

VERENIGING MEDIATORS IN DE VERZEKERINGS

Het juridiseren van een verpest de verhoudinge

Mediation is een snellere en goedkopere manier om geschillen op te lossen. Het zal daarom in korte tijd een volwaardige plaats krijgen binnen de verzekeringsbranche. Dat is de stellige overtuiging van oud-advocaat en mediator Bart Neervoort, voorzitter van de kersverse Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche.

Tekst: Jasper Enklaar
Foto: Guus Baks

Eind september richtten oud-verzekeringsadvocaat Bart Neervoort en Adriaan Westerhof, algemeen directeur van de Troostwijk Groep, de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV) op. Deze vereniging gaat de kennis over mediation in verzekeringsland bundelen, de kwaliteit van mediation bewaken, het vak verder professionaliseren en zorgen dat er meer mensen worden opgeleid tot mediator in de verzekeringsbranche. Want binnen de verzekeringsbranche moet mediation een eigen plaats krijgen, vindt de NVMV.

Mediation is een verschijnsel van de laatste jaren. Het is in de VS ontstaan, van daaruit overgewaaid naar Engeland en wordt nu steeds vaker toegepast in de rest van Europa. Bart Neervoort, met dertig jaar ervaring als advocaat voor de verzekeringsbranche, was er redelijk vroeg bij. Kort na de millenniumwisseling volgde hij in Londen een opleiding tot mediator. "Daar was men al veel verder met business mediation. Dat kwam vooral omdat de kosten van procederen daar extreem hoog zijn." Neervoort haalt hier direct het belangrijkste voordeel van mediation boven procederen aan: kostenbesparing. "De normale manier van geschillen oplossen was altijd de rechter. Maar dat kost al snel tussen de 10.000 en 50.000 euro, met



uitschieters naar 100.000 euro of meer. Bovendien is het traag. Een procedure neemt zo twee jaar in beslag. Als er een hoger beroep volgt, komt er zeker anderhalf jaar bij maar de uitkomst is nooit helemaal zeker en dus is de termijn in de toekomst ongewis."

Advocaten en experts

Verzekerders hebben door de aard van hun activiteiten nu eenmaal veel geschillen. Ze procederen

BRANCHE OPGERICHT

geschil



Bart Neervoort: "Ik begin altijd met: 'We gaan er samen uitkomen en als we vandaag een oplossing vinden, hebben we veel geld verdiend.'"

vaak en geven per jaar veel geld uit aan advocaten en experts. Verzekeraars proberen de kosten te drukken, maar volgens Neervoort gebeurt dat vooral door op te tarieven van experts te bezuinigen. "Dat is niet erg efficiënt", vindt hij. "Je kunt je afvragen of er niet een veel grotere winst te behalen is door op een andere manier geschillen op te lossen."

Vanuit het ministerie van Justitie is er een groei-

ende druk op sectoren om geschillen zelf op te lossen en niet altijd naar de rechter te gaan. Dat is ook uit eigenbelang, want het bespaart de overheid kosten en het ontlast het justitiële apparaat. Een proefproject met mediation binnen de rechtelijke macht is onlangs met succes afgerond. Iedere rechtbank heeft nu een eigen mediationfunctionaris en een eigen mediationbureau. Zo'n bureau zoekt de zaken uit, die gemedieerd kunnen

worden, verwijst partijen naar een mediator en vergoedt de eerste twee uur mediation. Ook civiele- en handelszaken zullen binnenkort op deze wijze afgehandeld kunnen worden.

Emoties

Mediation is vooral bekend als methode voor het oplossen van particuliere conflicten als echtscheidingen of burengeschillen, waar de emoties hoog kunnen oplopen. Dan is de belangrijkste taak van een mediator - veelal een psycholoog - om ervoor te zorgen dat partijen weer met elkaar kunnen communiceren. "Daarna zegt de mediator: ik ben klaar. Dat gaat niet op voor mediation in de zakelijke wereld", vertelt Neervoort. "Daar spelen emoties natuurlijk ook een rol maar als er een claim ligt, gaat het om het oplossen van dat probleem."

"Mediation zit nog te veel in de sfeer van geitenwollensokken"

Mediation zit nog teveel in de sfeer van geitenwollensokken en psychologen, vindt Neervoort. Een van de taken van de nieuwe vereniging is daarom het informeren van de verzekeringsbranche over wat mediation kan betekenen. De NVMV zal de komende periode het Verbond van Verzekeraars benaderen om het onderwerp onder de aandacht te brengen. Met individuele verzekeraars wil de NVMV kijken of er pilot-projecten mogelijk zijn. "We kunnen bijvoorbeeld kijken welke zaken geschikt zouden zijn voor mediation, en vervolgens bezien wat dat aan kosten scheelt."

Partnership in business

Behalve dat het goedkoper is, is mediation een vorm van samenwerking die veel meer past bij de huidige manier van zakendoen, vindt Neervoort. "We hebben het tegenwoordig over 'partnership in business'. Je hebt samen een probleem en dat probeer je gezamenlijk op te lossen. Dus ga je praten en schakel je niet onmiddellijk de juridische afdeling en de advocaten in." Het juridiseren van een geschil verpest de verhoudingen. Neervoort kan het weten, want hij heeft het in zijn verleden als advocaat zelf ook gedaan: "Je graaft je in en je zoekt zo veel mogelijk argumenten voor jouw zaak. De partijen drijven uit elkaar en van partnership is vanaf dag één niets meer over. Na afloop zijn er maar weinig partijen die elkaar grootmoedig de hand geven en met elkaar doorgaan."

Na alle recente kritiek op financiële dienstverleners kan mediation daarom ook bijdragen aan een beter imago van de branche. Nu staat er in een bedrijfsmatige polis dat je als klant in geval van een geschil bijvoorbeeld naar de rechtbank Rotterdam of Amsterdam moet. "Maar zo ga je niet met partners om. Het is beter voor je imago om samen naar een oplossing te zoeken, dan direct naar de rechter te verwijzen. Ook verzekeraars zijn toe aan een andere, meer klantvriendelijke wijze van benaderen van hun klanten. Mediation ligt in het verlengde daarvan."

Niet vrijblijvend

Mediation is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Partijen verplichten zich om serieus te zoeken naar een oplossing. Als dat niet lukt, kunnen ze de zaak altijd nog aan de rechter voorleggen. Het is vertrouwelijk en er geldt een geheimhoudingsplicht over wat er in de mediation is voorgevallen. Daardoor kunnen en willen partijen zich kwetsbaarder opstellen, is de ervaring van Neervoort. In zijn eigen praktijk scheidt hij de voorwaarden voor die vertrouwelijkheid door te kiezen voor een neutrale omgeving, met een eigen kamer met koffie en broodjes voor elke partij en een gemeenschappelijke ruimte met een ronde of ovale tafels, waar zorgvuldig is bepaald wie waar zit. "Ik begin altijd met een peptalk: we gaan er samen uitkomen en als we vandaag een oplossing vinden, hebben we veel geld verdiend. Ik houd de partijen ook voor wat het gaat kosten als we er niet uit zouden komen. Dat is een overtuigend argument."

Met mediation valt winst te behalen in tijd en in geld, is de overtuiging van Neervoort. Met elkaar praten of onderhandelen onder begeleiding van een derde is daarom een beter alternatief dan een procedure. Eén groep zal daar in eerste instantie niet zo verheugd op reageren. "Het gaat ten koste van advocatennetwerken en dat zullen de advocaten niet leuk vinden", zegt Neervoort. "Maar dat is kortetermijndenken. Ik verwacht dat advocaten meer gaan mediaten. Want uiteindelijk heb je meer aan een tevreden klant die vindt dat je een topkantoor bent omdat je helpt zijn geschillen op te lossen." ●

www.nvmv.nl