

Herstelgerichte dienstverlening kan veel voor ouderen betekenen



*Joop Schrok, zorgmanager
letselschade en directeur van
EHC Arbeidsdeskundig Advies
en Zorgmanagement*

Verzekeraars en belangenbehartigers gaan er in het geval van een letselschade van ouderen nog wel eens aan voorbij dat door middel van herstelgerichte dienstverlening de kwaliteit van leven kan worden teruggebracht. Het letsel wordt er uiteraard niet door weggenomen, maar beperkingen als gevolg van dat letsel mogelijk wel. Vaak kan dat al met niet al te veel kostende hulpmiddelen.

Herstelgerichte dienstverlening is – met recht – een ‘hot item’ in de letselschadebranche. In de bespiegelingen over dit onderwerp gaat het vooral over de aspecten die met betrekking tot herstelgerichte dienstverlening nog goed moeten worden geregeld. Voorbeelden daarvan zijn de kwaliteit die we van herstelgerichte dienstverleners mogen verwachten, een eventueel register van aanbieders van herstelgerichte dienstverlening die aan bepaalde waarborgen voldoen, opleiding en training specifiek gericht op herstelgerichte dienstverlening in de letselschadebranche en een klachtenregeling voor die zaken waarin herstelgerichte dienstverleners zijn tekortgeschoten. Met dergelijke maatregelen voorkomen we dat iedere willekeurige (paramedische) beroepsbeoefenaar of dienstverlener die voorzieningen regelt zich als herstelgerichte dienstverlener kan aandienen en niet gehinderd door enige kennis over bijvoorbeeld aansprakelijkheid, vorderbaarheid en causaliteit verwachtingen wekt die nooit kunnen worden waargemaakt. Dan immers bestaat het gevaar dat we het kind met het badwater gaan wegspoelen, hetgeen spijtig zou zijn, want diverse vormen van herstelgerichte dienstverlening doen meer recht aan de belangen van het slachtoffer dan de traditionele zak met geld. Mijns inziens zijn er behalve de genoemde onderwerpen nog andere kwesties rondom herstelgerichte dienstverlening die onze aandacht vragen. Hieronder zal ik mijn punt toelichten.

65-plussers met licht letsel

De huidige generatie 65-plussers neemt over het algemeen niet meer deel aan het arbeidsproces. Het gaat vaak om ouderen die hun huis niet onder water hebben staan, een goed pensioen hebben, vitaal zijn en gewend om met de caravan door Europa te trekken of er samen met de fiets

op uit te trekken en veelal zorgen ze een of meer dagen in de week voor de kleinkinderen. Ze hebben dus veel te doen en kunnen dat ook. Maar dan overkomt zo’n ‘senior’ een verkeersongeval, met betrekkelijk eenvoudig letsel als gevolg daarvan, bijvoorbeeld een beenbreuk. Dit letsel kan echter verstrekkende gevolgen voor de vitaliteit en de kwaliteit van het leven van een ouder slachtoffer hebben. Nogal eens wil zo’n breuk niet snel en goed herstellen. De persoon in kwestie komt in een negatieve spiraal terecht en kan door een onvoldoende welbevinden andere gezondheidsklachten krijgen, die weliswaar geen causaal verband met het ongeval hebben, maar daar wel indirect het gevolg van kunnen zijn. In zo’n situatie kan een snelle en adequate herstelgerichte dienstverlening buitengewoon succesvol zijn. Niet lang geleden heeft een studente aan de Universiteit van Amsterdam onderzoek gedaan naar de gevolgen van letselschade bij ouderen. Zij heeft daarbij gebruikgemaakt van de ervaringen binnen ons bedrijf. Ook uit dit onderzoek is gebleken dat herstelgerichte dienstverlening voor ouderen met licht letsel heel voordelig kan uitpakken en de kwaliteit van het leven in belangrijke mate kan terugbrengen. Het gaat daarbij dan om relatief eenvoudige voorzieningen als een elektrische fiets of een mover die de caravan op zijn plaats kan zetten. Het is onze ervaring dat voor een relatief gering bedrag al genoeg voorzieningen kunnen worden verstrekt om het herstel en de kwaliteit van het leven van een oudere met licht letsel metterdaad te bevorderen.

Mogelijk knelpunt

Nogal eens echter heeft een verzekeraar moeite met zo’n relatief gering bedrag voor herstelgerichte dienstverlening. De oorzaak daarvan kan besloten liggen in de verhouding van dat bedrag tot andere, grotere schadeposten. Omdat het een oudere betreft die niet meer aan het arbeidsproces deelneemt, hoeft de verzekeraar geen vergoeding van verlies van arbeidsvermogen te reserveren. Wordt dan een voorziening aangevraagd, dan kan daar heel anders naar worden gekeken dan wanneer er wel een bedrag voor verlies van arbeidsvermogen is gereserveerd. Bij het eventueel afwijzen van zo’n voorziening wordt eraan voorbijgegaan dat met enkele hulpmiddelen weliswaar het letsel niet wordt weggenomen, maar wel de kwaliteit van het leven wordt teruggebracht. De behoefte aan zo’n vorm van herstelgerichte dienstverlening blijkt in de praktijk juist bij deze groep 65-plussers groot te zijn, groter wellicht dan bij jongere letselschadeslachtoffers, bij wie echter een en ander eveneens gunstig kan uitpakken. Op deze wijze kan een ongelijkheid ontstaan die mijns inziens de ontwikkeling van herstelgerichte dienstverlening in de letselschadepraktijk bij ouderen kan dwarsbomen.

Vanuit een model

Het zou mooi zijn als verzekeraars en herstelgerichte dienstverleners met elkaar tot een model zouden kunnen komen van soorten letselschades en individuele omstandigheden, waarin dan ook een post voor herstelgerichte dienstverlening tot uitdrukking kan worden gebracht, met eventuele besparingen als gevolg daarvan op andere schadecomponenten. Zo'n model zou dan ook recht moeten doen aan het idee dat herstelgerichte dienstverlening met name bij 65-plussers misschien niet het letsel kan wegnemen of hen in de situatie van vóór het ongeval kan terugbrengen, maar wel de kwaliteit van het leven kan verbeteren en zo het herstel van het letsel kan bevorderen. Van belang is daarom dat bij het toekennen van herstelgerichte dienstverlening naar de toekomst wordt gekeken en niet naar het verleden. Juist omdat deze groep 65-plussers in de nabije toekomst alleen maar zal toenemen, vraagt de ontwikkeling van zo'n model een andere visie van verzekeraars, wellicht zelfs een andere strategie, om tot schadebeperking te komen. Ik kan me immers voorstellen dat verzekeraars niet duurder uit willen zijn dan momenteel het geval is. Ook kan ik me voorstellen dat het de doelstelling van verzekeraars is om vooral de slachtoffers te laten krijgen waar zij recht op hebben, in plaats van diensten te vergoeden die geen of weinig toegevoegde waarde voor het slachtoffer hebben. Het zou jammer zijn als juist daardoor de kosten van herstelgerichte dienstverlening onnodig zouden worden opgedreven. Precies in dit licht bezien moeten mijns inziens de herstelgerichte dienstverleners en de verzekeraars met elkaar over zo'n model in overleg gaan.

Kosten en besparingen

Voor wat betreft de kosten van herstelgerichte dienstverlening voor 65-plussers kan ik al wel een voorzet geven. Welke voorziening gewenst is, hangt natuurlijk af van de mate waarin het slachtoffer voor het ongeval actief was en met welke activiteiten zijn of haar tijd werd ingevuld. Het is echter mijn ervaring, zoals ik hierboven al heb opgemerkt, dat met een relatief gering bedrag doorgaans al heel veel kan worden bereikt, puur voor voorzieningen en los van de kosten van dienstverleners. Ik laat in het midden of welgestelde 65-plussers deze voorzieningen wel of niet zelf kunnen bekostigen, wat zij sowieso moeten doen als zij die voorzieningen willen hebben en er geen aansprakelijke partij is. Maar mijn ervaring is dat veel ouderen niet op de creatieve gedachte van een mover of een elektrische fiets komen. Het helpt deze senioren als zij door bijvoorbeeld een ergotherapeut of een zorgmanager erop worden geattendeerd wat er op de markt is en welke voorzieningen voor hen een uitkomst kunnen bieden. Anderzijds zijn er ouderen die wel zelf de weg naar de juiste voorzieningen kunnen vinden of daarbij door mensen in hun omgeving kunnen worden geholpen, maar dan is het zaak ervoor te waken dat de kosten die zij maken, en die zij bij de aansprakelijke partij willen verhalen, niet worden overtrokken. Een stoel waaruit iemand gemakkelijk kan opstaan, heb je voor 4.000 euro, maar ook voor 1.000 euro minder. Beter is het om daar vooraf een discussie met een zorgmanager over te hebben in plaats van achteraf met een claimbehan-

delaar. Die zorgmanager weet wat er te koop is, in welke variaties, bij welke leveranciers, in welke kostencategorieën en ook welke variant het beste past bij de levensstijl en het uitgavenpatroon van de senior die het betreft. Gaat het vervolgens over de inschakeling en de kosten van dienstverleners, dan zal de claimbehandelaar daar natuurlijk eveneens een rol in vervullen. Ook dan echter is het raadzaam een ervaren zorgmanager in te schakelen om de regie te laten voeren en te bewerkstelligen dat de dienstverleners op de juiste momenten worden ingezet, goede voortgang boeken en de kosten niet onnodig opdrijven. Bij dit alles geldt dat als een en ander snel en adequaat in gang wordt gezet, op een nette manier door naast het slachtoffer te gaan staan en met het slachtoffer mee te denken, bij het slachtoffer minder behoefte aan juridische bijstand zal zijn.

Bevoorschotting

Voor wat betreft de bekostiging van herstelgerichte dienstverlening voor 65-plussers zal in de nabije toekomst wellicht nog een belangrijk aspect ingrijpend veranderen. De huidige generatie senioren mag over het algemeen welgesteld worden genoemd, maar volgende generaties hebben het waarschijnlijk veel minder breed. Veel zzp'ers van nu bouwen immers weinig of geen pensioen op, hebben een huis dat onder water staat en zitten straks met een restschuld en onvoldoende voorzieningen voor hun oude dag. Zij zullen op hun AOW aangewezen zijn, die mogelijk ten opzichte van nu nog meer zal zijn versoberd. Dit alles hoeft op zich geen gevolgen te hebben voor het beroep dat zij na een ongeval op een aansprakelijke partij zullen doen, wat de omvang betreft, maar dat beroep zal wel meer urgent zijn. Mensen zullen eerder dan nu behoefte aan een voorschot hebben, omdat zij gewenste voorzieningen niet uit eigen middelen kunnen voorfinancieren. Dat vraagt een andere benadering van slachtoffers en ook een andere manier van omgaan met voorschotten. Nu al horen we vaak in de praktijk dat het geen voorschotten zijn, maar vergoedingen van reeds geleden schade. Een voorschot wordt immers veelal op basis van een lijst met vorderingen gegeven, dus gelet op de kosten die al zijn gemaakt. Vervolgens wordt dan bekeken hoe die kosten zich in de maanden erna ontwikkelen, dus of het doorlopende of eenmalige kosten zijn. De praktijk leert dat slachtoffers die niet bijzonder bemiddeld zijn, bij kennissen, vrienden en familie in de aanloop van de schadebehandeling geld lenen om de eerste kosten te kunnen dragen. Komt er dan een voorschot, dan kunnen ze daarmee hun schulden afbetalen, waarna het voorschot al meteen weer op is. Welgestelde ouderen hebben daar niet veel last van, maar de senioren van straks die niet voldoende middelen hebben om voorzieningen voor te financieren, zitten meteen met de handen in het haar en krijgen kopzorgen vanwege hun schulden, hetgeen het herstel van het letsel niet bevordert. Een ruimere, snellere bevoorschotting zal daarom zeker in de toekomst noodzakelijk blijken, waarbij ik meteen wil aantekenen dat een te ruimhartige bevoorschotting ook niet juist is, omdat de verzekeraar dan te snel als een melkkoe of kip met de gouden eieren wordt gezien. Overigens kan ook een adequaat

- > voorschot op het smartengeld al de nodige financiële ruimte bieden voor ouderen die zelf weinig eigen middelen hebben.

Toekomstgericht

Gelukkig merk ik bij verzekeraars een toenemende belangstelling voor herstelgerichte dienstverlening, maar zij lijken beducht voor de financiële uitwerking daarvan. Het is daarom van belang, vind ik, om daar optimaal transparant over te zijn. Ook meer en meer belangenbehartigers zien de grote voordelen van een snelle en adequate herstelgerichte dienstverlening en richten zich niet zozeer op de hoogte van de schade-uitkering. In ieder geval vragen belangenbehartigers, advocaten en ook experts op letselschadegebied in toenemende mate aan verzekeraars om hun cliënten te ondersteunen en problemen op te lossen. Ook zij zien in, neem ik aan, dat het inderdaad herstel-

bevorderend is als je voor slachtoffers oplossingen creëert en zo veel mogelijk de kwaliteit van het leven terugbrengt. Daar immers zijn zeker de 65-plussers van nu het meest bij gebaat. Ik herhaal dat hierbij veel meer dan tot nu toe is gebeurd, naar de toekomst moet worden gekeken en niet naar het verleden. Het is niet opportuun de situatie van voor het ongeval te willen herstellen, wat bij 65-plussers vaak niet mogelijk zal zijn, maar wel om voor kwaliteit van leven te zorgen in de jaren die nog voor hen liggen. Mij gaat het erom dat daar de focus van herstelgerichte dienstverlening voor ouderen komt te liggen.

¹ Ezgi Sahingoz, Onderzoeksverslag masterscriptie 'Herstelgerichte dienstverlening bij oudere letselschadeslachtoffers', VU Amsterdam, 2016.

Voordeelstoerekening: de verhuller onthuld

De Hoge Raad komt zo nu en dan terug op een eerder gevaren koers. In een recent arrest van 8 juli 2016 (ABB/TenneT) is dat ook het geval. Een schadeveroorzakend feit kan naast schade ook voordeel opleveren. In sommige gevallen kan het voordeel worden verrekend met het nadeel. Dit wordt voordeelstoerekening genoemd. In het in dit artikel te bespreken arrest staat de voordeelstoerekening centraal.

Voordeel als korting op de schade?

Artikel 6:100 BW bepaalt: *“Heeft een zelfde gebeurtenis voor de benadeelde naast schade tevens voordeel opgeleverd, dan moet, voor zover dit redelijk is, dit voordeel bij de vaststelling van de te vergoeden schade in rekening worden*

gebracht.” Het voordeel dat een schadeveroorzakend feit kan opleveren kan op twee manieren worden benaderd: 1) als korting op het nadeel bij berekening van de schade, of 2) eerst de omvang van het nadeel vaststellen (schade) en vervolgens het voordeel berekenen via artikel 6:100 BW en verrekenen. In de praktijk is de uitkomst hetzelfde. Niettemin heeft het veel pennen in beweging gebracht. De Hoge Raad maakt in het arrest van 8 juli 2016² duidelijk dat het uiteindelijk niet zo relevant is of men de voordelen nu wel of niet buiten het schadebegrip plaatst.

Voordat het ABB/TenneT-arrest werd gewezen, stond niet vast of artikel 6:100 BW gelezen moest worden als een tweetrapsraket. De eerste fase van deze tweetrapsraket zou dan de vaststelling van het conditio-sine-qua-non-verband zijn, in die zin dat zowel het voordeel als het nadeel uit dezelfde gebeurtenis moeten voortkomen. Fase twee zou dan gevormd worden door een redelijkheidstoets die de rechter moet aanleggen. De redelijkheidstoets houdt in dat de rechter de ruimte wordt geboden om te oordelen of de toerekening van het voordeel wel redelijk is.

Eenzelfde gebeurtenis: csqn-verband

In het arrest van 8 juli 2016 was het volgende aan de orde. ABB heeft bepaalde elektrische installaties aan een derde geleverd ten behoeve van een elektriciteitsschakelstation. TenneT werd door deze derde aangesteld als netwerkbeheerder. TenneT vordert van ABB schadevergoeding, nader op te maken bij staat, wegens inbreuk op het mededingingsrecht. ABB blijkt zich schuldig te hebben gemaakt aan kartelvorming en een te hoge prijs te hebben berekend aan onder meer TenneT. Als verweer heeft ABB zich beroepen op het zogenaamde doorberekenings- of “passing-on” verweer. TenneT zou geen schade hebben geleden omdat zij de hogere kosten heeft doorberekend aan haar afnemers.



mr. P. Oskam en
mr. D.C.A. van den Dungen¹

