



# MEDIATION

NVMV-voorzitter Bart Neervoort:

“Meer dan de helft van de verzekeringsgeschillen komt in aanmerking voor mediation”

Het heeft, zeker in vergelijking met landen als de Verenigde Staten en Groot-Brittannië, wat langer geduurd, maar ook in de Nederlandse verzekeringsbranche gaat mediation er komen als middel om geschillen tussen partijen op te lossen. “Ik voorspel de komende jaren een enorme bloei”, benadrukt mr. Bart Neervoort. Uiteraard is bij de beroepsmatig mediator en voorzitter van brancheorganisatie NVMV de wens de vader van de gedachte, maar aan de andere kant kan hij zijn optimistische kijk op de toekomst van dit prille metier wel degelijk onderbouwen. “Ook in Nederland zullen rechtbanken partijen bij geschillen vaker gaan doorverwijzen naar een mediator.”

*Mr. Bart Neervoort: “Na echtscheidingszaken, arbeidsconflicten en letselschades zullen ook verzekeraars steeds vaker de weg naar mediation weten te vinden”*

# “De manier waarop in de verzekeringsbranche met geschillen wordt omgegaan, is zo nu en dan niet meer van deze tijd”

Mediation, een vorm van alternatieve geschillenbeslechting waarbij partijen met behulp van een neutrale bemiddelaar (mediator) zelf het geschil oplossen, komt overwaaien uit de Angelsaksische wereld. Zo'n 30 jaar geleden stak dit fenomeen voor het eerste de kop op in de Verenigde Staten; Groot-Brittannië volgde zo'n 15 jaar later. “In de VS heeft de verzekeringsbranche als één van de eerste bedrijfstakken, zo niet als eerste, mediation omarmd. De ware reden is mij niet precies bekend, maar het zou me niet verbazen als de veel hogere proceskosten dan in Nederland hierbij een cruciale rol spelen. Zo ook de wens om zekerheid te kopen, waardoor men bij claims met onduidelijke afloop weten wat ze kwijt zijn en moeten reserveren. Ook het hoge slagingspercentage - 60à 70% - werkt daaraan mee. Evenals het feit dat verzekeraars bovendien massaal een *'pledge'* hebben ondertekend, waarbij zij toezeggen in geval van calamiteiten onderlinge geschillen eerst langs minnelijke weg via mediation zullen proberen op te lossen. In Engeland is het voorts zo geregeld dat partijen voor aanvang van een gerechtelijke procedure aan de rechter moeten uitleggen wat ze al hebben ondernomen om het probleem uit de wereld te helpen.”

In de verzekeringsindustrie in beide landen is mediation dan ook niet meer weg te denken. Zo werden in Texas na de orkaan 'Rita' 48.000 geschillen tussen verzekeraars en verzekerden gemediate. Ruim 85 % daarvan kwam zo tot een oplossing. Een ander voorbeeld. Recentelijk vroeg Neervoort aan een topfunctionaris van een grote Amerikaanse verzekeraar hoeveel procent van de geschillen zij vandaag de dag middels mediation proberen te regelen. Haar antwoord: alle! Het gaat dan zowel om geschillen met klanten over dekkingsvraagstukken, maar ook om aansprakelijkheids- en regreskwesities en geschillen met andere verzekeraars, makelaars

en andere *businesspartners* over onder meer meningsverschillen met betrekking tot de samenwerkingsovereenkomsten.

## 'Het licht gezien'

Van Neervoort, voormalig verzekeringsadvocaat maar inmiddels *fulltime* mediator onder de naam 'Medarba' maakte zelf in 2001 voor het eerst kennis met mediation. “Het betrof een langlopende zaak waarbij NN was betrokken en waarvoor we naar Londen moesten. Tot mijn verrassing werd de zaak dezelfde dag nog opgelost. Dat was voor mij een openbaring. Ik had 'hét licht' gezien, ben me vervolgens meer in de materie gaan verdiepen en heb de opleiding tot mediator gevolgd.”

Mediation biedt in zijn ogen tal van voordelen. “De kracht is de vertrouwelijkheid tussen partijen, die, mede door het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring, groter is dan bij welk ander conflictmodel ook. Bovendien is medewerking vrijwillig, doch niet vrijblijvend. Er wordt een actieve coöperatie verlangd. Voorts wordt het probleem niet 'over de schutting' gegoooid, maar blijven partijen 'in de bestuurdersstoel' bij de oplossing betrokken. Hierdoor worden oeverloze, juridische discussies voorkomen, hetgeen het proces versneld en daardoor goedkoper maakt. Een groot voordeel is bovendien dat de kans groot is dat niet alleen het geschil uit de wereld wordt geholpen, maar bovendien de zakelijke relatie in tact blijft. Juist voor de verzekeringsbranche, die immers de laatste tijd qua reputatie de nodige 'klappen' heeft opgelopen, is dat een extra pluspunt”, aldus de NVMV-voorzitter, die mediation desalniettemin beslist geen wondermiddel noemt. “Niet elk geschil leent zich hiervoor. Soms is een gerechtelijke uitspraak nodig vanwege de precedentwerking. Of wil de ene partij gewoonweg niet met de ander om de tafel zitten omdat bijvoorbeeld kwade trouw of opzet wordt vermoed. En soms liggen zaken zo duidelijk dat zeker is wat de uitkomst zal zijn als de zaak naar de rechter gaat.”

## Nederland

Zoals gezegd, is Nederland wat mediation betreft nog niet zover als de VS en Engeland. Maar dat gaat volgens Neervoort de komende tijd rap veranderen. Na echtscheidingszaken, arbeidsconflicten, letselschades zullen ook verzekeraars volgens hem steeds vaker de weg naar mediation weten te vinden. “Niet in de laatste plaats doordat rechtbanken sinds kort allemaal een mediation-bureau hebben, die steeds vaker zullen doorverwijzen naar gespecialiseerde mediators. Daar komt bij dat verzekeraars, mede

door de mondiger consumenten en wet- en regelgeving inzake *corporate governance*, steeds klantvriendelijker worden en meer aandacht besteden aan de afhandeling van schades, klachten en conflicten. En bovendien steeds meer oog krijgen voor het kostenaspect."

De manier waarop in verzekeringsbranche met geschillen wordt omgegaan, is volgens hem zo nu en dan niet meer van deze tijd. "Partijen zetten veel te vaak en te snel de hakken in het zand en wordt er veel te snel naar de rechter gestapt, waardoor de kosten de pan uitrijzen. In veel bedrijfspolissen staat bovendien nog dat geschillen moeten worden voorgelegd aan de rechter in Amsterdam, Den Haag of Rotterdam. Beter en klantvriendelijker zou zijn een geschillenclausule in de polis op te nemen waarin partijen toezeggen dat zij zullen proberen hun meningsverschil zelf of door middel van mediation op te lossen", aldus Neervoort, volgens wie er in de verzekeringsindustrie naar schatting jaarlijks zo'n 10.000 à 15.000 geschillen leiden tot een juridische zaak. "Ik ben ervan overtuigd dat minstens de helft daarvan door middel van een mediator kan worden opgelost. Verzekeraars zullen merken dat de kosten van externe schadebehandeling met de afname van het aantal procedures aanzienlijk zullen afnemen, zonder dat daar een hoge(re) schadelast tegenover staat. Dat is misschien wel de meest verrassende ervaring in de VS. Al moet ik wel beamen dat er nog wel een hele cultuuromslag nodig is

“Ik vroeg onlangs bij een grote Amerikaanse verzekeraar hoeveel procent van de geschillen zij vandaag de dag middels mediation proberen te regelen. Het antwoord: alle!”

om alle partijen daadwerkelijk voor mediation te winnen. Ik zou verzekeraars willen meegeven bij een geschil mediation een keer te proberen. Zoals de Engelsen zeggen: *the proof of the pudding is in the eating.*" <

## NVMV streeft naar divers ledenbestand aan mediators

Vorig jaar zag de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV) het levenslicht. Doel van de beroepsorganisatie is het bevorderen van de deskundige beroepsuitoefening door mediators in de verzekeringsbranche, het bewaken en verbeteren van de kwaliteit daarvan en het promoten van mediation als pragmatische, snelle en relatief goedkope vorm van geschillenoplossing. Daartoe worden onder meer bijeenkomsten, seminars en workshops georganiseerd en informatie verstrekt aan zowel (kandidaat) leden als derden. Voorts fungeert de NVMV als spreekbuis naar buiten toe, verzamelt zij informatie over en doet men onderzoek naar zaken die in het belang zijn van de leden, de vereniging en het vak van mediator. De NVMV telt momenteel 30 leden, die allen zijn geregistreerd of gecertificeerd bij het NMI (Nederlands Mediation Instituut). Zij streeft naar een zo divers mogelijk ledenbestand met aangesloten mediators uit kringen van verzekeraars, intermediair, experts en advocatuur. Het bestuur bestaat behalve uit voorzitter mr. Bart Neervoort uit penningmeester Ad Westerhof en secretaris mr. Eva Schutte. Het secretariaat is gevestigd in Rotterdam; het postadres luidt: postbus 4231, 3006 AE Rotterdam. Meer informatie van de NVMV is te vinden op de website [www.nvmv.nl](http://www.nvmv.nl).