

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/38 WA

in de klacht nr. 2002.3375 (092.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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.

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

Inleiding

Klaagster heeft op 12 januari 1995 de hulp van de huisarts ingeroepen nadat haar echtgenoot die dag ziek was geworden. Later die dag is bij haar echtgenoot de diagnose pneumokokkenmeningitis gesteld. Op 18 maart 1996 is hij in een verpleeghuis overleden. De huisarts heeft het aansprakelijkheidsrisico bij verzekeraar verzekerd.

De klacht

Nadat klaagster de hulp van de huisarts had ingeroepen, heeft deze de situatie onderschat en klaagsters echtgenoot niet bezocht. Uiteindelijk heeft een waarnemend huisarts later die avond alsnog klaagsters echtgenoot bezocht en een meningitis geconstateerd. Klaagsters echtgenoot is toen onmiddellijk naar het ziekenhuis verwezen. Dit heeft echter niet mogen baten. Zijn toestand was toen zeer slecht; op 18 maart 1996 is hij in een verpleeghuis overleden.

Klaagster heeft de huisarts aansprakelijk gesteld voor de gevolgen van het delay, waarvoor deze door het Medisch Tuchtcollege is veroordeeld.

Met verzekeraar bestaat verschil van mening over de extra schade die is toegebracht door het delay. Aanvankelijk ontkende hij botweg het causaal verband tussen ziekte/delay en het overlijden. Nadat klaagsters belangenbehartiger informatie had overgelegd waaruit blijkt dat er wel degelijk verband is tussen de ziekte en het overlijden, ontving deze een brief van 7 juli 2002 (klaagster bedoelt: 2000) waarin verzekeraar schreef: 'Wij kunnen niet instemmen met uw visie. Waarom zou de slechte conditie het gevolg zijn van het delay, en niet van de hersenvliesontsteking op zich?' en een deskundigenbericht door een medisch-microbioloog voorstelde. Gezien de inhoud van deze brief is de

2003/38 WA

vraag of de medisch adviseur van verzekeraar in de zaak gekend is. Bij brief van 25 april 2001 gaf verzekeraar te kennen dat hij niet bereid is een kopie van het advies van zijn medisch adviseur aan de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger over te leggen. Verzekeraar is klaarblijkelijk niet bereid het standpunt (is dit werkelijk het standpunt van zijn medisch adviseur?) te motiveren.

Klaagster beklagt zich over de wijze waarop verzekeraar haar vordering heeft behandeld en met name over zijn weigering zijn standpunt te onderbouwen door een uitleg van zijn medisch adviseur aan de medisch adviseur van haar belangenbehartiger.

Het standpunt van verzekeraar

De huisarts wordt verweten op 12 januari 1995 's avonds geen visite te hebben afgelegd bij zijn patiënt, klagers echtgenoot, waardoor een delay van ca. 1,5 uur is opgetreden in de behandeling van de (bij opname in het ziekenhuis) bij hem vastgestelde pneumokokkenmeningitis.

Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid voor het delay erkend. Onduidelijk is of dit delay tot (extra) schade heeft geleid, gezien de ernstige situatie die op 12 januari 1995 te ca. 19.30 uur bestond. Klaagster acht de huisarts volledig verantwoordelijk voor de situatie waarin haar echtgenoot is terechtgekomen inclusief zijn overlijden op 18 maart 1996, 14 maanden later. Dat laatste betwist verzekeraar. Verzekeraar heeft geen aansprakelijkheid erkend voor het ontstaan van de ernstige ziekte maar voor het delay in de behandeling daarvan. Klagers belangenbehartiger miskent dit in zijn klagebrief waarin deze stelt: "(...) dat er wel degelijk verband is tussen ziekte en overlijden (...)".

Over deze problematiek heeft verzekeraar wel degelijk overleg gevoerd met zijn medisch adviseur. Klagers belangenbehartiger schrijft bijvoorbeeld op 18 mei 2000 dat op grond van het bericht van de verpleeghuisarts het overlijden van klagers echtgenoot een gevolg is van zijn slechte conditie ten gevolge van de hersenvliesontsteking en daarmee van het delay. Deze conclusie kan echter niet getrokken worden op basis van het bericht van de verpleeghuisarts. Met zijn brief van 7 juli 2000 heeft verzekeraar klagers belangenbehartiger daarop gewezen en voorgesteld een onafhankelijk deskundige te raadplegen.

Uit het vorenstaande wordt duidelijk dat verzekeraar over deze zaak regelmatig overleg gepleegd heeft met zijn medisch adviseur. Dit overleg heeft grotendeels mondeling plaatsgevonden.

De klacht, dat verzekeraar (ten onrechte) weigert het advies van zijn medisch adviseur in het geding te brengen, is onterecht. Er bestaat geen schriftelijk advies - waaronder klager vermoedelijk een uitvoerige interne verslaglegging verstaat waarin alle medische aspecten worden uiteengezet. Dit kan reeds daarom niet worden overgelegd.

Verzekeraar heeft overigens geen bezwaar tegen rechtstreekse contacten tussen de wederzijdse medisch adviseurs als dat de schaderegeling ten goede komt.

Het commentaar van klager

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd dat verzekeraar heeft geweigerd zijn medisch adviseur zijn standpunt gemotiveerd schriftelijk te laten uiteenzetten aan de medisch adviseur van haar belangenbehartiger. Verzekeraar erkent thans voor het eerst de aansprakelijkheid voor het delay. Klaagster heeft niet bedoeld te stellen dat de

2003/38 WA

huisarts aansprakelijk is voor het ontstaan van de ziekte maar wel dat hij aansprakelijk is voor de schade door het delay. Deze schade moet worden vastgesteld en vergoed. Verzekeraars medisch adviseur blijft volledig "verborgen" achter verzekeraars schadebehandelaar. Verzekeraar is verzocht om het standpunt van zijn medisch adviseur te verduidelijken aan de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger om zo tot een overlegsituatie te komen. Als verzekeraar tot dan toe slechts mondeling overleg heeft gehad met zijn medisch adviseur, ontslaat dit hem niet van zijn plicht zijn medische standpunt (schriftelijk) te motiveren. Verzekeraar had eenvoudig zijn medisch adviseur kunnen verzoeken de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger in een brief te informeren. Uit het verweerschrift verneemt klager voor het eerst de overwegingen van de medisch adviseur van verzekeraar. De medisch adviseur van klagers belangenbehartiger meent dat weliswaar de door verzekeraar voorgestelde medisch-microbioloog zou kunnen worden ingeschakeld, maar dan in combinatie met een neuroloog.

Het oordeel van de Raad

1. In het medisch verweerschrift heeft de medisch adviseur van verzekeraar uiteengezet dat hij van klagers belangenbehartiger geen toestemming heeft gekregen om medische informatie in te winnen. Klager heeft dat in haar commentaar niet weersproken. Er moet derhalve van worden uitgegaan dat de medisch adviseur geen medische informatie omtrent klagers echtgenoot heeft ingewonnen.
2. Nu de medisch adviseur aldus slechts beschikte over hem door de belangenbehartiger van klager verschaft medische informatie kon de medisch adviseur ermee volstaan (mondeling) aan verzekeraar mee te delen dat het delay het verloop van de ziekte vermoedelijk niet nadelig heeft beïnvloed en hem te adviseren om aan klagers belangenbehartiger een deskundigenbericht door een medisch deskundige voor te stellen alvorens een definitief standpunt omtrent de gevolgen van het delay in te nemen. Uit de aan een goede schaderegeling te stellen eisen vloeide niet voort dat de medisch adviseur van verzekeraar in dit stadium rechtstreeks contact opnam met de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger. Voormelde eisen brachten evenmin mee dat verzekeraar zijn medisch adviseur diende te verzoeken zijn zienswijze op schrift te stellen ten behoeve van de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger.
3. Uit hetgeen onder 2 is overwogen vloeit voort dat niet is gebleken dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 19 mei 2003 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Drs. D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluijters 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)