

**E. Overzicht normatieve overwegingen
 (deel)actorgroepen**

Actorgroepen en deelfactoren		Normatieve overwegingen ⁴ en bijbehorende culturen ⁵ met betrekking tot schade en schande ⁶									
		Nr. 1	Nr. 2	Nr. 3	Nr. 4	Nr. 5	Nr. 6	Nr. 7	Nr. 8	Nr. 9	Nr. 10
Financiële ondernemingen Banken	Meer regels zorgen voor extra conflicten in de samenleving.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur in NL.	Het voorkomen van schade is primair de verantwoordelijkheid van de klant zelf. Pech dient niet in alle gevallen te worden gecompenseerd. Vergoeding pas i. g. v. causaal verband oorzaak en schade.	Klant kan en dient in alle gevallen primair eigen verantwoordelijkheid te tonen voor zijn handelen.	Geen verbreding toegang tot het recht nodig. Media zorgt al voor gelijk spelveld.	Micro-maatwerk kan passender zijn voor afwikkeling van zorgplicht-claims dan maatwerk op macro niveau.	Partij-autonomie tenzij conflict is vastgelopen.	Zorgplicht-claims vormen een maatschappelijk probleem.	Niet met bril van heden naar verleden kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klamgericht gedrag.	
	Meer regels zorgen voor extra conflicten in de samenleving.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur in NL.	Het voorkomen van schade is primair de verantwoordelijkheid van	Klant kan en dient in alle gevallen primair eigen	Geen verbreding toegang tot het recht nodig. Media zorgt al voor	Micro-maatwerk kan passender zijn van	Partij-autonomie tenzij conflict is vastgelopen.	Zorgplicht-claims vormen een maatschappelijk probleem.	Niet met bril van heden naar verleden kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klamgericht gedrag.	
Verzekeraars	Meer regels zorgen voor extra conflicten in de samenleving.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur in NL.	Het voorkomen van schade is primair de verantwoordelijkheid van	Klant kan en dient in alle gevallen primair eigen	Geen verbreding toegang tot het recht nodig. Media zorgt al voor	Micro-maatwerk kan passender zijn van	Partij-autonomie tenzij conflict is vastgelopen.	Zorgplicht-claims vormen een maatschappelijk probleem.	Niet met bril van heden naar verleden kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klamgericht gedrag.	

¹ De nummers 1 tot en met 10 duiden de tien door de deelnemers meest genoemde en soms onderling betwiste normatieve overwegingen aan op volgorde van presentatie in de tekst van het proefschrift zelf.

² Voor een totaal overzicht van de kenmerken van de drie culturen met betrekking tot het denken van Nederlanders over schade en schande vanaf 1838 tot en met heden verwijst ik naar figuur 1 en de inhoud van hoofdstuk 3 van het boek.

³ De overheersende cultuur behorende bij de achtergrondtheorie geef ik aan in: blauw voor schuldcultuur, rood voor risicocultuur en geel voor voorzorgcultuur. Grensvlakken tussen twee of alle culturen geef ik aan met de mengkleuren: paars voor mix schuld- en risicocultuur, oranje voor mix risico- en voorzorgcultuur, groen voor mix schuld- en voorzorgcultuur en bruin voor een totaalmix.

⁴ De nummers 1 tot en met 10 duiden de tien door de deelnemers meest genoemde en soms onderling betwiste normatieve overwegingen aan op volgorde van presentatie in de tekst van het proefschrift zelf.

⁵ Voor een totaal overzicht van de kenmerken van de drie culturen met betrekking tot het denken van Nederlanders over schade en schande vanaf 1838 tot en met heden verwijst ik naar figuur 1 en de inhoud van hoofdstuk 3 van het boek.

⁶ De overheersende cultuur behorende bij de achtergrondtheorie geef ik aan in: blauw voor schuldcultuur, rood voor risicocultuur en geel voor voorzorgcultuur. Grensvlakken tussen twee of alle culturen geef ik aan met de mengkleuren: paars voor mix schuld- en risicocultuur, oranje voor mix risico- en voorzorgcultuur, groen voor mix schuld- en voorzorgcultuur en bruin voor een totaalmix.

Claim-organisaties	Collectieve belangenbehartiger x	Regels kunnen nuttig zijn, maar soms ook een belemmering vormen om conflicten adequaat te beslechten.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.	De wereld is slecht. Pech moet worden gecompenseerd. Dit is een collectief belang.	Een klant kan soms lastig eigen verantwoordelijkheid tonen in verband met zijn onverschilligheid om risico's van complexe producten adequaat in te schatten.	verantwoordelijkheid te tonen voor zijn handelen.	gelijk speelveld.	zorgplicht-claims dan maatwerk op macro niveau.	Vrijheid van handelen staat voorop. Daarom liever informele afwikkeling dan juridische procedures.	Pech dient te worden gecompenseerd tot waar dat door het collectief gedragen kan worden en in sommige gevallen met staats hulp.	Wel met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klantgericht gedrag.
	Collectieve belangenbehartiger y	Angst voor juridisering van de samenleving is onterecht. Dus geen extra conflicten in samenleving door meer regels.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.	De wereld is slecht. Pech moet worden gecompenseerd. Dit is een collectief belang.	Consument kan vaak geen eigen verantwoordelijkheid tonen om schade te voorkomen.	Vetbreiding het recht noodzakelijk voor gelijk speelveld.	Maatwerk op macro niveau boven maatwerk op micro niveau	Partijautonomie is van ondergeschikt belang wanneer rechten van consumenten op grote schaal geschonden worden. Rol voor toezicht-houder bij zorgplicht-claims is daarom nuttig.	Zorgplicht-claims zijn privaat geschil, maar houder is van belang om naleving consumentrecht te waarborgen.	Wel met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klantgericht gedrag.	

	Claimanti-(t)en	Angst voor juridisering van de samenleving is onterecht. Dus geen extra conflicten in samenleving door meer regels.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.	De wereld is slecht. Pech moet worden gecompenseerd. Dit is een collectief belang en schade is schande.	Consument kan vaak geen eigen verantwoordelijkheid tonen om schade te voorkomen.	Verbreiding toegang tot het recht nood-zakelijk voor gelijk speelveld	Maatwerk op macro niveau boven maatwerk op micro niveau	Vrijheid van handelen en partijautonomie staan voorop.	Zorgplicht-claims zijn privaatsgeschil.	Wel met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims komen een preventief effect op klantgericht gedrag.
Geschil-beslechts	Geschil-beslechts x	Teveel wet- en regelgeving maakt burgers soms passief en geeft toezicht-houders mogelijk-heden om macht te misbruiken.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.			Verlaging drempel toegang tot het recht nood-zakelijk voor creëren gelijk speelveld.	Maatwerk op macro niveau boven maatwerk op micro niveau.	Partijautonomie.	Zorgplicht-claims zijn privaatsgeschil.	Wel met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims komen een preventief effect op klantgericht gedrag.
	Geschil-beslechts y	Teveel wet- en regelgeving maakt burgers soms passief en geeft toezicht-houders mogelijkheden om macht te misbruiken.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.			Verbreiding toegang tot het recht nood-zakelijk voor gelijk speelveld.	Maatwerk op macro niveau boven maatwerk op micro niveau. Maar dit laat reglement niet toe.	Partijautonomie tenzij conflict is vastgelopen.	Zorgplicht-claims zijn privaatsgeschil	Met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims komen een preventief effect op klantgericht gedrag.

⁷ Witte cellen duiden aan dat onderzoeksgegevens ontoereikend zijn om een conclusie aan het onderwerp bij de betreffende actor te verbinden.

Toeziht-houders	Toeziht-houder x	Nieuwe wet- en regelgeving is noodzakelijk om toezichtsdoelinden te kunnen blijven behalen.	Angst voor ontstaan Amerikaanse claimcultuur is onterecht.	De wereld is slecht. Pech moet worden gecompenseerd. Dit is een collectief belang.	Consistent kan vaak geen eigen verantwoordelijkheid tonen om schade te voorkomen.	Verbreiding toegang tot het recht voor noodzakelijk voor gelijk speelveld. Drempel toegang te hoog.	Maatwerk op macro niveau boven maatwerk op micro niveau.	Partijautonomie tenzij maatschappelijk belang of dat van grote groepen consumenten wordt geschaad.	Zorgplicht-claims vormen een maatschappelijk probleem. Schade is schande.	Met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	Zorgplicht-claims kennen een preventief effect op klantgericht gedrag.
	Toeziht-houder y	Nieuwe wet- en regelgeving is noodzakelijk om toezichtsdoelinden te kunnen blijven behalen.	Aanwezigheid van een klaagcultuur, geen claimcultuur.	Het voorkomen van schade is primair de verantwoordelijkheid van de klant zelf. Pech dient niet in alle gevallen te worden gecompenseerd. Vergoeding pas i.g.v. causaal verband oorzaak en schade.	Consistent kent eigen verantwoordelijkheid om schade te voorkomen.		Micro-maatwerk kan passender zijn voor ontwikkeling van massacclaims dan maatwerk op macro niveau.	Partijautonomie	Zorgplicht-claims zijn privaat geschil	Niet met bril van heden naar verleden kunnen kijken.	

Actoren	Deel-actoren	Omschrijving denken over schade en schande
Financiële ondernemingen	Totaal	Schuldcultuurdenken staat centraal. Schade wordt gezien als een te voorkomen gevolg van individueel handelen. Betrouwbare causale verklaringen (vanuit experts) zijn noodzakelijk voor overgaan tot schadevergoeding, compensatie, coölanace vergoeding etc. Partijautonomie en vrijheid van handelen wordt belangrijk geacht. Daarom zo min mogelijk regels en het liefst pas in uiterste noodgevallen (wanneer claimrisico's teveel de overhand krijgen) is ingrijpen van de overheid gewenst (in de vorm van een toezichthouder en/of de Staat). Vreemd is binnen dit gedachtegoed de angst voor concurrentie en de wens om deze cultuur in te dammen via extra regulering. Deze angst kan daarom mogelijk worden beschouwd als de angst voor concurrentie en de prikkel (via de preventieve werking van het aansprakelijkheidsrecht) om voor de samenleving ongewenst en schadelijk gedrag te willen veranderen.
	Banken	Schuldcultuurdenken staat centraal met hier en daar invloeden vanuit de risico- en voorzorgcultuur. Het schuldcultuurdenken kan worden vergeleken met dat van banken. De invloeden vanuit de risico- en voorzorgcultuur zien voornamelijk op het feit dat verzekeraars geen beschermingsmaatregelen tegen falissementen kennen vergelijkbaar met die van banken en een wettelijk verankerde verdeling van gelden. Daarom wensen verzekeraars wel eerder en expliciet ingrijpen via vergaande overheidsmaatregelen als claims de solvabiliteit en liquiditeit van een verzekeraar bedreigen.
	Verzekeraars	
Claim-organisaties	Collectieve belangenbe-	Dominante invloed van de risicocultuur. Keuzes worden gebaseerd op onderzoek door experts en met denkt vanuit een collectief belang. Maar met invloeden van zowel de

	hartiger x	voorzorgcultuur als de schuldecultuur. De invloeden van de voorzorgcultuur zien slechts op de inzichten om het verbintissenrecht uit het verleden in te mogen vullen met (soms nog niet volledig uitgekristalliseerde) normen van het heden. Praktijkvoorbeelden hiervan zijn de juridische procedures claimorganisaties tegen NN. De schuldculturelementen bestaan uit de wens om zo vrij mogelijk te mogen handelen, het inzicht dat zorgplichtclaims een privaatcheil vormen en het toekennen van een preventief effect aan het verbintissenrecht.
	Collectieve belangenbelatiger y	Dominante invloed van de risicocultuur met elementen van voorzorg- en schuldcultuur. Meer voorzorg- dan schuldcultuur. Het verschil met de andere collectieve belangenbelatiger kan worden verklaard vanwege het verschil in achterban.
	Claim-entiteiten	Combinatie risico- en schuldcultuur met elementen van de voorzorgcultuur. Schade dient namelijk te worden gezien als schande en te worden voorkomen.
Geschil-beslechtsers	Geschil-beslechtsers x	Combinatie schuld- en risicocultuur. Deze combinatie komt tot uitdrukking in het denken vanuit het verbintissenrecht (voornamelijk schuldcultuur) en de praktijk waarbij behoefte is aan denken vanuit het collectief. Verder wordt waarde gehecht aan input van experts.
	Geschil-beslechtsers y	Voornamelijk opererend vanuit risicocultuurdenken. Oordeel baserend op input van experts en denkend vanuit een praktisch maar ook breder maatschappelijk perspectief.
Toezicht-houders	Toezicht-houder x	Opererend vanuit voornamelijk zowel het risicocultuurdenken als de voorzorgcultuur. Kenmerken cultuur: minder waarde hechten aan input experts in vergelijking met de andere financiële toezichthouder en de financiële ondernemingen, schade wordt gezien als schande. Soms opereert deze toezichthouder op basis van aannames van correlaties zonder aangetoonde causaliteit.
	Toezicht-houder	Voornamelijk opererend op basis van het schuldcultuurdenken. Daarbij behorend vrije marktwerking en eigen verantwoordelijkheid consument. Keuzes baserend op kosten-batenanalyse en daarmee risico-cultuur. Hierbij dient opmerking te worden gemaakt dat bij het maken van keuzes ook soms angst en gewenste of ongewenste zichtbaarheid in de politiek en media een rol speelt. Dit is een element van de voorzorgcultuur.