

48 Secundaire victimisatie bij letselschade

Becx, I.M.* & Elbers, N.A.**¹⁾

1. Inleiding

In editie 7/8, jaargang 2022 van *Verkeersrecht* beschrijft Sap een schadeprocedure die uit de hand is gelopen.²⁾ De casus betreft een zaak waarbij een fietser door een auto werd aangereden en het letsel ernstiger gevolgen blijkt te hebben dan eerder voorzien. Na een bevoorschotting door de verzekeraar die niet overeenkomt met de geleden schade, een niet (op tijd) ingeschakelde arbeidsdeskundige, grote financiële zorgen bij de betrokkene en een twijfel over de mogelijke omvang van het verlies aan verdienvermogen, gaat de verzekeraar eenzijdig over tot het afwikkelen van de zaak. De betrokkene is van mening dat die eenzijdige afwikkeling onrechtmatig is en stapt naar de deelgeschilrechter, die de verzekeraar veroordeelt tot voortzetting van de onderhandelingen op basis van een herstelgerichte schadebehandeling. In het laatste deel van zijn noot concludeert Sap dat dit hele traject alleen verliezers kent. In de eerste plaats is de benadeelde een verliezer omdat zijn schade niet werd vergoed en hij het letselschadetraject met wantrouwen zal vervolgen. Ook de verzekeraar is verliezer omdat zij weer moet terugkomen op haar standpunt en omdat de schade door deze opstelling nog hoger uitvalt. Tot slot verliest de gehele letselschadebranche omdat, de poging het slachtoffer centraal te stellen ten spijt, deze zaken wel het beeld van verzekeraars bij het grotere publiek kleuren.³⁾ De casus die Sap beschrijft is een voorbeeld van vaker ervaren problematiek waarin een letselschadeprocedure lang voortduurt en de benadeelde het proces vanwege verschillende elementen als (zeer) belastend ervaart.⁴⁾ In de noot wordt de term 'secundaire victimisatie' niet genoemd, maar de kenmerken van deze zaak passen de definitie. De meest gangbare komt uit het strafrecht en wordt ook steeds meer genoemd in civiele context: 'hernieuwd slachtofferschap en een verergering van het oorspronkelijke leed als gevolg van juridische procedures en de houding van professionele partijen en sociale omgeving op rechtszoekenden'.⁵⁾ Secundaire victimisatie kan het gevolg zijn van de houding van anderen, in het bijzonder professionele partijen, zoals de (schaderegelaar van) de verzekeraar. Van secundaire victimisatie gaat een zekere ernst uit en daarmee is het meer dan enkel vervelend, er wordt schade toegevoegd.⁶⁾ In de civielrechtelijke juridische literatuur wordt secundaire victimisatie soms ook wel 'schaderegelings-trauma' of 'procestrauma' genoemd.⁷⁾ Echter, er is nog veel onduidelijkheid over. Wij willen in dit artikel delen wat er vanuit empirisch/psychologisch/victimologisch perspectief aan kennis over het onderwerp secundaire victimisatie is en hoe deze kennis de juridische discussie zou kunnen voeden.

* Promovenda aan de Vrije Universiteit Amsterdam en het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving en verbonden aan het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB).

** Universitair docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam en senior onderzoeker aan het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving.

Dit artikel is deels gebaseerd op ons eerder verschenen onderzoeksrapport over secundaire victimisatie en herstelrecht.⁸⁾ In dat rapport werd de reikwijdte van secundaire victimisatie als probleem, en de mogelijkheden voor herstelrecht als oplossing, in het strafrecht, het civiel recht en het bestuursrecht onderzocht. In dit artikel gaan we verder in op secundaire victimisatie vanuit het civielrechtelijke perspectief, specifiek de afhandeling van letselschade. In aanvulling op de bevindingen uit het genoemde rapport, richten wij onze blik ook naar de manier waarop de civiele rechter omgaat met vorderingen met betrekking tot secundaire victimisatie. Bena-deelden met een klacht over de onheuse bejegening van de verzekeraar van de wederpartij komen immers geregeld uit bij de rechter. Daarnaast komen verschillende praktijkiniciatieven aan bod die beogen secundaire victimisatie tegen te gaan. De centrale onderzoeksvraag is: wat is er vanuit empirisch onderzoek bekend over secundaire victimisatie met betrekking tot de afhandeling van letselschade en op welke manier wordt er in de rechtspraak omgegaan met secundaire victimisatie? De onderzoeksvraag beantwoorden wij op de volgende manier: aan de hand van sociaalwetenschappelijke, empirische literatuur bespreken wij wat er bekend is over secundaire victimisatie (§2). Voorts bespreken wij dertien zaken op rechtspraak.nl waarin secundaire victimisatie deel uitmaakt van de eis, welke grondslagen hiervoor zijn aangedragen en of de rechtbank het standpunt heeft toegewezen (§3). Daarna bespreken we suggesties hoe secundaire victimisatie te voorkomen (§4) en sluiten af met een conclusie (§5).

2. Sociaal wetenschappelijke literatuur over secundaire victimisatie

Door middel van literatuuronderzoek hebben we onderzocht wat er in de afgelopen tien jaar in Nederland is geschreven over de oorzaken en gevolgen van secundaire victimisatie

1. Drs. I.M. (Iris) Becx is promovenda aan de Vrije Universiteit Amsterdam en het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving en verbonden aan het Amsterdam Law and Behavior Institute (A-LAB). Ze heeft een achtergrond in de victimologie. Dr. N.A. (Nieke) Elbers is universitair docent aan de Vrije Universiteit Amsterdam en senior onderzoeker aan het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving. Ze heeft een achtergrond in de psychologie. Wij danken prof. mr. Arno Akkermans (Vrije Universiteit) en dr. mr. Berber Laarman (Vrije Universiteit) voor hun opmerkingen bij eerdere versies van dit artikel.

2. VR 2022/116.

3. VR 2022/116.

tie. We hebben gezocht naar literatuur op Google Scholar en Legal Intelligence via de term 'secundaire victimisatie' in Nederlandse literatuur. Er is gezocht op de term secundaire victimisatie. We hebben gezocht in de Nederlandstalige literatuur, met Nederlandse zoektermen. We hebben geselecteerd op literatuur van de afgelopen 12 jaar, vanaf 2010 tot en met 2022. In Legal Intelligence zijn publicaties met betrekking tot rechtspraak, wet- en regelgeving en officiële (overheids-)publicaties geëxcludeerd. Er zijn – na selectie van artikelen die inhoudelijk ingingen op de term secundaire victimisatie en na verwijdering van dubbele artikelen – 25 artikelen gevonden. De referentielijsten van de geselecteerde literatuur werden doorzocht naar andere relevante literatuur, waardoor ook enkele studies van voor 2010 en enkele internationale studies zijn meegenomen in de resultaten (sommige Engelstalige studies betroffen overigens wel de Nederlandse letselschadecontext). Via een sneeuwbalmethode werd gezocht naar aanvullende literatuur, waaronder bijvoorbeeld relevante (beleids)rapporten. Voor deze bijdrage voor dit Tijdschrift concentreren we ons op het civiele recht. Hieronder bespreken we of er specifieke groepen slachtoffers in relatie worden gebracht met secundaire victimisatie (§2.1), wat de oorzaken (§2.2) en de gevolgen (§2.3) zijn van secundaire victimisatie.

2.1. Type slachtoffers van secundaire victimisatie

In de bestudeerde literatuur wordt secundaire victimisatie in verband gebracht met slachtoffers van een verkeersongeval,⁹⁾ of medisch incident¹⁰⁾ en slachtoffers van calamiteiten en rampen.¹¹⁾

Een tweede, minder vaak genoemde groep mensen betreft professionals die te maken krijgen met traumasituaties: brandweerpersoneel, hulpverleners en servicepersoneel in het openbaar vervoer en militairen.¹²⁾ Als zij in hun werk te maken krijgen met (zeer) schokkende gebeurtenissen en anderen (in hun sociale of professionele omgeving) reageren daar vervolgens niet goed op, wordt ook dat in verband gebracht met secundaire victimisatie. Dit is echter niet gerelateerd aan een juridische procedure. Een speciale categorie zijn veteranen, aangezien dat professionals zijn die wel secundaire victimisatie kunnen 'oplopen' in het kader van een juridische procedure, zo wordt in de literatuur geschreven. Militairen die door een uitzending/oorlogssituatie te maken krijgen met lichamelijk letsel en/of psychisch letsel zoals Posttraumatische Stresstoornis (PTSS), kunnen aanspraak maken op een door het Ministerie van Defensie gefinancierde maandelijkse uitkering. Er zijn voorbeelden van veteranen die daarin te maken krijgen met een

heel lange afwikkelingsduur van hun claim (>20 jaar¹³⁾). Uit onderzoek van de Nationale Ombudsman blijkt dat een dergelijke procedure voor veel stress en onzekerheid kan zorgen bij veteranen en dat belemmert hun herstel.¹⁴⁾

2.2. Oorzaken en veroorzakers van secundaire victimisatie

In de literatuur worden verschillende oorzaken beschreven voor secundaire victimisatie: de juridische procedure an sich, de rol die betrokken professionele partijen spelen en tot slot de (sociale) omgeving van de benadeelde.

Een letselschadeprocedure wordt ook wel 'de ramp na de ramp' of 'ongeluk op ongeluk' genoemd.¹⁵⁾ Dat kan ten eerste komen doordat het doel van de procedure niet spoot met de behoeften van slachtoffers en ten tweede door de manier waarop de procedure is ingericht. Slachtoffers van schadeveroorzakende gebeurtenissen hebben verschillende behoeften die niet altijd een plek kunnen krijgen in een letselschadeprocedure. Het gaat dan om 1) erkenning door de wederpartij, de buitenwereld, de eigen sociale omgeving, en door het ontvangen van financiële compensatie, 2) willen weten wat er precies is gebeurd; 3) ter verantwoording roepen van de wederpartij; 4) niet willen boeten voor de fout van een ander; 5) willen verkrijgen van gerechtigheid; en tot slot 6) willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt.¹⁶⁾

In de literatuur zijn daarnaast een aantal elementen benoemd die inherent zijn aan een letselschadeprocedure en waarvan bekend is dat ze niet tegemoet komen aan die behoeften.¹⁷⁾ Deze elementen kunnen het victimiserende effect van een letselschadeproces verder aanzetten. Ten eerste ligt het initiatief om schade te melden bij het slachtoffer, waardoor het 'eigenaarschap' van de schadeafwikkeling gevoelsmatig ook bij het slachtoffer komt te liggen. Dat kan ervoor zorgen dat de houding van de verzekeraar door het slachtoffer als passief wordt ervaren, terwijl het eerlijker zou aanvoelen als de (mogelijke) veroorzaker van het ongeval de eerste stap in de afwikkeling zou nemen.¹⁸⁾ Ten tweede verdwijnt de veroorzaker van het ongeval vaak uit beeld, waarop de verzekeraar de afhandeling van de letselschade overneemt. Dat kan overkomen alsof de veroorzaker geen verantwoordelijkheid neemt voor de berokkende schade. Ten derde wordt in de grote meerderheid van de gevallen letselschade buitengerechtelijk afgehandeld. Dat is om verschillende redenen wenselijk, maar heeft ook tot gevolg dat een bevestiging van de geschonden norm door een onafhankelijke derde uitblijft – terwijl dat voor slachtoffers een belangrijk element kan zijn om de afwikkeling als rechtvaardig te ervaren.

- Deze problematiek verschijnt met enige regelmaat in de media, bijvoorbeeld: Radar, 31-8-2020: <https://radar.avrotros.nl/uitzending/gemist/item/gedupeerden-letselschade-wachten-onnodig-lang-op-vergoeding/>
- N.A. Elbers & I.M. Bex, 'Secundaire victimisatie als probleem. Secundaire victimisatie als oplossing? Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel- en bestuursrecht in Nederland', Den Haag: Boom Juridisch 2020; M. Wijers & M. de Boer, 'Een keer is genoeg: verkennend onderzoek naar secundaire victimisatie van slachtoffers als getuigen in het strafproces' Utrecht: WODC 2010 en K.D. Lünemann et al. 'Maatregelen ter voorkoming van secundair en herhaald slachtofferschap', WODC 2014
- J.L. Smeehuijzen, 'De verantwoordelijkheid van de arts voor schadeafwikkeling door zijn verzekeraar', *TvGR* 2009, afl. 33, p. 160-174.
- S. van Willigenburg & J. van der Linden, 'Tilburgs Normeringsproject: oorzaak van 'drift' in letselschadeland of oplossing?', *TVP* 2005, p. 110-115.
- Elbers & Bex 2020.
- 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', *TVP* 2007, afl. 4, p. 103-118 en S.D. Lindenberg, 'Herstel bij letsel. Over de juridische fundering van verplichtingen in herstel', in: *Kritiek op recht. Liber amicorum Gerrit van Maanen*, Deventer: Kluwer 2014, p. 239-252.
- B.S. Laarman, 'Just culture en herstelrecht in de afwikkeling van medische schade', *TVP* 2019, nummer 3, p. 65-83.
- E.L.J.L. de Soir, 'Het CRASH-model voor psychosociale interventie bij calamiteiten en rampen. Preventie van psychosociale trauma's bij calamiteiten en rampen: een terugblik op de beleving van slachtoffer van de Switelbrand' 2014.
- De Soir 2014 en N. Spaan & V. Lippens, 'De omvang en impact van agressie tegen treinbegeleiders opgespoord. Op naar een doeltreffend agressiebeleid bij de NMBS?', *Panopticon* (31), afl. 5.
- Ter illustratie: via rechtspraak.nl zijn zaken te vinden van veteranen die tussen 1980 en 2000 naar gebieden als Libanon, Bosnië of (voormalig) Joegoslavië zijn uitgezonden en (nog steeds) verwikkeld zijn in een juridische procedure om financiële compensatie of een militair invaliditeitspensioen, zie: ECLI:NL:RBSGR:2012:BX6854, ECLI:NL:RBDHA:2020:6327 en ECLI:NL:RBDHA:2014:4897.
- Veteranen ombudsman, 'Een onderzoek naar de behandelingsduur van verzoeken om volledige schadevergoeding bij het Ministerie van Defensie', 2021.
- R.M.E. Huver et al., 'Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. Deel I. Terreinverkenning'. WODC: Den Haag 2007.
- Akkermans et al. 2007.
- Hulst, Akkermans & Buschbach, 2014. *Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*, Den Haag: Boom. en A.J. Akkermans, 'Achieving Justice in Personal Injury Compensation: The Need to Address the Emotional Dimensions of Suffering a Wrong', in P. Vines, & A. Akkermans (Eds.), *Unexpected Consequences of Compensation Law*, Hart Publishing 2020, vol. 34, p. 15-37. doi: 10.5040/9781509928026.ch-002.
- J.E. Hulst, A.J. Akkermans & S. Buschbach, 'Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers', Den Haag: Boom, 2014, p. 19.

Met betrekking tot het vaststellen van de schadevergoeding kan het uitdrukken van pijn, verdriet en leed in een geldbedrag pijnlijk zijn voor slachtoffers. Van dit ongemak zijn verzekeraars, belangenbehartigers en andere betrokken professionele partijen zich weldegelijk bewust, maar zij beargumenteren dat hen nu eenmaal geen andere middelen ter beschikking staan.¹⁹⁾ Hoewel zij daar (tot op zekere hoogte) gelijk in hebben, laat de literatuur zien dat slachtoffers minder ongemak ervaren bij het vertalen van hun leed, verdriet en pijn in een geldbedrag als er tegemoet is gekomen aan hun emotionele behoeften. Naast deze aan de letselschadeprocedure inherente elementen, ervaren slachtoffers het als secundair victimiserend als zij het idee hebben niet geloofd of serieus genomen te worden, of als ze herhaaldelijk moeten beschrijven wat er is gebeurd.²⁰⁾ Ook het ondergaan van meerdere medische onderzoeken wordt genoemd als oorzaak voor secundaire victimisatie.²¹⁾

De professionele partijen die worden genoemd zijn belangenbehartigers, verzekeringsmaatschappijen, zorgverleners, en zorgaanbieders.²²⁾ Bij deze professionele partijen is er in een dergelijk geval sprake van "een gebrek aan inzicht in het leed van het slachtoffer. Houding, gedrag, handelingen of nalatigheden van partijen kunnen vervolgens leiden tot een extra (secundair) trauma."²³⁾ In de context van een medisch incident kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de zorgverlener die geen medeleven toont, terwijl een slachtoffer daar wel veel behoefte aan heeft. Een ander voorbeeld is de belangenbehartiger die door onzorgvuldig handelen (onterechte) verwachtingen wekt die later kunnen leiden tot onnodige misverstanden, teleurstellingen en frustraties. Het slachtoffer kan zich "een speelbal voelen van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem of haar als belastend, grievend of zelfs verderend worden ervaren."²⁴⁾

Naast de personen die direct bij de letselschadeprocedure zijn betrokken, kan ook de bredere (sociale) omgeving van het slachtoffer secundaire victimisatie veroorzaken. Wanneer familieleden, vrienden, kennissen, de werkgever, collega's en de media negatief reageren op wat er is gebeurd, bijvoorbeeld wanneer zij het slachtoffer niet geloven, kan hen dat "een tweede slag" toebrengen.²⁵⁾

2.3. Gevolgen van secundaire victimisatie

In de context van letselschadeprocedures laten nationale en internationale studies zien dat het betrokken zijn bij een juridische procedure na een ongeval of incident negatief gecorreleerd is met het welzijn van claimanten/slachtoffers.²⁶⁾ Verkeersslachtoffers in een letselschadeprocedure rapporteren

slechter *fysiek* herstel dan verkeersslachtoffers die geen letselschadeafwikkelingsprocedure starten.²⁷⁾ Ook rapporteren benadeelden die betrokken zijn bij een letselschadeprocedure meer *mentale* klachten dan mensen die niet in een dergelijke procedure verwickeld zijn.²⁸⁾ Een deel van verschil in klachten was al direct na het ongeval aanwezig, het overige kon worden verklaard door de procedure. In de studie waar deze laatstgenoemde bevinding is opgedaan noemen de auteurs, naast secundaire ziekte winst, secundaire victimisatie als verklaring voor het verschil tussen de groepen benadeelden. Dat een belastende letselschadeafwikkeling echter waarschijnlijk bepalender voor herstel is dan ziekte winst, kan worden geconcludeerd uit een Australische studie waarin verkeersslachtoffers in een adversarieel letselschadesysteem lagere gezondheidsuitkomsten (fysiek en mentaal) rapporteerden dan in het non-adversariele systeem.²⁹⁾ In diezelfde studie werden ook verschillen in procedurele rechtvaardigheid gemeten, terwijl alle culturele omstandigheden gelijk waren. Binnen een strafrechtelijke context komt naar voren dat secundaire victimisatie een negatieve invloed heeft op vertrouwen, in de zin van vertrouwen in het rechtssysteem en een rechtvaardige wereld, maar ook op zelfvertrouwen en vertrouwen in de toekomst.³⁰⁾ Vertrouwen is naar ons weten nog niet onderzocht in de letselschadecontext.

3. Jurisprudentie over secundaire victimisatie

Nu we vanuit het empirisch, sociaalwetenschappelijk perspectief een beeld hebben van secundaire victimisatie, richten we onze blik naar de rechtspraktijk. Het Verbond van Verkeersslachtoffers verwijst mensen die secundaire victimisatie ervaren naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voor geschilbeslechting. Geen van de op de website van het Kifid gepubliceerde uitspraken bevatten echter een klacht wegens secundaire victimisatie of onrechtmatige schadeafwikkeling in letselschadezaken. Het is mogelijk dat benadeelden er niet van op de hoogte zijn dat secundaire victimisatie een grond kan zijn voor een klacht en het om die reden niet meenemen in hun klacht. Uitspraken van het Kifid zijn (dus) niet geïnccludeerd in dit artikel. We zijn secundaire victimisatie als deel van een vordering wel tegengekomen in de (civiele) rechtspraak. Via de uitspraken en vonnissen op rechtspraak.nl onderzochten we welke grondslagen worden aangedragen voor secundaire victimisatie en op welke manier de rechter omgaat met vorderingen wegens secundaire victimisatie.

Daarvoor hebben we gezocht naar jurisprudentie op Rechtspraak.nl. De zoektermen 'secundaire victimisatie', 'onrechtmatige

19. Hulst et al., 2014, p. 20.
20. M.G. Faure et al., 'Naar een kostenoptimalisatie van de letselschaderegeling: een verkenning', *AV&S* 2011, afl. 4.
21. Faure et al. 2011.
22. Akkermans & van Wees 2007; S. Logie, et al. 'Opvolging Slachtofferschap. Onderzoek naar de nazorg bij slachtoffers van rampen', Katholieke Hogeschool Zuid-West Vlaanderen, 2012; M.N.C. Meerman, 'Het afwikkelingstraject na medisch letsel; voorkomen van secundaire victimisatie ex ante verdient de voorkeur boven vergoeden ex post', in W.H. van Boom, J.H. van Dam-Lely, & S.D. Lindenbergh, [Eds.], *Rake remedies. Opstellen over handhaving van rechten, naleving van plichten en sanctiëring van verkeerd gedrag in het privaatrecht*, Boom Juridische uitgevers, 2011.
23. Meerman 2011, p. 24, refererend naar onder andere W.C.T. Weterings in noot 47 uit W.C.T. Weterings, *Efficiëntere en effectievere afwikkeling van letselschadeclaims. Een studie naar schikkingsonderhandelingen in de letselschadepraktijk, normering en geschiloplossing door derden (diss. Tilburg)*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2004, p. 128.
24. Meerman 2011, refererend naar Akkermans & Van Wees 2007.
25. De Soir 2014.
26. A.J. Akkermans, 'Enkele praktijkervaringen met empirisch juridisch onderzoek op het snijvlak van gezondheid en recht', in W.H. van Boom, I. Giesen & M. Smit (Red.), 'Bundel van het 1e Nederlandse Civielogiegcongres', 2012, p. 83-108; G.M. Grant, M.L. O'Donnell, M.J. Spittal, M.J. et al., 'Relationship between stressfulness of claiming for injury compensation and long-term recovery: a prospective cohort study', *JAMA psychiatry* 71, 2014, afl. 4, p. 446-453; E.J. Dennekamp, 'De patiëntenkaart in letselschadeland', *TVP* 2005 p. 93-98; A. Cotti, T. Magalhães, D. Pinto da Costa & E. Matos, 'Road Traffic Accidents and Secondary Victimization: The Role of Law Professionals', *Medicine and Law* (23) 2004, afl. 2, p. 259-268.
27. Akkermans 2012 en Cotti et al. 2004.
28. N.A. Elbers, L. Hulst, P. Cuijpers, A.J. Akkermans & D.J. Bruinvels, 'Do compensation processes impair mental health? A meta-analysis', *Injury* (44) 2013, afl. 5, p. 674-683, doi: 10.1016/j.injury.2011.11.025
29. N.A. Elbers, A. Collie, S. Hogg-Johnson, K. Lippell, K. Lockwood & I.D. Cameron, 'Differences in perceived fairness and health outcomes in two injury compensation systems: a comparative study', *BMC Public Health* (16) 2016, afl. 1, p. 1-13.
30. U. Orth, 'Secondary victimisation of crime victims by criminal proceedings', *Social Justice Research* (15), 2002 afl. 4, p. 313-325.

schadeafhandeling', 'onzorgvuldige schadeafwikkeling', 'onbehoorlijke opstelling van de verzekeraar' en 'onheus verweer verzekeraar' leveren op rechtspraak.nl binnen het rechtsgebied civiel recht 93 (unieke) uitspraken en vonnissen op.³¹⁾ In dertien van die 93 zaken is schadevergoeding wegens secundaire victimisatie in de eis opgenomen.³²⁾ Negen van die dertien zaken zijn bij de rechtbank aangebracht. De overige vier zaken zijn zaken die hebben gediend bij het hof. In twee van deze zaken gaat het om een hoger beroepzaak van een (eerder genoemde) rechtbankzaak. Deze zaken worden in samenhang met elkaar behandeld. De overige 80 zaken zijn niet meegenomen in het onderzoek, ofwel omdat de eis geen vordering voor secundaire victimisatie bevat ofwel omdat de zaak niet over letselschade gaat. Van de geïncludeerde zaken komt de oudste uit 2004 en de meest recente uit 2022. Tien van de dertien opgenomen uitspraken zijn gevonden onder de zoekterm 'secundaire victimisatie'.³³⁾ Omdat op rechtspraak.nl maar een klein deel van alle uitspraken gepubliceerd wordt, is het niet mogelijk om te zeggen in welke mate benadeelden daadwerkelijk schadevergoeding wegens secundaire victimisatie vorderen. In deze bespreking van de op rechtspraak.nl gepubliceerde zaken wordt in twee van de dertien zaken een vordering voor secundaire victimisatie toegekend (§3.1).³⁴⁾ In de overige elf wordt de vordering afgewezen. Het afwijzen van de vordering kan als volgt worden geclusterd: in vijf zaken was er te weinig bewijs en/of geen onderbouwing (§3.2); in drie zaken wees de rechter de claim af omdat hij vond dat de verzekeraar juist had gehandeld (§3.3); in één zaak vond de rechter dat er sprake was van een belastend proces maar geen secundaire victimisatie (§3.4); en in de laatste zaak is het niet duidelijk in hoeverre secundaire victimisatie invloed heeft gehad op de hoogte van het uitgekeerde bedrag aan smartengeld (§3.5).

3.1. Toewijzing van secundaire victimisatie

De eerste zaak waarin secundaire victimisatie als schadepost (later) door het hof is toegewezen, is in eerste instantie door de Rechtbank Gelderland op 5 augustus 2015 afgewezen.³⁵⁾ In deze zaak kreeg de benadeelde na een verkeersongeval last van post-whiplashsyndroom en depressieve neigingen. Ook kon de benadeelde het werk op zijn agrarische onderneming niet meer uitvoeren. De benadeelde stelde dat zijn psychische klachten samenhangen met de langdurige discussie omtrent het causaal verband en eist schadevergoeding voor secundaire victimisatie. De rechter stelde dat het opnieuw voeren van discussies vanwege het wisselen van schadebehandelaar door de benadeelde "begrijpelijkerwijs als zeer frustrerend is ervaren". Wel was het volgens de rechter zo dat beide partijen weinig blijk van bereid-

heid gaven om zich in elkaars positie te verplaatsen, waardoor een langzame afwikkeling aan beiden te wijten is. Om die reden besliste de rechter dat er geen sprake was van secundaire victimisatie.

In hoger beroep overwoog het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 11 december 2018 met betrekking tot de secundaire victimisatie dat de zaak "een bijzonder stroperig letselschadedossier" is, maar ook dat "een dergelijke trage afhandeling door verzekeraars echter niet ongebruikelijk [was] voor dit soort zaken in de periode tot 2006."³⁶⁾ Alles in acht nemende oordeelde het hof wél dat de behandeling van de verzekeraar "onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig" was jegens de eiser. "Het hof acht het aannemelijk dat [appellant] door deze onzorgvuldige (en trage) wijze van behandeling immateriële schade heeft opgelopen." Daarmee oordeelde het hof dat er in deze zaak sprake is van secundaire victimisatie en begroot deze schade op € 10.000,-, exclusief smartengeld.³⁷⁾

In de tweede zaak voor de Rechtbank Noord-Nederland van 20 april 2022 was de benadeelde in de uitoefening van haar werkzaamheden in een psychiatrische instelling slachtoffer geworden van mishandeling en heeft als gevolg daarvan letsel opgelopen.³⁸⁾ Ze is een verzoekschriftprocedure gestart waarin het enige verzoek aan de rechter is om te bepalen dat er sprake is van secundaire victimisatie in verband met onrechtmatige schadeafwikkeling door de verzekeraar van haar werkgever, waarvoor ze schadevergoeding dient te ontvangen. Volgens de benadeelde werd de dossierbehandeling gekenmerkt door vertraging van de behandeling, het niet nakomen van gemaakte afspraken en het niet betaalbaar stellen van een aanvullend voorschot. Ter onderbouwing overlegde zij een verklaring van haar psycholoog over de toename van haar psychische klachten en verwees ze naar de uitspraak van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden uit 2018. Hiervoor vraagt ze schadevergoeding. De rechter overwoog op basis van de verklaring van de psycholoog dat de wijze van schadeafwikkeling inderdaad een grote impact had op de benadeelde. De rechter zei daarover: "de wijze waarop de door haar kenbaar gemaakte klachten vanwege deze stressstoornis tegemoet werden getreden door de verzekeraar maakt het voor cliënte uiterst moeilijk haar klachten te presenteren. De vragen die de verzekeraar over het gebeuren stelde veronderstelden de werking van andere factoren dan de mishandeling. Dit deed de verwerking van het trauma geen goed. Integendeel, zij geraakte in een toestand waarin zij zich moest verdedigen tegen de suggestieve vragen van de verzekeraar; haar positie werd gekenmerkt door machteloosheid in relatie tot de mishandeling en in relatie tot de verzekeraar." Ook overweegt de

De wijze van afwikkeling kan een grote impact hebben op de benadeelde.

31. Het totaal aantal gevonden zaken bedraagt een aantal van 97. Er was echter sprake van 3 dubbelingen waardoor het meegenomen aantal zaken op 93 uitkwam.
32. In een hier niet geïncludeerde zaak noemde de appellante tijdens haar pleidooi dat de opstelling van de verzekeraar een voortvarende schadeafwikkeling onmogelijk maakt, dat deze opstelling onrechtmatig is en dat om die reden het smartengeld verhoogd dient te worden. Vanwege de in hoger beroep geldende twee-conclusie-regel gaat het hof echter voorbij aan deze eisvermeerdering. Omdat het hof geen uitspraak doet over de eis, wordt de zaak in dit stuk niet verder meegenomen.
33. Het is mogelijk dat andere zoektermen nog een klein aantal relevante uitspraken zouden opleveren. Vanwege het feit dat de zoektermen anders dan 'secundaire victimisatie' weinig relevante uitspraken opbrachten en in de literatuur geen andere aanduidingen worden gebezigd, hebben de auteurs besloten geen verdere zoekacties uit te voeren.
34. Eén van deze zaken betreft een casus die in eerste instantie door de rechtbank is afgewezen en daarna in hoger beroep door het hof is toegewezen.
35. ECLI:NL:RBGEL:2015:5217.
36. ECLI:NL:GHARL:2018:10759. Dit jaartal wordt genoemd omdat toen (de eerste versie van) de Gedragscode Behandeling Letselschade werd geïntroduceerd.
37. Het smartengeld betrof € 15.000,-.
38. ECLI:NL:RBNNE:2022:1991.

Soms wordt te weinig bewijs geleverd voor het causaal verband tussen de psychische klachten en bijvoorbeeld de onheuse bejegening.

rechter de volgende wens van de benadeelde: "ze zou graag willen dat de verzekeraar begrip heeft voor haar situatie zonder het te bagatelliseren. Ze zoekt erkenning, waardering en begrip, maar ontvangt dat niet van de verzekeraar. De verzekeraar werkt haar volgens [de benadeelde] alleen maar tegen en ze heeft dan ook geen vertrouwen meer in de verzekeraar." De rechtbank bepaalt dat er sprake is van secundaire victimisatie in verband met onrechtmatige schadeafwikkeling door de verzekeraar, waarvoor de werkgever aansprakelijk is. Het bedrag aan schadevergoeding dat de rechter toekende, bedroeg € 5.000,-.

3.2. Afwijzing in verband met onvoldoende bewijs

In vijf zaken volgde afwijzing vanwege onvoldoende bewijs. In de uitspraak van de Rechtbank Arnhem van 29 augustus 2007, waarbij het ging om een benadeelde die door een verkeersongeval letsel opliep aan haar knie en enkel, oordeelde de rechter ook dat er geen bewijs was geleverd voor het "herhaaldelijk (...) te zijn geschoffeerd" door de medisch adviseur van de verzekeraar.³⁹⁾ Deze behandeling zou volgens de benadeelde voor verdere psychische belasting bij haar hebben gezorgd, maar de rechter zag daarvoor geen onderbouwing en wees de vordering af. Ook in de zaak van het Hof Den Haag van 29 augustus 2017 werd de vordering om immateriële schade afgewezen.⁴⁰⁾ De benadeelde liep bij een verkeersongeval letsel op toen hij zelf met zijn auto in de file stond en van achteren door een andere auto werd aangereden. Sindsdien ervoer hij verschillende fysieke en cognitieve (pijn)klachten. De benadeelde voerde aan dat zijn psychische klachten voor een belangrijk deel zijn ontstaan door de niet tijdige en niet adequate bevoorschotting door de verzekeraar. Ook de "wantrouwende bejegening" door de verzekeraar, die angst en onzekerheid opwekte, droeg bij aan de psychische klachten van de benadeelde. Het hof ging daar, op basis van de betaalde voorschotten en data van betalingen, niet in mee. Ook de brief van de psychiater en de GGZ vormde qua inhoud geen bewijs voor een verband tussen de psychologische klachten en de bejegening van de verzekeraar.

In de andere twee zaken benoemde de rechter wel elementen van de procedure, dan wel de bejegening door de verzekeraar die belastend konden zijn voor de benadeelde, maar werd toch gesteld dat er te weinig bewijs is geleverd of dat het causaal verband niet is aangetoond. In een uitspraak van 10 januari 2007 van de Rechtbank Zutphen, waarbij een internationaal vrachtwagenchauffeur postwhiplashsyndroom opliep en tijdens de afwikkeling van de schade moeilijkheden optraden bij de berekening van (met name)

het verlies aan verdienvermogen, oordeelt de rechter het volgende: "Hoewel ... de schaderegeling onnodig lang heeft geduurd, en voorts dat de toon en inzet van [schaderegelaar] niet op alle momenten professioneel genoemd kan worden, is er onvoldoende aanleiding te veronderstellen dat [eiser] daardoor is gaan lijden aan secundaire victimisatie. Dit heeft [eiser] ook niet aangetoond."⁴¹⁾

In de tweede zaak, door de Rechtbank 's-Hertogenbosch van 6 augustus 2008, waarbij de benadeelde na een val van een steile trap ernstig letsel opliep, werd de vordering tot schadevergoeding voor secundaire victimisatie uitgebreider onderbouwd maar ook hier wordt daarvoor kennelijk onvoldoende bewijs geleverd.⁴²⁾ De rechtbank oordeelt dat "het enkele feit dat de gedaagde aansprakelijkheid steeds heeft afgewezen, een aantal gevorderde schadeposten heeft betwist en ten aanzien van de gevorderde vergoeding voor de reis naar Lourdes heeft aangegeven deze aanspraak te ervaren als "een degradatie tot ordinare 'geldwolverij' die in een zaak als deze niet past" (welke opmerking zij overigens heeft teruggenomen), vormt naar het oordeel geen reden om te kunnen spreken van 'secundaire victimisatie' die tot toekenning van een hoger bedrag aan smartengeld zou moeten leiden." De zaak gaat in hoger beroep en op 6 april 2010 oordeelt het Hof 's-Hertogenbosch dat de rechtbank het beroep op secundaire victimisatie terecht heeft verworpen omdat "het enkele feit dat de gedaagde aansprakelijkheid heeft betwist daarvoor onvoldoende is. Het is niet zo dat de procedure onevenredig lang heeft geduurd. [Appellante] heeft bovendien niets gesteld waar de secundaire victimisatie uit zou blijken of zich in zou uiten."⁴³⁾

3.3. Afwijzing: juiste handelwijze verzekeraar

In drie zaken wees de rechter een vordering om schadevergoeding wegens secundaire victimisatie af omdat de verzekeraar niet onrechtmatig had gehandeld. In de zaak van 9 maart 2020 bij de Rechtbank Oost-Brabant stelt de rechter dat de wijze waarop de verzekeraar van de wederpartij handelde juist was.⁴⁴⁾ In dit geval kreeg de benadeelde door een verkeersongeval last van zowel lichamelijke als psychische klachten. In dit deelgeschil zijn de benadeelde en de verzekeraar het erover eens dat er een medische expertise moet plaatsvinden, maar ze zijn het er niet over eens of de benadeelde eerst verdere medische informatie, waaronder het volledige huisartsenjournaal, beschikbaar moet stellen. De benadeelde vordert smartengeld en voert aan dat de handelwijze van de verzekeraar haar klachten van (gediagnosticeerde) posttraumatisch stresssyndroom verergerd. De rechtbank gaat hier niet in mee en oordeelt dat er geen sprake is van

39. ECLI:NL:RBARN:2007:BB3640.

40. ECLI:NL:GHDHA:2017:2368.

41. ECLI:NL:RBZUT:2007:BA4423.

42. ECLI:NL:RBSHE:2008:BI0701.

43. ECLI:NL:GHSHE:2010:BM0971.

44. ECLI:NL:RBOBR:2020:1553.

een stroperig letselschadedossier. Volgens de rechter hebben de partijen tijdig met elkaar gecorrespondeerd, heeft de verzekeraar "met een zekere regelmaat" voorschotten op de schadevergoeding uitgekeerd en heeft de benadeelde onvoldoende onderbouwd dat de opstelling van de verweerder voor secundaire victimisatie heeft gezorgd. In een uitspraak van 11 oktober 2022 van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden verhoogde het hof het reeds door de rechtbank toegekende bedrag aan smartengeld niet: "Het enkele gegeven dat [appellante] een en ander als onprettig ervaart, maakt in dit geval niet dat sprake is van aan de verzekeraar toe te rekenen secundaire victimisatie die aanspraak geeft op meer smartengeld."⁴⁵ In het arrest is geen verdere onderbouwing voor dit besluit opgenomen.

Tot slot oordeelde de Rechtbank 's-Hertogenbosch op 16 februari 2011, in een zaak waarbij de benadeelde bij een zwaar busongeval letsel opliep, dat er geen sprake is van secundaire victimisatie omdat vertraging in de schadeafwikkeling ook deels aan de eiser zelf te wijten is en daardoor niet volledig op het conto van de gedaagde te schrijven is.⁴⁶

3.4. *Afwijzing: belastend proces maar geen secundaire victimisatie*

Op 21 september 2022 deed de Rechtbank Den-Haag uitspraak in een zaak waarin de benadeelde sinds het verkeersongeval last heeft van lage rugklachten.⁴⁷ Tussen de benadeelde en de verzekeraar van de wederpartij bestaat onenigheid over de causaliteit van de rugklachten en er wordt, onder andere, een orthopedisch chirurg ingeschakeld als medisch expert voor een rapportage. De benadeelde stelt dat er sprake is van secundaire victimisatie omdat de verzekeraar ook na het rapport van de orthopedisch chirurg is blijven volhouden dat haar rugklachten niet het gevolg zijn van het ongeval. De rechter is het eens met de benadeelde dat het opvallend is dat de verzekeraar in dat standpunt volhardde en kan zich ook voorstellen dat dit voor de "nodige frustratie" heeft gezorgd bij de benadeelde. Toch oordeelt de rechter dat er geen sprake is van een zodanig handelen van de verzekeraar dat gesproken kan worden van secundaire victimisatie die aanleiding vormt voor een aanzienlijke verhoging van het smartengeld.

3.5. *Aandeel secundaire victimisatie in smartengeld onbekend*

In een zaak van 6 oktober 2010 kende de rechtbank Utrecht wel vergoeding voor immateriële schade toe, maar werd het niet duidelijk in hoeverre secundaire victimisatie invloed had op dat bedrag.⁴⁸ De zaak gaat over een te late ontdekking van een complicatie bij een operatie waarbij de benadeelde

onder andere in een levensbedreigende situatie terecht is gekomen en ze ontsierende littekens heeft overgehouden aan een aantal hersteloperaties. De benadeelde stelde dat de verzekeraar van het ziekenhuis haar heeft gedwongen zich eenzijdig van medisch advies te voorzien, dat advies vervolgens te bagatelliseren en te blijven ontkennen dat alle schade toe te rekenen was aan twee operaties. Ook zou de verzekeraar zich stelselmatig beschuldigend en in negatieve zin hebben uitgelaten over de pogingen van de benadeelde om haar klachten te objectiveren, en de verzekeraar zou de benadeelde te lang hebben laten wachten op een eindvoorstel. De benadeelde stelde daarom dat de verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld doordat de verzekeraar in strijd met de Gedragscode Behandeling Letselschade van de Letselschade Raad en de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars heeft gehandeld. Hiervoor vordert de benadeelde een vergoeding van immateriële schade. De rechtbank oordeelde dat de benadeelde vergoeding van immateriële schade toekomt, maar noemt daarbij vooral de fysieke schade en pijn die zij heeft geleden. Over de opstelling en het handelen van de verzekeraar wordt niets gezegd. "Onduidelijk is of [eiseres] ten gevolge van het delay ook psychische schade heeft onderzocht. Uit het dossier blijkt dat [eiseres] ook voor (het ongeval; /B) reeds psychische klachten had (...). Vast staat wel dat [eiseres] als gevolg van het delay veel heeft meegemaakt. De rechtbank heeft deze component al betrokken bij de vaststelling van het smartengeld (...)."

3.6. *Tussenconclusie*

Hoewel het (op basis van de literatuur) duidelijk is wat secundaire victimisatie is en welke oorzaken en gevolgen er voor secundaire victimisatie zijn aan te wijzen, is de definitie van secundaire victimisatie in de bestudeerde civielrechtelijke literatuur niet scherp omlijnd. Dat is terug te zien in de dertien bestudeerde uitspraken van feitenrechters. Daaruit wordt onvoldoende duidelijk welke definitie van secundaire victimisatie wordt gehanteerd en op basis van welk toetsingskader de rechter een vordering voor secundaire victimisatie af- of toewijst. Enkel in de uitspraak van het Hof Arnhem-Leeuwarden uit 2018 wordt gespecificeerd dat secundaire victimisatie wordt begrepen als een "onrechtmatige schadeafwikkeling; verergering van door het ongeval veroorzaakt leed of schade, ontstaan door het langlopen van de zaak en door handelen of nalaten toe te rekenen aan de verzekeraar." Of andere feitenrechters deze definitie ook gebruiken (en waar die definitie op is gebaseerd) is niet duidelijk. In sommige zaken worden vorderingen met betrekking tot secundaire victimisatie zonder verdere toelichting afgewe-

Definitie van secundaire victimisatie in civielrechtelijke literatuur niet scherp omlijnd.

45. ECLI:NL:GHARL:2022:8662; de benadeelde heeft in hoger beroep haar argumenten voor een vordering om schadevergoeding wegens secundaire victimisatie herhaald en heeft geen nieuwe argumenten aangevoerd.

46. ECLI:NL:RBSHE:2011:BP9059.

47. ECLI:NL:RBDHA:2022:9802.

48. ECLI:NL:RBUTR:2010:BN9618.

Vorderingen wegens secundaire victimisatie vaakst afgewezen vanwege afwezige of gebrekkige onderbouwing.

zen.⁴⁹ In andere zaken benoemt de rechter wel elementen die lijken te duiden op een wijze van schadeafwikkeling die onrechtmatig wordt geacht, maar wordt de vordering met betrekking tot secundaire victimisatie toch afgewezen.⁵⁰ De rechter lijkt secundaire victimisatie als uitkomst te zien van schadeafwikkeling waarvan het proces als onrechtmatig wordt beoordeeld.

In de bestudeerde zaken werden vorderingen om schadevergoeding wegens secundaire victimisatie het vaakst afgewezen om een afwezige of gebrekkige onderbouwing van de vordering. In een van de zaken lijkt de eigen bijdrage van de benadeelde aan het stroperige verloop van de letselschadeprocedure ook een reden om een vordering van secundaire victimisatie af te wijzen.⁵¹ De rechtspraak is hierin echter niet consequent: in een andere zaak voerde de wederpartij het verweer dat de benadeelde zelf (ook) verantwoordelijk was voor de vertraging van de letselschadeafhandeling door onder andere het wisselen van belangenbehartiger en het laat verstrekken van medische gegevens, maar oordeelde de rechter dat het handelen van de benadeelde niet opwoog tegen het verwijtbare handelen van de verzekeraar.⁵²

Tot slot is het opvallend dat in twee zaken veel aandacht besteed wordt aan de erkenning van leed.⁵³ Met name de uitspraak van de Rechtbank Noord-Nederland van 20 april 2022 contrasteert met de overige zaken in de grote aandacht die de rechter besteedt aan de emotionele behoeften van de benadeelde.⁵⁴ Daarmee lijkt de rechter tegemoet te willen komen aan het voorkomen van verder leed.

4. Discussie en mogelijke oplossingen

In de vorige paragrafen zijn secundaire victimisatie en een onrechtmatige schadeafhandeling als twee haast inwisselbare termen gebruikt. Een te lang durende schadeafwikkeling of (andere) onrechtmatige gedragingen van de verzekeraar worden immers vaak als belastend ervaren door benadeelden en worden aangeduid als secundaire victimisatie. Echter, secundaire victimisatie en een onrechtmatige schadeafwikkeling overlappen juridisch gezien niet volledig. Niet steeds als sprake is van secundaire victimisatie zal de verzekeraar zodanig concreet victimiserend gedrag verweten kunnen worden dat de kwalificatie 'onrechtmatig' op zijn plaats is. Secundaire victimisatie is een breder concept waar een onrechtmatige schadeafwikkeling onder valt, maar niet alle gevallen waarin sprake is van secundaire victimisatie zijn verwijtbaar aan het handelen van de verzekeraar.

Dat een letselschadeprocedure secundair victimiserend kan zijn, heeft Smeehuijzen in 2009 voor het eerst aan de orde gesteld in het Nederlandse discours.⁵⁵ De discussie rondom secundaire victimisatie is in het artikel van Smeehuijzen in de sleutel van 'onrechtmatige schadeafwikkeling' gezet en geniet onverminderd aandacht.⁵⁶ In dit artikel schrijft hij dat een "onzorgvuldige afwikkeling kan resulteren in een ernstige welzijnsbreuk, soms zelfs mede bestaand uit lichamelijk en/of psychisch letsel.⁵⁷ Aannemelijk is bovendien dat ook vermogensschade kan ontstaan doordat de onzorgvuldige afwikkeling resulteert in een lagere uitkering."⁵⁸ Tegen die achtergrond betoogt hij dat een onzorgvuldige afwikkeling een onrechtmatige gedraging is die recht geeft op schadevergoeding.⁵⁹ Immers, het aansprakelijkheidsrecht heeft tot een van de primaire doelen het slachtoffer terug te brengen in de situatie van vóór de schadetoebrengende gebeurtenis.⁶⁰ "Als het afwikkelingsproces nu tot gevolg heeft dat weliswaar financiële compensatie plaatsvindt, maar de benadeelde er op het welzijnsvlak op achteruit gaat, dan beantwoordt het schadevergoedingsrecht niet goed aan zijn eigen doel."⁶¹

De stellingname dat een schadeafwikkelingsproces geen negatief effect mag hebben op het welzijn van benadeelden en als dat wél zo is, dat er dan sprake is van een onrechtmatige schadeafwikkeling die recht geeft op schadevergoeding, doet stof opwaaien. Zo bestaat er onenigheid over wanneer psychische klachten nou wel of niet aanleiding geven voor (een verhoogd bedrag aan) smartengeld. Tiggele-van der Velde stelt bijvoorbeeld dat er een ondergrens in acht genomen moet worden aan die psychische klachten. "Het letsel dient voldoende ernstig te zijn en vereist is dan wel dat het bestaan van geestelijk letsel, waardoor iemand in zijn persoon in aangetast, in rechte kan worden gesteld, hetgeen in algemeen slechts sprake is van een in de psychiatrie erkend ziektebeeld."⁶² Rijnhout ontleedt dat Smeehuijzen aanneemt dat feitelijk herstel, en niet (louter) financieel herstel, de functie van het schadevergoedingsrecht is.⁶³ Met andere woorden, over de aansprakelijkheidsrechtelijke invulling van het begrip 'herstel' kan gediscussieerd worden. Smeehuijzen erkent dat er moeilijkheden bestaan die komen kijken bij schadevergoeding na een onrechtmatige afwikkeling, zoals de moeilijkheid van een bewijsdebat, de twijfelachtige schadevergoedingsrechtelijke status van leed dat niet vastgesteld kan worden als psychisch en/of lichamelijk letsel en tot slot dat de vordering wegens een onrechtmatige afwikkeling tussen andere partijen speelt dan de hoofdvordering.⁶⁴ Hij besluit echter: "Als blijkt dat de benadeelde door de letselschadeprocedure in plaats van dichterbij zijn

49. Zie ECLI:NL:GHARL:2022:8662 en ECLI:NL:RBSHE:2011:BP9059.

50. Zie ECLI:NL:RBDHA:2022:9802 en ECLI:NL:RBGEL:2015:5217.

51. Zie ECLI:NL:RBSHE:2011:BP9059.

52. Zie ECLI:NL:RBNNE:2022:1991. Hier wringt de schoen tussen het sociaal-wetenschappelijke begrip van secundaire victimisatie, waarin eigen bijdrage van de benadeelde geen rol speelt, en de (juridische) schadevergoeding waarin eigen bijdrage doorgaans wel gediscoteerd kan worden in de te ontvangen schadevergoeding. Deze wrijving zou een interessant onderwerp zijn voor een verdere juridische analyse.

53. Zie ECLI:NL:RBDHA:2022:9802 en ECLI:NL:RBGEL:2015:5217.

54. ECLI:NL:RBNNE:2022:1991

55. J.L. Smeehuijzen, 'Schadevergoeding wegens onzorgvuldige afwikkeling van letselschadevorderingen', *NTBR* 2009, 44, p. 1.

56. Zie bijvoorbeeld E.A. de Vries, 'Stroperige letselschadeprocedures: effectieve remedies tegen rechterlijke termijnoverschrijding?' *TVP*, 2021, afl. 1, p. 22-35 en N. Tiggele-van der Velde, N., 'Terug op de agenda: het verlangen de verzekeraar te "straffen" voor het verloop van de schadeafhandeling', *AV&S* 2019 afl. 3, p. 77-82.

57. De auteur noemt geen empirische studies ter onderbouwing.

58. Smeehuijzen 2009, p. 1.

59. Smeehuijzen 2009.

60. Akkermans 2020; A.J. Akkermans, 'Reforming Personal Injury Claims Settlement: Paying More Attention to Emotional Dimension Promotes Victim Recovery', *Torts & Products Liability eJournal*, 2009.

61. Smeehuijzen 2009, p. 2.

62. Tiggele-van der Velde 2019, p. 79.

63. R. Rijnhout, 'Kroniek AV&S Schadevergoedingsrecht', *AV&S* 2012/15.

64. Voor een uitgebreide toelichting van deze moeilijkheden, zie Smeehuijzen 2009, p. 9-11.

oude toestand te komen, verder geschaad wordt, moet "psychologische verbetering" van de procedure volgen.⁶⁵⁾

De discussie die in 2009 is gestart, is er een waarin een toenemende bewustwording bestaat voor het gegeven dat letselschade-slachtoffers nadeel kunnen ondervinden van een schadeafwikkeling. Hoe dat nadeel, en in het verlengde daarvan, het herstel, gedefinieerd moet of kan worden en hoe het gedrag van de verzekeraar in dergelijke gevallen anders vormgegeven moet worden, is onderdeel van de huidige rechtsonwikkeling.⁶⁶⁾

4.1. Mogelijke (praktijk)oplossingen

Nu het probleem in kaart is gebracht, willen we ingaan op mogelijke oplossingen om secundaire victimisatie te voorkomen. We bespreken eerst de sociaalwetenschappelijke en daarna de juridische literatuursuggesties. In verschillende sociaalwetenschappelijke artikelen wordt geschreven dat secundaire victimisatie kan worden voorkomen als er meer aandacht zou zijn voor erkenning van slachtoffers.⁶⁷⁾ Daarnaast wordt geopperd dat er gestreefd moet worden naar een klimaat waarin open gecommuniceerd wordt, waar de benadeelde centraal staat en waar partijen gezamenlijk tot een oplossing komen.⁶⁸⁾ De kans op secundaire victimisatie wordt verkleind wanneer slachtoffers betrokken worden bij de besluitvorming, vormgeving en uitvoering van bijvoorbeeld financiële compensatie.⁶⁹⁾

Vanuit de juridische literatuur oppert Smeehuijzen vier 'wegen naar verbetering' om het letselschadeproces minder belastend te maken.⁷⁰⁾ Ten eerste noemt hij het formuleren van (verscherpte) normen ten aanzien van gewenst gedrag van verzekeraars. Ten tweede wordt verscherpte sanctionering genoemd in het geval van schending van die normen. Ten derde wordt een verandering van 'binnenuit' bepleit, waarin verzekeraars de bevindingen uit de (sociaalwetenschappelijke) literatuur verwerken in hun handelen en er ook een mechanisme zal ontstaan waarbij verzekeraars elkaar corrigeren wanneer zij niet op een juiste manier handelen. Tot slot stelt Smeehuijzen een structurele heroriëntatie voor waarbij het denkbaar is dat we elementen lenen uit de manier waarop onze buurlanden (Frankrijk en België worden genoemd) omgaan met schadeafhandeling. Het artikel met deze vier wegen naar verbetering is in 2011 geschreven en nu, meer dan tien jaar later, bestaan er meerdere initiatieven die inzetten op het (immateriële) herstel, te weten: de Gedragscode Behandeling Letselschade, herstelgerichte dienstverlening en de website contacthelpt.nl.

Specifiek voor de letselschadebranche geldt sinds 2006 de Gedragscode Behandeling Let-

selschade (GBL), opgesteld door onderzoekers van de Universiteit Tilburg en onder beheer van De Letselschade Raad. De gedragscode is ontwikkeld omdat de schadeafhandeling voor slachtoffers kan overkomen als 'een doolhof zonder uitgang'. 'Als het overleg met de verzekeraar vastloopt, kan de nasleep een tweede ramp worden in het leven van een slachtoffer'.⁷¹⁾ In 2012 werd de GBL herzien en deze nieuwe versie bevat tien gedragsregels. Gedragsregel vijf van de GBL laat goed zien dat het slachtoffer en diens situatie en behoeften centraal dienen te staan. De gedragsregel schrijft voor dat gezocht moet worden naar 'passende oplossingen'. Wat passend is, verschilt per individu, maar dient gericht te zijn op het bijdragen aan herstel. 'Daarmee bouwt de verzekeraar vertrouwen op en helpt zij de benadeelde weer zoveel mogelijk terug te komen in de situatie van voor de gebeurtenis waarvoor aansprakelijkheid bestaat'.⁷²⁾ De GBL is een praktijkinitiatief en laat een duidelijke verandering van de tijdsgeest zien waarin er aandacht is voor procedurele rechtvaardigheid.

Een tweede relatief recent⁷³⁾ initiatief is herstelgerichte dienstverlening.⁷⁴⁾ Herstelgerichte dienstverlening kan in veel vormen voorkomen: algemene ondersteuning om het leven van het slachtoffer weer op de rit te krijgen, administratieve ondersteuning bij bijvoorbeeld het aanvragen voor voorzieningen, contact met derden zoals een werkgever, of praktische ondersteuning in huishoudelijke taken.⁷⁵⁾ De gemene deler is dat de geboden ondersteuning gericht is op het herstel van het slachtoffer. Herstelgerichte dienstverlening is een externe service die vooral aangeboden wordt aan slachtoffers. Het wordt gefinancierd door de verzekeraar. Het onderscheidt zich daarmee van (juridische) dienstverlening, wat zich richt op het verkrijgen van passende schadevergoeding.⁷⁶⁾ Herstel wordt breed opgevat en omvat fysiek, praktisch, psychologisch, emotioneel en sociaal herstel. Akkermans noemt dat twee soorten herstelgerichte dienstverlening kunnen worden onderscheiden: enerzijds is er dienstverlening die de aard van 'coaching' van het slachtoffer heeft, gericht op het versterken van het eigen probleemoplossend vermogen. Anderzijds is er ondersteuning die meer is gericht op het ontzorgen van het slachtoffer door middel van probleemoplossing door derden en veelal omschreven wordt als 'regie' of 'management'.⁷⁷⁾

Een derde initiatief gericht op het verbeteren van herstel en het reduceren van secundaire victimisatie door het tegemoetkomen van immateriële behoeften is een pilotstudie aan de Vrije Universiteit naar contact en excuses na verkeersongevallen. Een eerste uitkomst van het onderzoek is een verkenning van de mogelijke rol van verzekeraars in het aanbie-

Schadeafhandeling kan voor slachtoffers overkomen als een doolhof zonder uitgang.

65. J.L. Smeehuijzen, 'De toekomst van de letselschadeafwikkeling', *NTBR* 2011, 5.

66. De onderzoeksgroep onder prof. mr. Akkermans aan de Vrije Universiteit Amsterdam besteedt veel aandacht aan dit thema.

67. De Soir 2014.

68. Meerman 2011.

69. M. Bax & M. de Waardt, 'Belofte maakt schuld', *Tijdschrift voor Herstelrecht* (19), 2019, afl. 4, p. 36-49.

70. Smeehuijzen 2009.

71. M. Barendrecht, P. Kamminga & C. van Zeeland, 'Gedragscode behandeling letselschade. Goede praktijken bij het regelen van schade', Tilburg: Universiteit van Tilburg 2006.

72. De Letselschade Raad, 'Gedragscode Behandeling Letselschade', 2012, p. 31. Zie <https://deletselschaderaad.nl/stichting-letselschade-raad/gedragscodes/gbl/>

73. Opkomst in 2015.

74. Akkermans, 2015; Akkermans, 2016.

75. Akkermans 2015.

76. Akkermans 2015.

77. Voor een verdere uitwerking, zie I.M. Beccx, N. Elbers & A.J. Akkermans, 'Restorative Justice en Therapeutic Jurisprudence in civielrechtelijke verhoudingen: de verbreding van de focus van het letselschadeproces van schadevergoeding naar welzijn en herstel', in: J. Claessens & A. van Hoek, 'Herstelrecht door de ogen van... reflecties op restorative justice vanuit 27 verschillende perspectieven', Den Haag: Boom criminologie 2022.

Een verrijking van de kennis rondom secundaire victimisatie.

den van excuses.⁷⁸⁾ Een belangrijke conclusie is dat verzekeraars wel hun medeleven kunnen tonen aan slachtoffers, maar moeilijk *namens* veroorzakers excuses kunnen aanbieden omdat deze excuses dan als onoprecht worden ervaren. Een andere uitkomst is dat veroorzakers in het algemeen erg open staan voor contact en eventueel excuses, al kunnen zij zich onzeker voelen over hoe zij zich ten opzichte van het slachtoffer moeten opstellen en hoe ze excuses vorm moeten geven. Ook bestaat de vrees dat zij juridische aansprakelijkheid of claims over zich afroepen door excuses aan te bieden.⁷⁹⁾ Een vervolg op deze eerdere studie is vormgegeven in samenwerking met mediabedrijf Moon-docs onder de naam: 'de helende kracht van persoonlijk contact'.⁸⁰⁾ Doel van dit initiatief is dat verzekeraars via een interactief online platform veroorzakers kunnen aansporen om contact te zoeken met het slachtoffer na een verkeersongeval. Op deze manier schenken verzekeraars aandacht aan de immateriële behoeften van benadeelden. Dat is een stap in de goede richting om ervaren secundaire victimisatie te voorkomen. Het platform biedt onder andere korte podcasts om de impact van contact te illustreren en biedt praktische hulp om betrokkenen op weg te helpen bij het leggen van contact en al dan niet maken van excuses. Dit platform is online en het gebruik ervan wordt inmiddels actief gepromoot door Perspectief Herstelbemiddeling en verzekeraar Achmea. Naar verwachting zullen andere verzekeraars volgen. Rapportage over dit project zal nog plaatsvinden.

6. Conclusie

Secundaire victimisatie lijkt in de rechtspraak te worden gedefinieerd als het onrechtmatig handelen van de verzekeraar in een letselschadeproces, terwijl de empirische, sociaal-wetenschappelijke literatuur zich met name richt op de gevolgen voor de benadeelde. Dat er een verschil in opvatting bestaat, is logisch. Als van nature ziet een sociaal-wetenschapper met name de negatieve psychische en welzijnsgevolgen voor de benadeelde. Op dezelfde manier zoekt een jurist vooral naar een tekortkoming in het handelen of het schenden van een plicht aan de kant van de verzekeraar (en wellicht de eigen bijdrage van een benadeelde) en een causaal verband met psychisch letsel om schadevergoeding te kunnen toekennen voor het toegebrachte leed. De kloof tussen de twee perspectieven is duidelijk te zien in de bestudeerde rechtspraak. Hoewel de benadeelden in de meeste gevallen opvoerden te hebben geleden door de letselschadeprocedure en de opstelling van de verzekeraar daarin, wees de rechter in de meeste gevallen de vorde-ring om secundaire victimisatie af. Over het algemeen gebeurde dat vanwege te weinig

bewijs of omdat het handelen van de verzekeraar niet als onrechtmatig werd gekwalificeerd.

De twee perspectieven kunnen echter wel samengebracht worden om tot een verrijking van de kennis rondom secundaire victimisatie te komen. Zo is het belangrijk om te beseffen dat hoewel juridische procedures *rechtmatig* verlopen, ze daarom nog niet altijd als *rechtvaardig* ervaren worden door benadeelden en dat benadeelden daadwerkelijk kunnen lijden onder deze procedures. In dit artikel is vooral ingezoomd op de rechtspraak, maar de meeste winst is in de periode daarvóór te halen. Als een zaak om secundaire victimisatie voor de rechter komt, is het kwaad immers al geschied. In een juridische procedure is het als verzekeraar belangrijk aandacht te besteden aan zaken als bijvoorbeeld (consequent) tijdig reageren en op een empathische wijze communiceren waardoor benadeelden eerder het gevoel hebben serieus te worden genomen. Dit zijn belangrijke elementen voor benadeelden die secundaire victimisatie tegengaan. Zoals in de inleiding naar voren kwam, verliezen alle partijen in het geval van secundaire victimisatie, dus het loont om sociaal-wetenschappelijke en juridische noties met elkaar te verbinden.

78. Hulst et al. 2014.

79. Hulst et al. 2014.

80. Zie <https://contacthelpt.nl/>