

Mediation kan bij vroegtijdige interventie re-integratie bevorderen en schade beperken

Lydia Charlier – mr. L.E.M. Charlier is mediator in letselschade- en arbeidsconflicten, letselschadeadvocaat en lid van de Raad van advies van dit blad.

Niet alleen bij vastgelopen verhoudingen tussen werknemer, werkgever en verzekeraar maar ook al bij oplopende spanningen en schuring in de vroege fase van de behandeling, kan mediation in letselschadezaken zijn vruchten afwerpen. Dit bepleit Lydia Charlier, aan de hand van het profiel van de mediator, de emotionele behoeften van de benadeelde en een verkenning van diverse kansrijke momenten in het letselschadeproces. Ze laat ook zien hoe rechters gevolgen zouden kunnen verbinden aan het niet-aanbieden van of niet-deelnemen aan mediation.

Werk is van doorslaggevend belang voor de mentale en fysieke gezondheid. Werk geeft zin en structuur, en draagt aantoonbaar bij aan de gezondheid en het geluk van mensen, aldus hoogleraar Lex Burdorf.¹ Na door-gemaakte ziekte blijkt re-integratie tot een spectaculaire verbetering van de algehele gezondheid te leiden. Uit onderzoek blijkt voorts dat vroegtijdige en adequate re-integratie interventie leidt tot een gemiddelde loonwaarde-stijging van bijna een derde.² Adequate re-integratie inspanningen in de vroege fase van langlopende letselschade zaken lonen daarmee op zowel het immateriële als het materiele vlak. Omdat daarvoor in de letselschade helaas onvoldoende aandacht bestaat, blijven die inspanningen veelal uit.

Schurende verhoudingen komen in de vroege re-integratie regelmatig voor. De belangen van de betrokken partijen lopen – ogenschijnlijk – soms uiteen. De getroffen werknemer moet zowel voldoen aan de eisen van het arbeidsrecht als aan zijn verplichtingen op grond van het aansprakelijkheidsrecht. Het gesprek tussen de betrokken partijen komt echter niet van de grond. De re-integratie verloopt niet optimaal. Dat kan voor alle partijen kostbare consequenties hebben.

1. Eisen aan mediator

De rol van de MfN-mediator is op grond van de MfN-regels dat hij in een conflict tussen partijen neutraal is. Neutraal betekent niet afstandelijk, integendeel. Betrokkenheid op afstand is het credo van de mediator. Neutraal wordt ook wel gedefinieerd als: meervoudig partijdig. Je zou kunnen zeggen: een mediator is vóór beide partijen, en tegen niemand. Dat maakt hem voor partijen in conflict acceptabel als gespreksleider.

De plek van de mediator is autonoom. Dat betekent echter niet: los van de andere deelnemers. Het betekent veeleer dat de mediator als geen ander zijn plek weet in het geheel, in een juiste verhouding tot de andere deelnemers en het grotere geheel. Hij functioneert in diverse systemen, zoals de juridische context in al zijn diversiteit.

De mediator die is aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) is onderworpen aan de MfN-gedragsregels,³ het MfN-reglement⁴ en de tuchtrechtspraak van MfN/Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).⁵ Van een MfN-mediator wordt persoonlijke stevigheid verwacht en hij moet kunnen onderkennen wat zijn persoonlijke plek is in de relationele context. Wat is zijn achtergrond en identiteit? Komt hij in zijn groep de repeat players in de mediation vaker tegen? Wat is dan zijn plek in dat geheel?

1 Lex Burdorf, 'Artsen en beleidsmakers moeten weten: arbeid is het beste medicijn', *Overheid van nu*, 7 april 2020, zie: <https://bit.ly/2Z-T4oGX>; Burdorf is hoogleraar determinanten van volksgezondheid, met als onderzoekerterrein onder meer arbeid en gezondheid, verbonden aan het Erasmus Medisch Centrum Rotterdam.

2 Impact centre Erasmus University Rotterdam, 'Preventieve en vroegtijdige inzet van arbeidsdeskundigen. Onderzoek naar de mogelijkheden en effecten'. Dossierstudie laat zien dat eerdere inzet van het arbeidsdeskundig onderzoek kan leiden tot een gemiddelde stijging van 31,7% in loonwaarde (Hulleman en Brinkman, 2017).

3 Zie: <https://bit.ly/3hPD1U7>.

4 Zie: <https://bit.ly/3kC1A8R>.

5 Zie: <https://bit.ly/2ROOV6k>.

Het is voor de mediator belangrijk om de eigen overtuigingen en oordelen te onderzoeken en onderkennen en deze kritisch te bezien. Zodat hij vrij en neutraal kan blijven staan bij de vaak stevige gesprekken tussen partijen. De mediator gebruikt waar nodig zijn materiekennis om partijen voor valkuilen te behoeden en desgevraagd met partijen mee te denken om tot beiderzijds gedragen oplossingen te komen. Nimmer geeft de mediator echter een mening of oordeel.

De mediator heeft voorts een gedegen kennis van het gedrag dat mensen in conflict nu eenmaal vaak vertonen, en heeft gereedschappen om – onder vertrouwelijkheid – minder functionele en oplossingsgerichte gedragspatronen en overtuigingen voor de betrokkenen zichtbaar te maken en te doorbreken, zonder dat partijen elkaar uit het oog verliezen.

De mediator dient de eigen overtuigingen en oordelen te onderzoeken en deze kritisch te bezien, zodat hij vrij en neutraal kan blijven bij de vaak stevige gesprekken tussen partijen.

2. Preventiebelang

De benadeelde van een letselschade heeft een groter belang dan schadevergoeding alleen. Het slachtoffer kampt met emotionele behoeften, waaraan ratio en recht nauwelijks tegemoet kunnen komen. Een groot tekort op die ‘emotionele bankrekening’ werkt onnodig blokkerend en polariserend. Erkenning van wat de benadeelde is overkomen is een van de emotionele behoeften.⁶ Erkenning van aansprakelijkheid is een van de vele verschijningsvormen van die erkenning.

Wildeboer legde onlangs in dit blad haarfijn de vinger op de zere plek:

‘Ik durf te stellen dat de erkenning van aansprakelijkheid voor benadeelden een zeer belangrijk, zo niet het belangrijkste, “overwinningsmoment” in een letselschadezaak betreft. Het voorbijgaan aan de emotionele behoeften van een benadeelde aan erkenning kan een bron van frustratie en onvrede vormen waardoor een constructieve schaderegeling bemoeilijkt wordt.’⁷

Erkenning van aansprakelijkheid kan worden vertaald in: gezien en gehoord worden, in het leed dat werd toegebracht.

Het komt steeds vaker voor dat een verzekeraar wel een vergoeding wil betalen maar geen aansprakelijkheid wil erkennen. Dat sluit mediation echter niet uit. Erkenning als emotionele behoefte kent namelijk meer vormen dan alleen formele erkenning van de aansprakelijkheid. Zij kan de vorm hebben van een persoonlijke erkenning van de gevolgen van een ongeval, en het zetten van zoveel mogelijk stappen om die gevolgen te verzachten. In een mediation kunnen – in een tripartite overleg tussen de betrokken partijen – soms ook onconventionele stappen worden besproken en gezet die in re-integratie nodig zijn. Daarmee kan worden voorkomen dat denkbeelden zich vast gaan zetten.

Kortom, een mediation is bij uitstek de plek waarin aan de emotionele behoefte van het slachtoffer tegemoet kan worden gekomen.

3. Aandacht als het nieuwe goud

Vastgelopen denkbeelden leiden zelden tot oplossingen. Zij ontstaan door een gebrek aan aandacht voor elkaar. Voor het ontstaan van die denkbeelden en het bijstellen daarvan is aandacht nodig, in een neutrale omgeving. Mediation biedt die omgeving. Een materiedeskundige mediator is in staat de denkbeelden samen met de betrokkenen op hun houdbaarheid te toetsen, bij te stellen, en de draai te maken naar een oplossing.

Waar vertrouwen in de loop van de behandeling van een letselschadedossier verloren is gegaan, kan een mediation het contact en de verbinding herstellen. De mediator helpt allereerst te bouwen aan het vertrouwen dat een oplossing mogelijk is. Hij creëert ‘het neutrale veld’, waarin alle feiten, meningen, emoties, wetten, regels en ratio een eigen plek vinden. Het is het veld waar in een vastlopende situatie alles wat gezegd moet worden ook gehoord kan worden, zonder oogkleppen, met alle luiken open, zonder verborgen belangen. Mediation stelt de betrokkenen, die zich omringd weten door de noodzakelijke deskundigen aan tafel, in staat om inhoudelijk goed gemotiveerde en gedragen besluiten te nemen. Van daaruit kunnen oplossingen gevonden worden. Anders dan in de greep van juridische procedures kunnen partijen dan werkelijk aandacht voor elkaar hebben en elkaar ‘heel laten’.

6 Akkermans wijst op wetenschappelijk onderzoek naar de emotionele behoefte van slachtoffers: A.J. Akkermans, ‘Achieving Justice in Personal Injury Compensation: The Need to Address the emotional Dimensions of Suffering Wrong (preprint)’, in: P. Vines & A. Akkermans (red.), *Unexpected Consequences of Compensation Law*, Oxford: Hart publishing 2020, p. 15-37, zie o.a.: <https://bit.ly/33WK6xg>.

7 J.R. Wildeboer, ‘Schaderegeling zonder erkenning van aansprakelijkheid. Een problematisch fenomeen’, *Letsel & Schade* 2020-2, p. 9.

4. Geen slachtoffer maar eigenaar van oplossing

In een mediation krijgt het slachtoffer ook de verantwoordelijkheid over zijn eigen leven terug. Het gesprek wordt niet over hem, maar met hem gevoerd. Hij wordt mede onderdeel van de oplossing, waar hij eerder werd gezien als onderdeel van het probleem.

Resultaten van mediation in cijfers⁸

Tot op heden wordt mediation in letselschade uitsluitend ter facilitering van eindregelingen bij (te) langlopende zaken ingezet. Uit een recente, voorlopige cijfermatige analyse van die zaken blijkt:

1. Ca. 80 % van de zaken wordt pas voor een mediation aangemeld tussen 40 tot 100 maanden, de meeste pas na 60 maanden na ongeval;
2. De looptijd voorafgaand aan een mediation is 18 keer langer dan de looptijd van een mediation traject (inclusief eventuele deelonderzoeken);
3. Ca. 91 % van de zaken wordt opgelost in minder dan 16 contacturen tussen mediator en partijen;
4. De kosten zijn ca. 20 % van een gerechtelijk traject;
5. In de zaken waarin partijen vooraf ernstig van mening verschilden is de tevredenheidsscore: 9,1 aan slachtofferzijde, 8,8 aan verzekeraarszijde en 8,4 aan de zijde van de belangenbehartiger;
6. Bij inzet van mediators als bemiddelaars na drie jaar kan op de looptijd tot gemiddeld anderhalf jaar worden bespaard – op contacturen van professionals, buitengerechtelijke kosten, langlopende discussies en schade(last);

5. Zes onbenutte kansen

Uit de cijfers blijkt dat mediation in letselschadezaken in de eindfase van de schaderegeling zijn diensten bewijst.⁹ Maar er zijn veel meer mogelijkheden.

De tijd is eerder rijp

Over de inzet van mediation in letselschadezaken wordt wel gezegd dat timing belangrijk is. Als ‘de tijd niet rijp is’, lees: ‘als partijen elkaar nog niet voldoende onder druk hebben gezet’, zal ook mediation geen eindoplossing brengen. Dit idee getuigt echter van een te beperkte blik op mediation, dit kan namelijk meer zijn dan een middel voor een eindoplossing. Mediation inzetten be-

tekent: verbinden waar contact en vertrouwen verloren dreigt te gaan, bij elke partij en in elke fase van het proces. Zodra het ‘schuurt’ in welke zin dan ook, en partijen toenemend conflictgedrag vertonen, is mediation een middel om in vertrouwelijkheid de verhoudingen te herstellen en een gezamenlijke weg vooruit te vinden. In een (vroeg) re-integratie is de tijd rijp zodra er belangen ‘onder water’ blijven en voelbare schuring optreedt die met een regulier gesprek tussen de betrokken partijen niet kan worden opgelost.

Interdisciplinaire mediation – met betrokkenheid van de werkgever, de werknemer en de (aansprakelijkheids)verzekeraar – wordt in de vroege fase van de re-integratie nog nauwelijks gebruikt. Terwijl juist dan het faciliteren van vertrouwen en het bevorderen van transparantie om-trent ieders rechten en plichten van eminent belang is.

Na verwarring door paradox

Ten aanzien van re-integratie doet zich een paradox voor. Is het voor de werkhervatting van de betrokkene, met inachtneming van de Wet Poortwachter, van belang dat wordt vastgesteld dat, en in hoeverre, hij arbeidsgeschikt is en de re-integratie kan slagen – voor de financiële resultaten van zijn letselschadevordering lijkt het van belang dat hij zoveel mogelijk arbeidsgeschikt is. Deze paradox brengt de betrokkene in verwarring. Is zijn toekomst werk, of een zak met geld? Als deze verwarring toeslaat dient de rechtshelper/adviseur van het slachtoffer met een constructieve houding zijn cliënt voor te lichten over de kansen van werk en over de situatie die ontstaat als die kansen voorbijgaan. Een mediator kan daarbij helpen kansen te verhelderen en de optimale weg vooruit te vinden.

De paradox tussen zoveel mogelijk geslaagde re-integratie en zoveel mogelijk arbeidsgeschikt zijn voor de letselschadevordering brengt de betrokkene in verwarring.

Bij arbeidsconflict

Niet zelden treedt gedurende de WIA-wachttermijn of gedurende een door het UWV opgelegd sanctiejaar een arbeidsconflict op. De bedrijfsarts, de Wet Poortwachter en het arbeidsrecht spelen dan een grote rol. De bedrijfsarts adviseert dan op basis van de STECR-richtlijnen¹⁰ en de

⁸ Met dank aan mr. Gerrit H.J. Hulsbergen re, MfN-mediator en directeur van Het Letselhuis, die het onderzoek bespreekt in *Letselschade-NEWS*, zomernr. 2020, zie: <https://bit.ly/2S2kHwI>.

⁹ Ervaren letselschade professionals wisten dit al uit ervaring, zie onder andere: J.M. van de Laar, ‘Ervaringen van een mediator in letselschadezaken’, *Verkeersrecht* 2010 nr. 5; J.M van de Laar en W.G.B. Neervoort, ‘Letselschade mediation. Waarom, wanneer en hoe werkt het?’, *Tijdschrift voor Letselschade in de Praktijk* 2015; L.E.M. Charlier, ‘Mediation in letselschade blijft ten onrechte achter’, *Letsel & Schade* 2018-3; L.E.M. Charlier, ‘Het recht op mediation in letselschadezaken uit de kast. Een pleidooi voor alternatieve oplossingen’, *Tijdschrift Conflicthantering*, 2020 nr. 2.

¹⁰ Zie: <https://bit.ly/3hRNHSp>.



NVAB-richtlijnen¹¹ tot mediation. Weigeren van een mediation door de medewerker kan leiden tot een loonstop.¹² Als de bedrijfsarts mediation adviseert en de werknemer daar niet op ingaat, kan een ontbinding zonder vergoeding wegens ernstige verwijtbaarheid volgen.¹³ Ook de werkgever kan een mediation niet straffeloos weigeren.¹⁴ De verzekeraar kan zodra deze situatie dreigt tijdig instappen. Mediation in een tripartite overleg is dan van groot belang: in overleg tussen de werknemer, de werkgever en de verzekeraar kan de laatste zeker bijdragen aan het welslagen van de re-integratie van de betrokkene en het oplossen van het conflict.

Na deskundigenoordeel

Worstelen partijen met vragen in het kader van de re-integratie, dan wordt vaak een deskundigenoordeel bij het UWV, of een second opinion bij een andere bedrijfsarts gevraagd. Dat duidt op onduidelijkheid en onenigheid. Na het verkrijgen van een deskundigenoordeel of second opinion kan mediation met alle partijen aan tafel de beste weg vooruit bieden.

Bij loonsanctie

Legt het UWV na 104 weken een loonsanctie op? Dat is een duidelijk signaal van tekortschieten door de werkgever (en onder omstandigheden ook van de aansprakelijkheidsverzekeraar). Eerder ingrijpen was aangewezen, maar het is nog niet te laat. Ook in het derde ziektejaar kan een mediator met partijen de neuzen alsnog dezelfde kant op krijgen, om verder oplopende schade te voorkomen.

Ook volgens gedragsregels

In de Gedragscode Behandeling Letselschade zien de gedragsregels 8, 9 en 10 op het vlottrekken van vastlopende schadebehandeling. Duurt de schadebehandeling langer dan twee jaar, dan gaan beide partijen na wat daarvan de oorzaak is. Ze spreken concreet af wie welke maatregelen treft om de schadebehandeling alsnog zo spoedig mogelijk af te ronden (gedragsregel 8). Als de schaderegeling vastloopt, brengen partijen in kaart wat hen verdeeld houdt en zoeken zij samen zo spoedig mogelijk naar een oplossing (gedragsregel 9). Als het partijen niet lukt om samen een oplossing te bereiken, roepen zij de hulp

van een derde in om alsnog tot een oplossing te komen (gedragsregel 10). Ook, en misschien wel: juist in deze fase is de re-integratie van de werknemer een relevant onderwerp. Intervenieren door middel van mediation is aangewezen, zodra onenigheid dreigt.

Gedragscodes beschrijven hetgeen in een bepaalde (beroeps)groep als zorgvuldig wordt gezien. Dat blijkt met regelmaat uit de jurisprudentie van de Hoge Raad.¹⁵ Het niet voldoen aan Gedragsregel 8 e.v. GBL door de verzekeraar kan onder omstandigheden een onrechtmatige daad opleveren. Sommige belangenbehartigers zijn voorts onderworpen aan hun eigen gedragsregels, waarin het streven naar een oplossing in der minne is geregeld. Voor advocaten stelt bijvoorbeeld Gedragsregel 5 dat een regeling in der minne – waartoe mediation een middel kan zijn – de voorkeur verdient.¹⁶

Van rechtshelpers mag worden verwacht dat zij de mogelijkheid van mediation serieus met hun cliënt bespreken. De rechter heeft daarbij ook de GBL op het oog, gezien een recent oordeel van het Hof Arnhem-Leeuwarden:

‘Het zou (de verzekeraar) sieren om de juridische strijd bij te begraven en met geïntimeerde en eventueel met een ervaren letselschademediator om de tafel te gaan zitten om deze te langlopende schaderegeling fatsoenlijk af te wikkelen. Korthedshalve verwijst het hof naar de Gedragscode Behandeling Letselschade onder gedragsregels 8, 9 en 10.’¹⁷

6. Rechter kan consequenties verbinden

In het Nederlandse arbeidsrecht is het gedachtegoed rond het inzetten van mediation verder ontwikkeld dan in de letselschade. In het arbeidsrecht toetst de rechter of een mediationstraject is aangeboden door de werkgever. Is dat niet gebeurd en zijn daar geen goede redenen voor, dan kan de rechter daar de gevolgen aan verbinden die hem geraden voorkomen.

Ondanks het ontbreken van een afdwingbare verplichting is eenzelfde beweging mogelijk in letselschadezaken. De rechtspraak maakt er nog geen gebruik van, zo

11 Zie: <https://bit.ly/33Ou9JB>.

12 ECLI:NL:GHSHE:2020:372.

13 ECLI:NL:RBLIM:2020:5199; voor de voorwaarden waaronder van een zieke medewerker deelname aan een mediation kan worden gevegd, zie Kantonrechter Lelystad, [ECLI:NL:RBZLY:2012:BV6626](https://www.eclinet.nl/ECLI/NL/RBZLY/2012/BV6626), r.o. 2.6: de kantonrechter gaat in op de ruime strekking van art. 7:629 BW zoals blijkend uit de parlementaire geschiedenis: een werknemer heeft geen recht op loondoorbetaling ‘voor de tijd, gedurende welke door zijn toedoen zijn genezing wordt belemmerd of vertraagd’. Niet deelnemen aan mediation valt onder dit criterium, aldus de kantonrechter.

14 ECLI:NL:HR:2019:1443.

15 Zie bijvoorbeeld: HR 2 maart 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB0377, *NJ* 2001/649, r.o. 3.4.1.; HR 18 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:942, *NJ* 2015/20 r.o. 5.2.1.; HR 13 juli 2018, ECLI:NL:HR:2018:1176, r.o. 3.4.5.

16 Zie <https://bit.ly/3coIG2n>. Van een advocaat mag blijkens de toelichting worden verwacht dat hij mediation met zijn cliënt bespreekt.

17 [ECLI:NL:GHARL:2020:749](https://www.eclinet.nl/ECLI/NL/GHARL/2020/749), r.o. 2.10.

oordeelde Rechtbank Rotterdam in een letselschadezaak dat mediation niet kon worden afgedwongen.¹⁸ In de context van aansprakelijkheid rust op de aansprakelijke persoon de plicht om te voorkomen dat het slachtoffer dubbel wordt gevictimiseerd door belemmering van het schade-afhandelingsproces, of door het veroorzaken van een te lang en stroperig afhandelingsproces.¹⁹

De rechter kan ook in letselschadezaken toetsen of er in de vroege periode van re-integratie tijdig en adequaat is geïntervenieerd, waar mogelijk door het inzetten van mediation.

Het oordeel van de Kantonrechter Lelystad in een arbeidsrechtelijke kwestie biedt inhoudelijke en gemotiveerde overwegingen aan de omstandigheden waarin mediation moet worden ingezet.²⁰ Naar analogie daarvan kunnen partijen ook in letselschadezaken gemotiveerd afwegen of:

- * mediation, gegeven de aard van het conflict, een aangegeven en haalbare route is;
- * het aannemelijk is dat een mediation de psychische toestand van de betrokkene zal verbeteren, waarbij eventueel een medisch oordeel of advies van de bedrijfsarts kan worden betrokken;
- * deelname aan een mediation in redelijkheid van betrokkenen kan worden gevergd; en
- * een betrokkene er om heeft gevraagd.

Indien deze vragen met 'ja' worden beantwoord – een 'nee' moeten partijen goed motiveren – moet het ervoor worden gehouden dat de rechter ook in letselschadezaken consequentie verbindt aan het niet-inzetten van of niet-deelnemen aan mediation.

Van belang is ook dat art. 3.1 sub g van het Landelijk procesreglement voor civiele dagvaardingszaken bij gerechtshoven eist dat bij de introductie van een hoger be-

roepsprocedure gemeld wordt of vóór of tijdens de procedure in eerste aanleg een mediation heeft plaatsgevonden. Aan een negatieve uitkomst van deze toetsing kunnen door de rechter consequenties worden verbonden. Een dergelijke toetsing kan ook in letselschadezaken in eerste aanleg worden geïntroduceerd. De vraag moet dan worden beantwoord: werd in de vroege periode van re-integratie tijdig en adequaat geïntervenieerd, waar mogelijk door het inzetten van mediation?

7. Conclusies

Mediation kan in Nederland nog niet worden verplicht. Terwijl het in letselschadezaken verder kan en moet worden ontwikkeld. Dat geldt voor de jurisprudentie op het gebied van mediation. Juridische hulpverleners in de letselschade moeten de mogelijkheden van mediation serieus met hun cliënt bespreken. Voor verzekeraars geldt dat het niet voldoen aan art. 8 e.v. GBL onder omstandigheden onrechtmatig kan zijn.

Als vroege interventie kan interdisciplinaire mediation in het belang van de re-integratie bij oplopende spanningen en schuring in de 'driehoek' van werknemer, werkgever en verzekeraar zijn vruchten afwerpen. Door transparantie te bevorderen, belangen te verhelderen, vertrouwen te herstellen en partijen te helpen constructieve afspraken tot stand te brengen. Deze mediation is in de letselschade tot dusverre echter onbekend, en de mogelijkheden zijn onvoldoende onderkend.

Voor objectieve criteria voor beoordeling van de vraag waarin mediation in letselschadezaken mogelijk is en als vroege interventie kan worden gevraagd, kan worden aangehaakt bij criteria die worden gehanteerd in het arbeidsrecht. Indien mediation dan ten onrechte niet wordt ingezet, kan de rechter de gevolgen verbinden die hij geraden acht. Een actieve houding van de rechterlijke macht zal deze ontwikkeling bevorderen. ■

18 ECLI:NL:RBROT:2016:2802. In een internationale context is dat vaak anders. Diverse vormen van preventieve mediation zijn in vele landen inmiddels gemeengoed. Verschillende landen binnen en buiten Europa kennen (verplichte, mogelijke of aanbevolen) preventieve mediation voorafgaand aan een juridische procedure, soms in samenhang met de toegang tot de rechter, bijvoorbeeld: Groot-Brittannië, Noorwegen, diverse Duitse deelstaten, België, Zweden, Italië, Griekenland, Spanje, Argentinië, Nieuw-Zeeland, de staat New York, Chili; zie ook: <https://bit.ly/32PqJXO>.

19 ECLI:NL:GHARL:2018:10759: het Hof achtte een verzekeraar in 2019 aansprakelijk, en kende extra smartengeld toe.

20 ECLI:NL:RBZLY:2012:BV6626, r.o. 2.6.