the biggest one by far is the cost of care – trying to work out how much care is required – and there can be very wide differences between two apparently competent care experts trying to do their best to provide a report that’s appropriate to the court and you can get enormous differences.’ (EW25)

En over verlies van arbeidsvermogen:

‘Not knowing whether someone is going to be medically retired from their work – and there’s an instinct for that, especially in the current climate. You can pretty much get a feeling for when this is a case not to settle because this person will end up being binned by their employer because their rehabilitation period’s going to be too long and you can’t rely on the NHS to get someone fixed quickly, so the chances are they’re going to be ripe to retire – which of course bumps everything up in terms of their loss of earnings claim and there’s a lot of those, there really is.’ (EW10)

Voor wat betreft de doelen van belangenbehartigers valt op dat advocaten van slachtoffers zich heel resoluut uitspreken over de wens om een maximale compensatie te bewerkstelligen. Interessant is dat zij daarnaast vooral een rol zien om het slachtoffer te ondersteunen bij het krijgen van private zorg, omdat de nationale gezondheidszorg (NHS) kariger voorzieningen biedt. Met name bij grotere claims gaat bovendien veel aandacht uit naar *rehabilitation structures*. Hoewel ook wordt erkend dat slachtoffers andere – meer immateriële – belangen hebben, zoals behoefte aan ‘recht doen’ en excuses, zijn slachtofferadvocaten daar nuchter over:

‘We have to explain to them, “it’s not about justice, it’s not about their day in court”.’ (EW06)

‘I have to say to them, “what I can do is very limited, you’re unlikely to get an apology, the best you might get is an acceptance that something went wrong. They may say they’ve put measures in place that will try to ensure that it never happens again but they can’t guarantee that and they won’t guarantee that. So you have to decide whether this is worth your investment in time for purely a financial reward”. And that’s the way they have to look at it.’ (EW23)

Defendant lawyers waren evenzeer uitgesproken over de doeleinden van hun cliënten:

‘To resolve the claim as quickly as possible either by repudiation or settlement because (...) the mantra is, the claim does not get cheaper for getting older, so if we can truncate the life of the claim, we will ultimately reduce the total cost of that claim for our clients – not in terms of damages but in terms of claimant costs.’ (EW12)

‘(...) to get that case to its resolution as soon as I can. So if it’s a case to fight, to get it into a position where it will fight; if it’s a case to settle, to get it into a position where it will settle.’ (EW27)

Een van de markante kenmerken van de Engelse afwikkelingscultuur is de zeer grote aandacht voor de economie van *claims handling* en de *business models* die hier worden beproefd. In dit verband is van belang dat de Civil Procedure Rules een proportionaliteitseis kennen, die inhoudt dat de kosten van het geschil de waarde van de claim niet te boven mogen gaan. Die eis wordt geoperationaliseerd door procedurele regels en beperkingen aan kostenvergoedingen en door de keuze tussen verschillende *tracks* (‘looproutes’ voor claimafhandeling), die beogen de toegang tot de rechter en de in rekening te brengen kosten te beperken. Een belangrijke reden voor invoering van dit model lag in de hoge kosten die werden gemaakt voor relatief kleine claims. Een groot deel van de letselclaims betrof ‘whiplash’, hetgeen in Engeland doorgaans als een geringe schade wordt aangemerkt die tot enkele duizenden ponden vergoeding pleegt te leiden, terwijl de kosten van de advocaat van de eiser dat bedrag vaak overtroffen. Met name bij de lagere claims (tot £ 25.000), die niet bij de rechter kunnen worden aangebracht of alleen via een *fast track* kunnen worden afgedaan, is de juridische bijstand als gevolg van de wettelijke maatregelen nu in de praktijk tot een minimum beperkt:

‘[W]hereas we used to spend a lot of time investigating cases and liability so they can get strong enough and then launching them, now we just chuck them straight into the portal and see if the other side simply accept it. So in the fast track cases – not in my field, but in the firm – liability

investigation in those cases where there's a portal has gone out the window.' (EW06)

Dat geldt ook voor het contact met de cliënt:

'Once upon a time we saw all our clients. We no longer necessarily do so in the fast track. There are lots of things that you pick up from seeing a client. There are lots of things that you understand better from seeing a client in their home. Again, you're putting injury in context. That is going to be much less likely to happen certainly in lower value claims.' (EW03)

Dit heeft volgens respondenten ook betekenis voor het niveau van afhandeling:

'It's now split. There's a two-tier league of profession. The volume stuff is not dealt with by lawyers at all, it's accident management, they're not lawyers dealing with it at all. And then you get what I regard as proper lawyers dealing with it from mid-range up.' (EW29)

'Strict legal rights and wrongs are usually subsumed by the economic reality.' (EW02)

'[O]n both sides there has been (...) a "dumbing down" – because the market has driven us in that direction. Fixed fees, low fixed fees for volume defendant personal injury work means that you can't afford to (...) if you're in business and you expect or anticipate or aspire to make a profit, then you have to (...) you can't employ vastly experienced, expensive lawyers to do the work, so you have to get paralegals in to do the work.' (EW11)

En voor het afhandelingsproces:

'I work with people who had systems which were very sophisticated and it's almost to the stage now – and I think particularly with personal injury work, recent law changes are just encouraging that, almost making it a factory line where information is input at one end and a result comes out at the other end, and the people handling the files are almost just processing it.' (EW23)

Hoewel ten aanzien van de grote claims meer individualisering en investering mogelijk zijn, heeft het nieuwe model ook hier invloed:

'With the multi-track you can have a more bespoke, more individual, more personal service and have more of that traditional lawyer-client relationship. But we're still getting restricted because of the other things we've touched upon – the proportionality side, getting leave from the judge.' (EW20)

Niettemin werd ook wel gezegd dat het nieuwe model juist aan de verdedigende kant de verweren zal versterken:

'There will be an expectation, an instruction to me to investigate liability. And for those sorts of monies, you tend to leave no stone unturned, so you will rip up the floorboards.' (EW11)

Hier werd ook een ongelijkheid in gevolgen van het nieuwe model gesignaleerd:

'No, I think inevitably the claimant must be disadvantaged against a deep-pocketed defendant which is usually insured to defend. The reality is that whatever the cost restrictions are, etc., if a deep-pocketed defendant wants to spend what he wants to spend, they'll spend it. I think it depends on the cases obviously. But it matters more in some than in others. If I'm up against a big pharmaceutical company, then I'm hopelessly outgunned and wouldn't be able to be on the same footing as them. If you're in a road accident, you're still technically at a disadvantage because the defendant can spend what they want to but the effect is much less.' (EW06)

Tegelijkertijd werd een ander effect gesignaleerd:

'Yeah, I have to say, if anything, the [new] process is pushing up general damages inflation. In fact, that's certainly what our insurance clients are telling us and showing us, and the reason for that is that insurers know that the starting point is to keep as much as they can within the portal process for a number of reasons, but predominantly because the perception is that it will save them money to do that and it will enable them to close things off their books much quicker which again is a huge driver for insurance companies.' (EW18)

Een ander markant kenmerk van de Engelse afwikkelingscultuur is dat het procesrecht erop is gericht om claims buiten rechte af te doen, terwijl de traditie van letselschadeafwikkeling sterk georiënteerd is op rechterlijke afdoening (ook al wordt ook in Engeland van oudsher het overgrote deel buiten rechte afgewikkeld). Niettemin worden door respondenten ook risico's van rechterlijke afdoening gesignaleerd:

'It's a good kind of buzz in having a trial but the good claimant solicitor will control the case right the way through, even with the defendant trying to do it. No, you own the evidence, or a lot of the evidence, you own the client, you own his medical records, you'll own some of the witnesses, so you're able to control a lot of the case all the way through. But as soon as they say "all rise" in court then you can't control it anymore, and that's the trouble.' (EW07)

De persoon van de rechter, maar ook de geloofwaardigheid van het slachtoffer is daarbij van betekenis:

'You pretty much know how it's going to land when you know which judge you're going to draw.' (EW29)

En:

'You start with the claimant – what do I think of the claimant? What do I think will be the impression made by this claimant before a judge?' (EW3)

Verder wordt de belasting van een proces voor het slachtoffer onderkend:

'At the end of the day, most claimants don't want to go to a trial (...) on one occasion I gave evidence (...) and there were 11 barristers in that room. I've never been so bloody frightened in my life. But what it tells me is that nobody wants to go through that and claimants particularly, human nature being what it is, they just want the money. If it was a case of: £ 400,000 without the trial or £ 500,000 with the trial, most claimants – not all, you do get the odd one – would rather have the £ 400,000.' (EW05)

Een derde markant kenmerk van de Engelse afwikkelingscultuur is de hoge mate van polarisatie en de strategieën die in dat verband worden gekozen. Zo hechten professionals sterk aan het creëren van een reputatie:

'I think you've got to be able to show that you do take cases to trial, otherwise defendants can't take you seriously – that's why you've got to issue proceedings, you can't just settle everything pre-issue and so on. They've got to take you seriously.' (EW04)

Men realiseert zich daarbij dat men elkaar kent:

'In a field where you've got a number of repeat litigants and (...) a relatively small field of lawyers on each side, if you develop a reputation for messing around, then you've earned it. So there is a benefit in not creating that reputation.' (EW27)

'We have different approaches for different law firms, so we track the behaviours of different law firms.' (EW29)

'We know which insurance companies are a pain in the backside and which tend to be more reasonable.' (EW17)

Maar de cliënt kan ook een boodschap willen afgeven:

'For instance, you can have a case where you are sunk on liability, but the insured's view is, "no, we're having too many claims from this department, then someone's going to have to court because they have to understand that we're not just going to roll over on these".' (EW05)

En ook verder wordt het spel strategisch en vaak hard gespeeld. Enkele illustraties:

'Generally from the end of October (...) right up until mid-December, we'll have quite a few offers coming in, just trying to tempt them to settle before Christmas.' (EW14)

'The one-way street problem where claimants see it as positively their role not to respond. In other words, it's the defendant's role to settle the case. (...) That is a well-worn tradition that's been going on with certain firms since time immemorial.' (EW05)

'Unfortunately you have to play a game and the game is that you start high, they start low, and you gradually work towards some sort of compromise and you try and be nice to one another (...).' (EW09)

'There are (...) a lot of claimant lawyers who seem to run things on the basis of: "This is a points exercise and every time I get one over on you I will". Now the difficulty with that situation is – as one of my old bosses used to say to me – if you're going to put the boot in, make damn sure your laces are done up.' (EW05)

'I used to work in defendant work and we used to get correspondence from a very big insurer and our instructions would be "take your usual robust approach." So in other words you wear them down because it gets to the point that a few years down the line, the claimant says: "I just can't fight over that last £ 20-30,000 anymore, I've just had a gutsful."' (EW20)

Al met al komt uit de interviews een beeld naar voren van een afwikkelingsproces dat in hoge mate is geprofessionaliseerd, sterk wordt gedreven door financiële motieven en traditioneel een sterk adversarisch karakter heeft, dat heeft geleid tot een hoge mate van polarisatie onder de professionals. Een ander markant kenmerk is de processuele regulering die heeft geleid tot verschillende 'markten' voor claims tot £ 25.000 en daarboven, waarbij in de eerste categorie sprake is van een sterke mate van '*deskilling of the industry*'.

5. Observaties in Noorwegen

Het Noorse recht kenmerkt zich op dit gebied doordat de belangrijke terreinen (zoals verkeersaansprakelijkheid, werkgeversaansprakelijkheid en medische aansprakelijkheid) zijn gereguleerd door een soort risicoaansprakelijkheid gecombineerd met verplichte verzekering en doordat de afwikkeling grotendeels plaatsvindt door deze verzekeraars. Geschillen hierover worden veelal – in ieder geval in eerste aanleg – afgedaan door een klachteninstantie (Financial Dispute Resolution Board) of afwikkelingsorganisatie (bijvoorbeeld de Patient Injury Compensation Board) en slechts een fractie van de zaken bereikt jaarlijks de reguliere rechter.

Het eerste wat opvalt aan de Noorse personenschadepraktijk is dat deze in belangrijke mate wordt beheerst door instituties die de schade vaststellen: de Personal Injury Compensation Boards. Zij werken aan de hand van eigen richtlijnen op basis van langjarige expertise. De individuele uitkomsten kunnen uiteindelijk door de rechter worden getoetst, maar de hoogste rechter behandelt er slechts sporadisch een letselschadezaak. Er bestaat ook slechts een beperkte hoeveelheid literatuur over onrechtmatigedaadsrecht en slechts een enkel boek over personenschade. Ook hier vindt de afwikkeling van personenschades dus grotendeels buiten rechte plaats, maar niet zozeer in een adversarieel onderhandelingsproces, als wel in een meer administratieve procedure door een administratief orgaan.

Vanwege de grote betekenis van risicoaansprakelijkheden vormt de aansprakelijkheid zelden een punt van geschil:

‘It’s never about to establish fault or something because strict liability applies. So not very often it comes down to apply negligence, not very often in my career I handle a negligence case really (...) You’d be surprised how few numbers which are down to negligence.’ (N03)

‘From my point of view, the two main (...) the dominating two categories are traffic accidents and there the basis of liability is established by law, so usually it’s a question of how much. The other main category is Pasientskadesakene (patient injury compensation cases) which are based on Norwegian legislation and which provides damages to health patients or patients who have suffered injury because of medical treatment and it’s not an objective basis of liability but it’s something in between.’ (N16)

De meeste geschillen betreffen causaliteitskwesties:

‘Causation is the big issue, and of course, the level of the compensation. But the level of the compensation is basically often a negotiable issue, but the causation – either it is or it isn’t. So I would say in those cases that I see, causation is almost always an issue.’ (N20)

In dat verband is medische expertise van grote betekenis:

‘Well, just like any other cases, it’s important to clarify the facts, the medical situation for the patient or the injured person, and we tend to appoint doctors that try to clarify such issues. In general, it’s not the law that’s so difficult, it’s to clarify what happened in the situation that gave that person that injury and find out how the person was before the injury and how the person is now. So it’s to clarify medical issues is the most important thing, I think.’ (N18)

Er worden ook wel vraagtekens geplaatst bij de invloed van de medische experts:

‘I think when it comes to causation it’s very important, maybe some would say too important that the judge in a way has left too much to the different medical experts and is a bit afraid to take his own position, so especially in causation I think the medical experts are very important.’ (N10)

Ook door rechters:

‘I don’t like that the medical expertise should be that important because we can’t control them really.’ (N17)

Daarbij speelt ook een rol dat medische experts verschillende visies kunnen hebben:

‘That’s of course quite difficult because (...) and that’s why (...) I think I said before (...) it’s a little bit lotto when you take the case to the court, and maybe then they will have a new medical report because you will just say, we need another one because it’s difficult, and sometimes you will have a new medical report and sometimes it will be good for us, and sometimes it’s not. And then it’s difficult to decide: should we go farther on?’ (N23)

‘My general impression is that the lawyers behave as they should behave but of course one, the often big issue is if you are going to appoint a court appointed expert. Then they can be very bitter, fighting about who that is, because often that decides the case.’ (N17)

Het causaliteitsdebat kan op uiteenlopende wijze van betekenis zijn voor het proces en de uitkomst:

‘Oh, I think especially in cases concerning causation there is probably quite a few clients that get less money than what the legal correct result should be, just because they have a fear – you usually get an offer from the insurance company (...) and if you don’t accept it, you won’t get that offer. And that puts a lot of pressure on people that often don’t have a lot of money and I think it’s a risk that they settle some cases that legally should have been tried.’ (N11)

Daarbij speelt een rol dat causaliteitsonzekerheid niet alleen kan leiden tot afwijzing, maar ook tijdens de onderhandelingen kan worden verdisconteerd in de omvang van de vergoeding.

Het succes van het Noorse model is door de Noorse onderzoekers in sterke mate toegeschreven aan een hoge mate van vertrouwen in de overheid en in het recht. Tegelijkertijd leidt dit ook wel tot enige frictie met het uiteindelijk privaatrechtelijk georiënteerde rechtssysteem en met de actoren daarbinnen. Zo verklaarde een respondent:

‘And some lawyers who are also very professional really in this field can be a bit tough to deal with. Of course, I can understand that – that’s their role, they want to get as high a compensation sum as possible for their client, and they want to challenge maybe our medical expert assessment and so on, but sometimes they sort of overdo it from my point of view.’ (N07)

Maar, hoewel de belangen uiteenlopen, wordt het grootste belang gehecht aan goede verhoudingen:

‘Norway is not a big country and when it comes to insurance law and when it comes to tort law there are not that many lawyers working with it. There are only a few law firms that are representing insurance companies and then there are more people representing the other side but for the most we know them, we meet on seminars a couple of times a year, we have a good tune when we are talking to each other, so I find it for the most quite easy to discuss and to get accept if we have different opinions.’ (N04)

‘I try and teach the assistants in our office that when you are working to solve a case, it’s never good to be enemies with the lawyer that’s on the other side of the table (...) We are at work and everyone wants to have a nice day at work (...) I try to start every meeting with chit chat – talk about the last time we met, talk about families. I know most of these lawyers. It’s not (...) Norway is not that big so we get to know each other on a personal level as well as at professional level, and I think that it’s always wise to have a little chit chat (...) try to build your relationship with the other lawyer because then you would probably achieve what you are aiming for, and that is that there are no problems between the lawyers that stand in the way of reasonable solutions to the case.’ (N25)

Soms lijkt zelfs de rol van het slachtoffer ondergeschikt te worden gemaakt:

‘A lot of lawyers who we meet, they work with these questions all the time and they know, like we know that they know, they know that we know, so it’s not necessary to talk too much, especially if the client is not there.’ (N12)

Een rechter:

‘They just need help to get together and the claimants with them. And often the claimants are the problem, so the lawyer has to speak with the claimants to get it settled. My experience is that the lawyers are good to handle the settlement themselves in that meeting, so in fact you don’t have to have that much idea about getting it settled as a judge.’ (N17)

De Noorse onderzoekers associëren de Noorse situatie daarom ook wel met een *‘gentlemen’s club’*:

‘All in all you definitely get a feeling that the Norwegian personal injury regime has some traces of an old fashioned men’s club where the members meet to make a gentleman’s agreement based on pure reason.’

Dat wordt bevestigd door een advocaat:

‘The good cooperation is like a club more, it’s a small personal injury club.’ (N25)

Aldus komt uit de Noorse interviews het beeld naar voren dat de afwikkeling van personenschade grotendeels plaatsvindt in een weinig adversariele proces, dat sterk wordt bepaald door administratieve organisaties en medische experts, en waarbij de professionals elkaar kennen en plegen te respecteren.

6. Enkele vergelijkende observaties

Voordat hier vergelijkende observaties worden gedaan, wordt eerst – nogmaals – opgemerkt dat het onderzoeksmateriaal enerzijds beperkt is omdat het gaat om een beperkt aantal interviews en anderzijds dat het (veel) rijker is dan de hiervoor weergegeven selecties laten zien. Dat betekent dat hetgeen hierna wordt gezegd niet mag worden gezien als beweringen waarvoor ‘hard bewijs’ bestaat, maar als indrukken die op basis van het beschikbare materiaal zijn gevormd.

Dat gezegd zijnde, kan als eerste conclusie worden getrokken dat het vermoeden dat aan het onderzoek ten grondslag lag, namelijk dat rechtsregels maar in beperkte mate van betekenis zijn voor de uitwerking in de praktijk, eigenlijk telkens wordt bevestigd. Geschillen over personenschade bereiken slechts in een zeer klein percentage de rechter (zij het dat dat per jurisdictie wel sterk verschilt). De uitkomst van een personenschadeconflict wordt slechts in beperkte mate bepaald door juridische regels en in zeer belangrijke mate door de aanwezigheid van bewijs van feiten. En ook de procedurele inbedding, kostenstructuur, houding en strategieën van de betrokken professionals zijn in hoge mate beslissend voor de uitkomst. Het verast niet dat de juridische geschilpunten in alle drie de landen vergelijkbaar zijn: de vaststelling van causaliteit en schadeomvang voeren in de geschillen de boventoon. Een verschil bestaat er vooral tussen Engeland en Nederland enerzijds en Noorwegen anderzijds: in de eerstgenoemde landen is ook de aansprakelijkheidsvraag op het gebied van medische aansprakelijkheid en werkgeversaansprakelijkheid een notoir discussiepunt, terwijl het Noorse *‘semi-no-fault-model’* dat probleem eigenlijk niet kent.

Een tweede markant punt is dat er in de onderzochte landen substantiële cultuurverschillen bestaan in de afwikkeling van letselschades. De Engelse praktijk wordt door de geïnterviewden – kort gezegd – afgeschilderd als gekenmerkt door een hoge mate van antagonisme, van ‘distrust’. Het geschil wordt gekarakteriseerd als ‘a game’, ‘a trial of strength’ en advocaten bogen op hun vermogen om ‘hard ball’ te spelen als dat nodig is: ‘If you’re going to put the boot in, make sure your laces are

done up.’ Het belang van goede verhoudingen wordt weliswaar erkend, maar ogenschijnlijk met enige tegenzin: ‘You try [curs. EE & SL] to be friendly.’ Slachtofferadvocaten overvragen bewust en beschuldigen verzekeraarsadvocaten van vergelijkbare tactieken: vertraging, het uitbuiten van de financieel afhankelijke positie van het slachtoffer, het inspelen op belangenconflicten tussen slachtoffer en belangenbehartiger, het voeren van erkend kansloze verweren. En het kostenaspect, dat leidt tot kwaliteitsvermindering, is allesbeheersend. De Nederlandse praktijk wordt eigenlijk door respondenten uit alle ‘kampen’ beschreven als, hoewel antagonistisch, in essentie coöperatief: de verhoudingen zijn over het algemeen goed en worden gekoesterd, er is een redelijke mate van vertrouwen over en weer en ieder zegt voor ogen te hebben een claim zo snel als mogelijk tot een einde te brengen. Natuurlijk worden er ook strategieën beproefd, zoals het gebruik van het deelgeschil, niet alleen om een rechtsvraag te beantwoorden, maar ook om de aansprakelijke tot betaling te bewegen, waardoor ‘betalers’ misbruik vrezen en erkennen soms meer te betalen dan de claim ‘waard is’. Ook in Nederland wordt de kostendruk ervaren, voornamelijk door slachtofferadvocaten, maar vrijwel alle geïnterviewden dachten dat dit vooral het kwaliteitsniveau van anderen raakte. De Noorse praktijk wordt gekarakteriseerd door een zeer hoge mate van samenwerking. Professionals zien zich als leden van dezelfde ‘club’ en proberen vriendschappelijke relaties te onderhouden. Zij zien elkaar als professionals en realiseren zich dat zij werken in een ‘klein wereldje’. Zij vrezen voor hun reputatie en zijn daarom terughoudend om zich ‘stevig’ op te stellen. En de kostendruk werd er (veel) minder sterk ervaren dan elders.

Heel globaal zou op basis van deze observaties de Engelse cultuur als de meest en de Noorse als het minst strijdlustig en gecommmercialiseerd kunnen worden gezien. Nederland lijkt zich daartussenin te bevinden, zodat het verschil met Engeland niet enkel door het onderscheid tussen *common law* en *civil law* lijkt te kunnen worden verklaard. De Nederlandse praktijk neigt wel meer naar de Engelse dan naar de Noorse. Het lijkt er niettemin op dat de pogingen van de Nederlandse *stakeholders* in de afgelopen decennia om zowel in individuele dossiers als – via overlegorganen en -initiatieven – in dossieroverstijgende discussiepunten met elkaar ‘in gesprek’ te blijven, de Nederlandse praktijk heeft behoed voor een ‘afglijden’ naar ‘Engelse toestanden’. De Noorse praktijk verschilt van de Engelse en de Nederlandse het meeste. Verklaringen daarvoor kunnen worden gezocht in de omvang van het land en van de juridische gemeenschap (die is in Noorwegen veel kleiner dan in Engeland en Nederland), in de rol van publieke organen en het vertrouwen in de overheid (waardoor een niet-adversariële afwikkeling door administratieve *compensation boards* gebruik is boven afwikkeling in een civielrechtelijk toernooimodel), en in het verschil in welvaart (waardoor het Noorse socialezekerheidsstelsel genereus is en er minder aanleiding is om extra geld bij een wederpartij te bevechten).

Ten slotte valt op dat de commercialisering van het afwikkelingsproces de neiging heeft om te leiden tot een kostendruk, waardoor efficiëntie en marktkrachten de boventoon gaan voeren ten koste van professionaliteit en aandacht. De Engelse praktijk illustreert dat wel heel indringend: men spreekt daar van een ‘*dumbing down*’ van het personenschadeproces, waarin routinetaken worden overgelaten aan ongeschoolde krachten, advocaten uit kosten oogpunt afzien van het ontmoeten van cliënten, en personenschades meer worden gezien als *commodity* (koopwaar) dan als iets met een intrinsieke waarde dat persoonlijke aandacht verdient. Nu was het in Engeland kenmerklijk ook wel de spuigaten uitgelopen (hetgeen wordt geïllustreerd door de noodzaak om als regel in te voeren dat de kosten de waarde van de vordering niet mogen overstijgen), en valt er natuurlijk iets te zeggen voor kostenbewustzijn (niet elke kleine vordering behoeft evenveel aandacht als een grote), maar voor Nederland lijkt de Engelse praktijk ons toch niet bepaald een lichtend voorbeeld.