

Schadevergoedingswijzer

Zestien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims



Inleiding

Het is onvermijdelijk dat een omvangrijke organisatie als de overheid wel eens schade of ernstig nadeel veroorzaakt voor burgers, bedrijven en instellingen. De overheid ontvangt daarom met regelmaat verzoeken om schadevergoeding of compensatie van het nadeel. Bij de wijze van behandeling van deze verzoeken kunnen allerlei overwegingen een rol spelen, zoals het juridische kader, de politieke context, of de financiële en organisatorische gevolgen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen naar de juridische kant van de claim kijkt, maar ook naar de behoorlijkheid: hoe kan de overheid op een behoorlijke wijze omgaan met schadeclaims?

De Schadevergoedingswijzer geeft een overzicht van zestien belangrijke spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. Deze spelregels vormen een handreiking voor de overheid om deze behoorlijke behandeling in de dagelijkse praktijk in te vullen.

De Nationale ombudsman krijgt soms klachten over de afwijzing van claims. Hij behandelt deze klachten doorgaans terughoudend omdat alleen de rechter bindende uitspraken over schadevergoeding kan doen. Voor de Nationale ombudsman is de Schadevergoedingswijzer het kader waaraan hij in concrete gevallen de behoorlijke behandeling door de overheid van claims kan toetsen. De spelregels zijn geen aanvullende rechtsregels waarop burgers zich voor de rechter kunnen beroepen.

Wat is behoorlijke behandeling schadeclaims?

Behoorlijk omgaan met verzoeken om schadevergoeding door de overheid kan op vier manieren. In de eerste plaats door te kiezen voor een opstelling die is gericht op het oplossen van het conflict waaruit de claim voortvloeit, en op het voorkomen van escalatie. Ook houdt behoorlijk omgaan met schadeclaims in dat de overheid werkt vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen, ook in gevallen waarin daarvoor een directe juridische basis ontbreekt. Verder is van belang dat de overheid werkt vanuit een terughoudende processuele opstelling en met een proactieve instelling.

Conflictoplossende opstelling

- 1 De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.
- 2 De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële goedkeuring slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.
- 3 De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf de afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen.

Coulante opstelling

- 4 De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.
- 5 De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

Terughoudende processuele opstelling

- 6 De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.
- 7 De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.
- 8 Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.
- 9 De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.
- 10 In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door de overheid van diens proceskosten.
- 11 Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaardvergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

Proactieve opstelling

- 12** De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.
- 13** De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.
- 14** Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.
- 15** In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.
- 16** De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.

Deze Schadevergoedingswijzer behoort bij de rapporten ‘Behoorlijk omgaan met schadeclaims’ (rapport 2009/135 van 24 juni 2009) en ‘Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten’ (rapport 2011/025 van 15 februari 2011) van de Nationale ombudsman. De rapporten kunt u raadplegen op www.nationaleombudsman.nl of opvragen via de afdeling Communicatie van de Nationale ombudsman, (070) 356 36 79.



De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 7572
www.nationaleombudsman.nl