

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/046 Med.E

in de klacht nr. 2006.2649 (057.06)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de expert'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de expert gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de expert en zijn medisch adviseur in een zitting van de Raad te horen.

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

### Inleiding

Klager is op 18 juli 2000 een verkeersongeval overkomen. Ten gevolge van dit ongeval ontstonden er bij klager onder andere schouder- en nekkachten. De expert heeft de schaderegeling namens de gevolmachtigde van de aansprakelijke verzekeraar behandeld.

De medisch adviseur van de expert en de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger verschilden principiële van mening over de vraag of nu wel of niet eerst de medische voorgeschiedenis van klager in kaart moest worden gebracht alvorens een orthopedische expertise kon plaatsvinden.

Bij brief van 13 februari 2006 heeft de expert de onderhandelingen met klager eenzijdig afgebroken. Hierover beklagt klager zich in deze zaak. Voorts heeft klager een klacht bij de Raad ingediend tegen de expert waarin hij zich beklagt over het handelen van de medisch adviseur van de expert. Die klacht is bij de Raad bekend onder nummer 058.06.

### De klacht

Er is in deze kwestie sprake van een meningsverschil over de medische causaliteit. Ondanks het feit dat de schaderegelaar van de expert volledig op de hoogte was van deze causaliteitsdiscussie, heeft hij besloten over te gaan tot eenzijdige afwikkeling van de zaak. Als reden hiervoor heeft de expert aangevoerd dat hij de belangen van zijn opdrachtgeefster in het oog dient te houden.

Door, hangende de discussie over de wijze waarop onder andere de medische causaliteitsvraag dient te worden beantwoord, over te gaan tot het overmaken van een slotbetaling en vervolgens te stellen dat daarmee de opdrachtgeefster jegens klager finaal en algeheel gekwetend kan worden geacht en de

onderhandelingen als bedoeld in artikel 10 van de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen af te breken, handelt de expert in strijd met de Gedragscode Expertiseorganisaties en met de Bedrijfsregeling nr. 15 van het Verbond van Verzekeraars.

#### Het standpunt van de expert

Klager acht de brief van de expert van 13 februari 2006 in strijd met de Gedragscode Expertiseorganisaties en met Bedrijfsregeling no. 15, maar vermeldt niet met welke artikelen uit deze regelingen de brief in strijd zou zijn. Op grond hiervan is de klacht onvoldoende specifiek en derhalve niet-ontvankelijk.

Subsidiar geldt het volgende. De brief van de expert van 13 februari 2006 kan op zichzelf worden gezien als een harde en weinig sympathieke maatregel. Zulke maatregelen worden door de expert met terughoudendheid en slechts in bijzondere gevallen toegepast. De expert is echter van mening dat er in deze zaak daadwerkelijk sprake was van bijzondere omstandigheden. Al in een vroeg stadium van de schaderegeling was er onduidelijkheid over het causaal verband tussen de door klager geuite klachten en het hem overkomen ongeval van 18 juli 2000. Op 30 september 2002 heeft de medisch adviseur de expert geadviseerd om een orthopedische expertise te laten plaatsvinden. De schadebehandelaar van de expert heeft hierover aanvullend advies gevraagd omdat klagers belangenbehartiger op 19 maart 2002 had aangekondigd dat er nog informatie was in verband met een bezoek van klager aan een orthopeed. De schadebehandelaar vroeg zich af of deze stukken nog moesten worden ingezien alvorens tot expertise zou worden overgegaan. De medisch adviseur van de expert was het daarmee eens. Na herhaald verzoek aan klagers belangenbehartiger is deze informatie in augustus 2003 aan de expert verstrekt. Uit deze informatie bleek dat klager, in aansluiting op een val van een dak, al jarenlang klachten ondervond in de nekregio, uitstralend naar de linker arm. Het ongeval van 18 juli 2000 zou tot verergering van die klachten hebben geleid. De medisch adviseur heeft de expert vervolgens geadviseerd via de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger informatie op te vragen bij de huisarts en andere (para)medici over de periode tussen de val van het dak en het ongeval van 18 juli 2000 ter vergelijking van de klachten voor en na laatstgenoemd ongeval. Deze gegevens zijn volgens de medisch adviseur van de expert binnen elk onafhankelijk onderzoek van essentieel belang.

Ondertussen discussieerden de medisch adviseur van de expert en de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger over onder meer de gebezigde terminologie (post)whiplash, de door de medisch adviseur van klagers belangenbehartiger veroorzaakte onduidelijkheid over de vraag welke expertise nu werd voorgesteld (eerst een orthopedische en later een neurologische of zelfs neuropsychologische expertise) en over het niet willen verstrekken van informatie over klagers medische voorgeschiedenis. De medisch adviseur van klagers belangenbehartiger heeft zich beperkt tot het verstrekken van een kort bericht van de huisarts, waarin de val zelfs niet wordt genoemd. Deze informatie was volgens de medisch adviseur van de expert onvolledig en onvoldoende zodat klager werd verzocht om aanvullende stukken. Deze heeft de expert evenwel nimmer ontvangen.

Na het falen van minnelijke pogingen om een finale schaderegeling tot stand te brengen ter beëindiging van het geschil, heeft de expert vanaf oktober 2004 - op basis van het advies van zijn medisch adviseur - weer het formele standpunt

ingenomen dat volledige informatie over de medische voorgeschiedenis van klager moest worden overgelegd. Klagers belangenbehartiger bleef dit evenwel weigeren en stelde bij brief van 9 september 2005 dat hij het zinloos achtte op het door de expert gedane verzoek om informatie in te gaan. Bij brief van 23 september 2005 schreef de expert in een brief aan klagers belangen-behartiger dat een minnelijke regeling kennelijk niet meer tot de mogelijkheden behoorde. In praktische zin was het minnelijke schaderegelingstraject met deze brief ten einde gekomen. Nadien werden nog slechts wat stukken nagestuurd en betaalde de expert een voorschot op de naar redelijkheid verschuldigde buitengerechtelijke kosten. Ondanks een herinnering van de expert op 19 december 2005 vond geen inhoudelijke activiteit meer plaats. Vanwege het uitblijven hiervan was de expert in afwachting van door klager te nemen rechtsmaatregelen. Eerst na bijna vijf maanden inhoudelijke stilte volgde de brief van de expert van 13 februari 2006.

De expert heeft voortdurend getracht de zaak minnelijk te regelen. Door de opstelling van klagers belangenbehartiger kon de expert evenwel niets anders doen dan handelen zoals hij nu heeft gedaan. De weigering van klager om aanvullende informatie te verschaffen werd door de expert gezien als definitieve weigering tot het verschaffen van openheid van zaken op medisch gebied en dus als teken dat er kennelijk sprake was van een niet te doorbreken impasse. De brief van de expert van 13 februari 2006 behelsde niet meer dan het formeel benadrukken van een situatie die in september 2005 al was ingetreden en had als enig doel het veilig stellen van de rechten van de opdrachtgever van de expert.

Op grond van artikel 3 van Bedrijfsregeling no. 15 is de benadeelde verplicht om mee te werken aan het (tijdig) verstrekken van informatie die noodzakelijk is voor de beoordeling van de ongevalsgevolgen. De sanctie hierop is volgens de toelichting op artikel 3 het niet toepasselijk zijn van de Bedrijfsregeling. Het door de expert gedane verzoek om over de medische voorgeschiedenis van klager terdege te worden ingelicht is geen 'fishing expedition', maar stoelt op concrete aanwijzingen voor soortgelijke en langdurige klachten in het verleden. Het betreft dan ook informatie die voor de beoordeling van het geval noodzakelijk is.

Het besluit van klager om de gewenste informatie niet te verstrekken, leidde tot een enorme vertraging van de schaderegeling en uiteindelijk zelfs tot een niet te doorbreken impasse en dient er toe te leiden dat Bedrijfsregeling no. 15 in dit geval niet-toepasselijk moet worden geacht. Het was de expert door de opstelling van (de belangenbehartiger van) klager immers eenvoudigweg niet mogelijk om actief schade te regelen.

#### Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van de expert heeft klager zijn klacht gehandhaafd. Klager heeft benadrukt dat zijn klacht, anders dan de expert suggereert, wel voldoende specifiek is. In de 'Overwegingen' bij het vaststellen van Bedrijfsregeling no. 15 staat expliciet vermeld dat "het belang van een goede, maatschappelijk verantwoorde en transparante wijze van verkeersschaderegeling voorop staat". Dit geheel in de geest van hetgeen staat beschreven in de Gedragscode Verzekeraars.

Uit de inhoud van de brief van de schadebehandelaar van de expert van 29 augustus 2005 bleek dat hij vasthield aan een eerder geformuleerd advies van zijn medisch adviseur. Gelet op de bestaande discussie tussen de medisch

adviseurs, leek het klagers belangenbehartiger zinloos inhoudelijk in te gaan op het door de schadebehandelaar van de expert in deze brief geformuleerde standpunt. Dit heeft klagers belangenbehartiger op 9 september 2005 aan de expert medegedeeld. De door de expert hieraan verbonden conclusie dat een minnelijke regeling niet meer tot de mogelijkheden behoort, wordt door klager niet gedeeld en is wellicht illustratief voor de wijze waarop deze kwestie door de expert is behandeld.

Dat er na 23 september 2005 'nog slechts wat stukken' werden nagestuurd, hetgeen de expert suggereert, is een verkeerde voorstelling van zaken. In zijn brief van 23 september 2005 reageert de schadebehandelaar van de expert met de mededeling dat hij op grond van het schrijven van klagers belangenbehartiger van 9 september 2005 afleidt dat klager weigerachtig bleef openheid van zaken te geven. Bij de brief van 23 september 2005 heeft de expert abusievelijk het advies van zijn medisch adviseur, gedateerd 21 september 2005, niet als bijlage bijgevoegd.

Van een door de expert gestuurde herinnering op 19 december 2005 is klager niets bekend. In de brief van deze datum wordt slechts ingegaan op de betaling van de tussentijdse nota voor buitengerechtelijke kosten en wordt afgesloten met "In inhoudelijke zin zien wij uw berichten tegemoet". Overigens bleek uit dit schrijven niet dat de expert had geconcludeerd dat een minnelijke regeling door de opstelling van klagers belangenbehartiger niet meer tot de mogelijkheden zou behoren.

#### Het overleg met de expert

Ter zitting is de klacht met de expert besproken. De expert heeft aangevoerd dat met de brief van 13 februari 2006 werd beoogd de wederpartij te bewegen om tot actie over te gaan. Hoewel het eleganter was geweest als voor deze brief een formele waarschuwingsbrief was uitgegaan, is de expert van oordeel dat hij klager reeds in eerdere brieven voldoende had gewaarschuwd voor het feit dat een minnelijke schaderegeling niet meer tot de mogelijkheden behoorde en dat de onderhandelingen dan ook beëindigd zouden worden.

#### Het oordeel van de Raad

1. De Raad acht de klacht, anders dan de expert stelt in zijn verweerschrift, ontvankelijk. De Raad heeft ingevolge zijn Reglement de taak erop toe te zien of de aangeslotene bij het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering met consumenten en in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met consumenten, de goede naam c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het bedrijf in stand heeft gehouden. Bij de uitoefening van zijn taak toetst de Raad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen ook aan de binnen de aangesloten beroeps- en bedrijfsorganisaties tot stand gekomen gedragscodes en of ereregelen. In dat verband is niet van belang dat klager niet specifiek heeft vermeld met welke artikelen van Bedrijfsregeling 15 het gedrag van de expert in strijd is.
2. Gezien het feit dat pogingen om tot een minnelijke schaderegeling te komen al geruime tijd waren vastgelopen en de expert dit reeds vanaf september 2005 aan klager voldoende duidelijk heeft gemaakt, acht de Raad verdedigbaar het standpunt van de expert dat hij op 13 februari 2006 de onderhandelingen met klager eenzijdig heeft kunnen afbreken. Wel betreurt de Raad dat de expert aan zijn brief van 13 februari 2006 geen formele waarschuwingsbrief heeft doen voorafgaan waarin klager uitdrukkelijk werd gewaarschuwd voor het feit dat bij het niet voldoen aan het door de medisch adviseur

2007/046 Med.E

van de expert gedane verzoek om informatie omtrent de medische voorgeschiedenis van klager, de expert eenzijdig tot beëindiging van de schaderegeling zou overgaan.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 14 mei 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)