

Bart Neervoort en Ad Westerhof, NVMV:

“Geschillen kun je beter, sneller en goedkoper oplossen”

De inkt van de oprichtingsakte is nog maar nauwelijks droog of het kersverse bestuur van de jongste Mediatorclub in Nederland is op toernee. Ze willen hun boodschap graag kwijt en benadrukken dat mediation (bijna) alleen maar voordelen heeft. Ook voor verzekeraars. “Mediation scheelt tijd en geld. In die zin verbaast het ons dat nooit eerder iemand op het idee is gekomen om een Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche op te richten.”

Mediation is hot. Het onderwerp heeft een eigen startpagina op internet en levert via Google een kleine drie miljoen hits op, maar wordt in de Dikke Van Dale heel simpel met één Nederlands woord aangeduid: bemiddeling. Ook het Verbond ziet mogelijkheden voor mediation. Beleidsadviseur Peter Vogelsang van het Verbond denkt dat “het verzekeraars en de klant tijd, moeite en geld bespaart. In die zin past mediation binnen de consumentenfocus”.

Het meest gehoorde argument van voorzitter Bart Neervoort en bestuurslid Ad Westerhof van de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV) is dat “media-

tion in verzekeringsland oeverloze discussies voorkomt”. Het is dan ook hun streven de knowhow in verzekeringsland te bundelen, de kwaliteit van mediation te bewaken, het vak verder te professionaliseren en meer mensen op te (laten) leiden tot mediator. Hun ultieme doelstelling: mediation moet een eigen plek krijgen in de verzekeringsbranche.

Waarom willen jullie dat?

Neervoort: “Er wordt bij geschillen zo ontzettend snel naar een rechter gestapt dat de zaken zo zoetjes aan de pan uitrijzen. Ik sprak laatst een verzekeraar die op dat moment meer dan 1.500 zaken had lopen. En dat is er maar één. Als ik een schatting voor de hele branche moet doen,

een voorzichtige, dan schat ik in dat er in Nederland continu gemiddeld tussen de vijf- en tienduizend processen bij de rechter lopen. Dan heb je het over geschillen tussen verzekeraars en verzekerden, tussen verzekeraars en het intermediair, en tussen verzekeraars onderling. Als je dan vervolgens een optelsom zou maken van wat de branche jaarlijks aan derden betaalt om die geschillen op te lossen, dan is er toch maar één conclusie mogelijk: dat móet anders en kan ook anders.”

Hoe dan?

“Door alle partijen meer oplossingsgericht te laten denken. In de VS en in Engeland is mediation inmiddels niet meer weg te denken. Wist je dat na de orkaan Rita maar liefst 48.000 geschillen tussen verzekeraars en verzekerden in Texas zijn gemediate? Meer dan 85 procent is op die manier opgelost. En in Engeland is het nu zo geregeld dat partijen vóór aanvang van een gerechtelijke procedure aan de rechter moeten uitleggen wat ze al hebben ondernomen om hun geschil op te lossen. Ik zie dat in ons land ook wel gebeuren. Naast de consumenten, die een geschil kunnen voorleggen aan de Ombudsman en de Geschillencommissie van het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), hebben ook bedrijfsmatige partijen steeds vaker behoefte aan een snelle, goedkope en efficiënte geschillenbeslechting. In veel bedrijfspolissen staat nog dat geschillen alleen mogen worden voorgelegd aan de rechter in Amsterdam, Rotterdam of Den



Bart Neervoort



Ad Westerhof

Haag. Ik vind dat niet van deze tijd en geloof me, dat doet het imago van verzekeraars geen goed. Het is veel klantvriendelijker als verzekeraars een geschillenclausule in de polis opnemen, waarin staat dat partijen bij een eventueel verschil van mening eerst proberen er zelf of met behulp van een mediator proberen uit te komen. Als het aantal procedures afneemt, gaan ook de kosten van de externe schadebehandeling naar beneden, terwijl de schadelast niet stijgt. Dat is, denk ik, in ieder geval de verrassende ervaring met mediation in de VS.”

Mediation is toch geen wondermiddel?

Westerhof: “Nee, dat zeker niet. Niet ieder geschil leent zich ook voor mediation. Soms is een gerechtelijke uitspraak nodig, bijvoorbeeld vanwege precedentwerking. Of de ene partij wil absoluut niet aan tafel met de ander, maar de ervaring heeft ons wel geleerd dat mediation juist bij zaken met een heel groot belang de discussie terug kan brengen tot de grote lijnen. Een mediator kan er, doordat hij de neutrale derde is, voor zorgen dat de emotionele en inhoudelijke aspecten van elkaar gescheiden blijven. Mediation is ook meer gericht op de echte belangen (waar gaat het nou eigenlijk om) en niet op de vaak vastgeroeste standpunten, waarbij mensen gelijk willen krijgen om het gelijk. In die zin is mediation ook veel meer gericht op de toekomst en niet op het ver-

leden. Bovendien is het een misverstand te denken dat mediation alleen maar geschikt is in kwesties waar het behoud van de relatie voorop staat.”

U verkoopt het leuk ...

“Nou, ik ben er echt heilig van overtuigd dat minstens de helft van alle nu lopende juridische conflicten in de verzekeringsbedrijfstak met mediation kan worden opgelost. Een mediator kan vertrouwelijk met beide partijen praten en tot een oplossing komen waar die partijen zelf nooit op zouden zijn gekomen. En, ook niet onbelangrijk, mediation is snel en efficiënt. Er vindt immers geen uitwisseling van stukken plaats, zoals dat bij een gerechtelijke procedure wel het geval is. Er zijn ook geen uitstellen en geen getuigen- en deskundigenverhoren. Een gerechtelijke procedure neemt al snel twee jaar in beslag. Gerechtelijke molens malen nu eenmaal langzaam.”

Het fenomeen mediation komt uit de VS en Groot-Brittannië overwaaien, maar met name in de VS zijn de proceskosten veel hoger dan bij ons. Is succes dan ook niet veel eerder verzekerd?

Neervoort: “Zou kunnen, maar vergeet niet dat verzekeraars in de praktijk veelal het imago hebben over een lange adem te beschikken, terwijl de uitkomst van een zaak vaak ongewis is. Van dat imago moeten verzekeraars af! Ook in Nederland kost een procedure wat hoor. De kos-

ten van mediation staan echt niet in verhouding tot die van een gerechtelijke procedure. Sterker nog, de kosten van de mediator zijn vaak lager dan het griffierecht dat bij gerechtelijke procedures moet worden betaald. En dan heb ik het nog maar even niet over het honorarium voor advocaten of de kosten van een hoger beroep. Bovendien worden de kosten bij mediation gedeeld en dat vind ik wel zo eerlijk. Beide partijen betalen de helft. Overigens kan een verzekeraar ook alles betalen, als hij dat wil. Als ik het in gemiddelden moet uitdrukken, zou ik zeggen dat een mediation in een kwestie die anders tot tussenkomst van de rechter zou leiden en met advocaten, zo tussen de drie- en vijfduizend euro kost, terwijl een gerechtelijke procedure al snel tussen de tien- en vijftigduizend euro kost.”

Jullie initiatief is hoogstwaarschijnlijk niet door iedereen met gejuich ontvangen?

“Je doelt zeker op de advocatuur? Dat klopt inderdaad. Ik kan het niet mooier maken dan het is: mediation gaat hoe dan ook ten koste van het aantal advocatenuren. Maar als oud-verzekeringsadvocaat zou ik tegen mijn oud-collega's willen zeggen: ‘Hier ligt een nieuwe uitdaging voor de advocatuur. De wereld om ons heen verandert. We kunnen in de 21e eeuw geschillen niet blijven oplossen zoals we dat de afgelopen honderd jaar hebben gedaan. De kosten rijzen de pan uit en de tevredenheid over het uiteindelijke resultaat neemt steeds verder af.’ Wij verwachten dat advocaten de wereld van mediation gaan ontdekken en omarmen, want uiteindelijk is een tevreden klant toch het belangrijkste. En ook met ‘mediation advocacy’ valt nog een heel behoorlijke boterham te verdienen. Goede advocaten kunnen zich bovendien ontwikkelen tot uitstekende mediators. Zij zijn van harte welkom bij onze vereniging.” ■