

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/61 Mo

in de klacht nr. 2002.1356 (034.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden verzekeraar in de gelegenheid te stellen in een zitting te worden gehoord, maar deze heeft verklaard daarvan geen gebruik te maken.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

De door klager bestuurde auto is op 23 januari 1999 van achteren aangereden door een bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto.

De klacht

Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid voor de gevolgen van het ongeval erkend.

Klachtonderdeel I. Verzekeraar heeft meermalen buiten klager of zijn belangenbehartiger om contact gezocht/laten zoeken met klagers werkgever voor financiële en medische informatie.

Klager vernam van zijn werkgever dat verzekeraar had verzocht om gegevens betreffende zijn salaris en medische gegevens. Klager had verzekeraar geen machtiging hiertoe verstrekt. Ook heeft verzekeraar hierover niet eerst met klager of zijn belangenbehartiger overlegd. Sterker nog, verzekeraar wist dat klagers belangenbehartiger voor de informatie zou zorgen.

Bij brief van 6 april 1999 heeft klagers belangenbehartiger verzekeraars schadebehandelaar hierop aangesproken. Volgens de schadebehandelaar handelde hij niet klachtwaardig: hij had de werkgever verzocht het medisch causaal verband aan te tonen tussen de arbeidsongeschiktheid en het ongeval. Deze vraag hoort echter niet thuis bij de werkgever en had verzekeraar niet mogen stellen. Op basis van de medische informatie die klager aan verzekeraar had verstrekt kon de medisch adviseur van

2002/61 Mo

verzekeraar immers het verband leggen tussen de klachten en het ongeval. Verzekeraar had zich wat betreft het verband tussen het ongeval en de claim van de werkgever eerst moeten baseren op medische informatie die klager had verstrekt. Als klager het verband niet kan aantonen, dan kan de werkgever dat ook niet. Verzekeraar had geen oordeel behoeven geven over de claim van de werkgever zolang het verband door klager niet was aangetoond.

Op 21 december 2001 heeft verzekeraar buiten klager en zijn belangenbehartiger om de arbeidsdeskundige een suggestieve brief gestuurd en verzocht nadere informatie bij de werkgever op te vragen en aan verzekeraar rapport uit te brengen (betreffende het overwerk en gebruikmaking van de VUT bij het bedrijf en in de bedrijfstak). Vervolgens heeft de arbeidsdeskundige de werkgever om nadere informatie verzocht.

Klager en zijn belangenbehartiger wisten niet anders dan dat de opdracht aan de arbeidsdeskundige bestond uit het begeleiden van de reïntegratie en dat de reïntegratiewerkzaamheden inmiddels waren beëindigd en daarmee ook de opdracht van de arbeidsdeskundige. Opeens werden echter door de arbeidsdeskundige allerlei (opnieuw suggestieve) vragen op schaderegelingsgebied aan de werkgever gesteld. Zo wordt gesuggereerd dat klager van de VUT gebruik zou maken, terwijl hij dat helemaal niet wil. Dat klager gelet op zijn gezondheid voor het ongeval in staat was om door te werken en dat ook wilde, is verzekeraar bij brief van 22 juni 2000 al bekend gemaakt en was tijdens de bespreking met de arbeidsdeskundige op 17 maart 2000 ook al aan de orde geweest.

Door zonder overleg met klager of zijn belangenbehartiger de arbeidsdeskundige opnieuw in te schakelen onder het mom "onafhankelijk onderzoek ingeschakeld mede door (klagers belangenbehartiger)", zoals de arbeidsdeskundige in zijn brief van 7 januari 2002 aan de werkgever stelt, is een onjuiste weergave van de feiten gegeven. Daarmee is getracht de werkgever informatie te ontfutselen. Verzekeraar heeft van de arbeidsdeskundige een kopie gekregen van de brief maar heeft naar aanleiding daarvan niet corrigerend opgetreden jegens de arbeidsdeskundige. Klager had geen weet van de brieven van de arbeidsdeskundige aan de werkgever.

Klachtonderdeel II. Verzekeraar heeft zonder enig voorafgaand overleg met klagers belangenbehartiger over de vraagstelling de arbeidsdeskundige een (aanvullende) opdracht gegeven.

Bij brief van 20 april 1999 heeft verzekeraar een bepaalde arbeidsdeskundige voorgesteld. Met dit voorstel kon klager niet instemmen, waarna uiteindelijk overeenstemming werd bereikt over een andere arbeidsdeskundige, onder de voorwaarde dat vooraf een conceptbrief zou worden gestuurd aan klagers belangenbehartiger.

Op 25 oktober 1999 ontving klagers belangenbehartiger van verzekeraars schadebehandelaar zijn brief van 18 oktober 1999, met daarbij de rapportage van de arbeidsdeskundige. Klagers belangenbehartiger heeft verzekeraar direct meegedeeld dat hij hierover zeer ontstemd was. Er had al een gesprek met klager en zijn werkgever plaatsgevonden, zonder dat de belangenbehartiger daarvan op de hoogte was. Klager had gedacht dat het "zo hoorde". Op 4 november 1999 bood de schaderegelaar voor de gang van zaken zijn excuses aan.

Op 21 december 2001 heeft de schadebehandelaar opnieuw buiten klagers belangenbehartiger om contact gezocht met de arbeidsdeskundige en hem een zeer

2002/61 Mo

suggestieve brief gestuurd. Hij heeft niet verhinderd dat naar aanleiding van zijn brief de arbeidsdeskundige een brief van 7 januari 2002 aan klagers werkgever stuurde. Dat had hij wel moeten doen, omdat de brief suggereerde dat klagers belangenbehartiger met de (suggestieve) vraagstelling akkoord was. Ook daarna heeft de schadebehandelaar dit niet alsnog rechtgezet. Klagers belangenbehartiger kreeg de rapportage van de arbeidsdeskundige pas met vertraging onder ogen.

Volgens de schaderegelaar was met het oog op een snelle regeling erbij ingeschoten klagers belangenbehartiger op voorhand in te lichten. Het leek hem echter wel praktisch het zo te doen zoals hij had gedaan, zoals hij schreef in zijn brief van 26 februari 2002.

Het vertrouwen tussen klager en de arbeidsdeskundige is hierdoor ernstig beschadigd. De arbeidsdeskundige is bewust als verlengde van de schadebehandelaar gebruikt. Op 21 december 2001 schrijft deze immers aan de arbeidsdeskundige: "Gelet op de stukken die wij in ons dossier hebben, zal de grootste schadepost uiteraard het verlies aan arbeidsvermogen zijn. Zit in de berekening van het WAO aandeel ook het overwerk, dan kan dat op enig moment een voordeel zijn indien (klager) zonder ongeval op enig moment gestopt zou zijn met overwerken".

Dit is een uiterst suggestieve vraagstelling die de taak van de arbeidsdeskundige te buiten gaat. Verzekeraar heeft een oneigenlijk gebruik van de arbeidsdeskundige gemaakt.

Het standpunt van verzekeraar

De klacht kan in drie onderdelen gesplitst worden:

1. Het buiten klager of diens belangenbehartiger om contact zoeken met de werkgever begin 1999.
2. Het buiten de belangenbehartiger om verstrekken van een opdracht aan een arbeidsdeskundige omstreeks voorjaar/zomer 1999;
3. Het buiten klager of diens belangenbehartiger om (opnieuw) contact laten zoeken met de werkgever door eind 2001 een aanvullende opdracht daartoe aan de arbeidsdeskundige te verstrekken.

Ad 1. Uit klagers schadeaangifteformulier blijkt niet van enig letsel. Toch verzocht klagers werkgever verzekeraar al op 10 februari 1999 de schade van die werkgever ten gevolge van de door het ongeval ontstane arbeidsongeschiktheid van klager te voldoen. Klagers belangenbehartiger had zich toen nog niet gemeld. Weliswaar meldde deze zich bij brief van 18 februari 1999, doch wegens het ontbreken van verzekeraars referentienummer werd de brief pas later bij het dossier gevoegd. Een eerste reactie had verzekeraar al aan de werkgever op 26 februari 1999 gezonden.

Daar de werkgever een zelfstandig, rechtstreeks vorderingsrecht heeft, moet hij zijn claim onderbouwen. Dit temeer als niet enkel de vermeende ongevalsgerelateerde arbeidsongeschiktheid bij de aansprakelijke partij niet bekend is, maar deze zelfs niet op de hoogte is van ongevalsgerelateerd letsel.

Dat verzoek om onderbouwing van de potentiële claim (een bedrag was nog niet kenbaar gemaakt), waaronder het aantonen van het medisch causaal verband, kan gelet op de hiervoor geschetste omstandigheden niet beschouwd worden als een handelen in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf.

Ad 2. Verzekeraar heeft bij brief van 20 april 1999 klagers belangenbehartiger meegedeeld een arbeidsdeskundige te willen inschakelen. Bijlage bij de brief was een concept-opdrachtbrief. De reactie van klagers belangenbehartiger daarop was positief,

2002/61 Mo

maar met de keuze van specialist werd niet ingestemd. Over de inhoud van de concept-brief werd door de belangenbehartiger met geen woord gerept. Niet lang daarna stelde verzekeraars schadebehandelaar klagers belangenbehartiger voor een bepaalde andere arbeidsdeskundige in te schakelen. De belangenbehartiger bevestigde op 29 juni 1999 daarmee in te stemmen. Opnieuw refereerde hij op geen enkele wijze aan de inhoud van de concept-opdrachtbrief. In verzekeraars brief van 30 juni 1999 vermeldde hij dat hij de conceptbrief aangaande de inschakeling van de arbeidsdeskundige spoedig zou nazenden. Die toezending heeft echter niet plaatsgevonden. Die omissie valt gemakkelijk te verklaren uit het feit dat de belangenbehartiger al lange tijd in het bezit was van de conceptbrief en de inhoud daarvan blijkbaar niet eerder reden was om aan de bel te trekken. Inhoudelijk is de opdrachtbrief ook niet meer gewijzigd.

Bij brief van 4 november 1999 heeft de schadebehandelaar zich over de omissie verontschuldigd. Daarop is verder door de belangenbehartiger niet meer gereageerd. Het wekt dan ook verbazing dat deze destijds met een excuus afgedane kwestie onderdeel van de klacht uitmaakt. Weliswaar erkent verzekeraar in dit verband enigszins onzorgvuldig te hebben gehandeld gelet op zijn brief van 30 juni 1999, doch van een handelen in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf is ook ten aanzien van dit onderdeel geen sprake.

Ad 3.

Terecht beklagt klager zich erover dat noch hij noch zijn belangenbehartiger gekend zijn in de opdracht aan de arbeidsdeskundige aanvullende informatie te verzamelen. Verzekeraar heeft een eigen recht stellingen van een schadevorderende partij, die een grote schadetechnische impact hebben, zoals de vraag wanneer klager - het ongeval weggedacht - gestopt zou zijn met werken, indien nodig middels een zelf in te stellen onderzoek te verifiëren. Als hij van dit recht gebruik wil maken door informatie bij klagers werkgever in te winnen, dan dient hij klager of zijn belangenbehartiger daarvan op de hoogte te stellen. Door dat na te laten heeft hij onzorgvuldig gehandeld.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat verzekeraar niet had mogen nalaten hem of zijn belangenbehartiger in kennis te stellen van het feit dat aan de arbeidsdeskundige de opdracht tot onderzoek was verstrekt.

Het oordeel van de Raad

De Raad volgt de door verzekeraar gemaakte verdeling in klachtonderdelen.

Ad 1. Zoals volgt uit artikel 6:107a van het Burgerlijk Wetboek heeft klagers werkgever een eigen vordering op de aansprakelijke persoon ter zake van het door de werkgever aan klager tijdens diens arbeidsongeschiktheid doorbetaalde loon. Daaruit vloeit voort dat het verzekeraar vrijstond om, nadat de verzekerde verzekeraar van de aansprakelijkstelling door klagers werkgever in kennis had gesteld, met klagers werkgever contact op te nemen en hem vragen zijn vordering nader (waaronder ook medisch) te onderbouwen. Door te handelen als voormeld heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. In zoverre zal de klacht ongegrond worden verklaard.

2002/61 Mo

Ad 2. Vooropgesteld moet worden dat een verzekeraar vrij is in de keuze van een arbeidsdeskundige en de aan hem te stellen vragen. Verzekeraar heeft omtrent de keuze van de arbeidsdeskundige en de aan hem te stellen vragen overleg gepleegd met de belangenbehartiger van klager. In dit verband heeft verzekeraar aan de belangenbehartiger een concept voor een aan een arbeidsdeskundige te zenden brief toegezonden. Tegen de inhoud van dit concept is door de belangenbehartiger geen bezwaar gemaakt. Wel heeft deze laatste bezwaar gemaakt tegen de voorgestelde arbeidsdeskundige. Toen ook hieromtrent overeenstemming was bereikt heeft verzekeraar in zijn brief van 30 juni 1999 aan de belangenbehartiger meegedeeld hem spoedig een concept voor de aan de arbeidsdeskundige te verstrekken opdracht te zullen zenden. Verzekeraar heeft dit echter nagelaten. Wel heeft verzekeraar, zonder de belangenbehartiger daarvan in kennis te stellen, aan de arbeidsdeskundige opdracht gegeven tot het verrichten van een onderzoek. Hierdoor was de belangenbehartiger onbekend ermee dat de opdracht reeds was verstrekt en kon deze niet aanwezig zijn bij de bespreking van de arbeidsdeskundige enerzijds en klager en zijn werkgever anderzijds.

Dit een en ander moet tot de gevolgtrekking leiden dat verzekeraar, door na te laten het toegezegde concept voor de brief aan de arbeidsdeskundige eerst toe te zenden aan de belangenbehartiger, de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De Raad ziet geen aanleiding aan de gegrondverklaring voor verzekeraar financiële of andere consequenties te verbinden.

Ad 3. Zoals verzekeraar heeft erkend had hij niet mogen nalaten om, alvorens ter verdere behandeling van klagers schadevordering ultimo 2001 de arbeidsdeskundige te verzoeken bij klagers werkgever een nader onderzoek in te stellen, klager of diens belangenbehartiger daarvan in kennis te stellen. Door dat na te laten heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf eveneens geschaad. Ook ten aanzien van dit onderdeel van de klacht ziet de Raad geen aanleiding aan de gegrondverklaring voor verzekeraar financiële of andere consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Aldus is beslist op 7 oktober 2002 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Drs. D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluifjters en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)

