RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/040 Med.E

i n d e k l a c h t nr. 2004.2878 (065.04)

ingediend door:

hierna te noemen ‘klaagster’,

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 in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Bij brief van 15 januari 2003 heeft de belangenbehartiger van klaagster de werkgever bij wie klaagster tot 27 december 2002 in dienst is geweest, aansprakelijk gesteld voor schade die het gevolg zou zijn van RSI (Repetitive Strain Injury), die klaagster zou hebben opgelopen in de uitoefening van haar voor de werkgever verrichte werkzaamheden. De makelaar in assurantiën (hierna te noemen: de makelaar) van de werkgever heeft namens verzekeraar de expert verzocht een onderzoek naar de arbeidsomstandigheden bij de werkgever in te stellen. De expert heeft vervolgens zijn medisch adviseur verzocht een medisch rapport op te stellen.

Klaagster heeft gelijktijdig met onderhavige klacht een klacht ingediend tegen de verzekeraar. De Raad heeft op die klacht uitspraak gedaan in uitspraak Nr. 2005/039 Med.

De klacht

Feiten en omstandigheden

Klaagster is op 22 juli 1998 bij de werkgever als administratief medewerkster in dienst getreden. Op 9 juli 1999 is zij uitgevallen vanwege ziekte die zich voornamelijk uitte in pijnklachten in het hoofd, de nek, de rechterschouder en rechterarm. De arbo-arts, de verzekeringsarts, de neuroloog en de revalidatiearts omschreven dit ziektebeeld als passend bij RSI. Nadat de door klaagster ingeschakelde belangenbehartiger bij brief van 15 januari 2003 de werkgever op grond van artikel 7:658 BW aansprakelijk had gesteld en had voorgesteld om, mede gezien de leeftijd van klaagster, de mogelijkheden tot reïntegratie te betrekken in de benadering van het dossier, heeft de makelaar bij brief van

7 februari 2003 aan de belangenbehartiger van klaagster medegedeeld de werkgever te vertegenwoordigen en voor aanmelding bij de avb-verzekeraars te

hebben zorg gedragen. Op 5 maart 2003 heeft de makelaar laten weten dat hij namens de verzekeraar van de werkgever de expert ingeschakeld had. Op 7 maart 2003 heeft de expert laten weten in opdracht van de makelaar een onderzoek bij de werkgever ingesteld te hebben. De expert verzocht de belangenbehartiger van klaagster de medische gegevens van klaagster toe te sturen.

Op 25 maart 2003 heeft de medisch adviseur van de belangenbehartiger van klaagster de gevraagde medische gegevens verstuurd aan de medisch adviseur van de expert.

Bij brief van 27 maart 2003 heeft de expert medegedeeld dat het arbeids-omstandighedenonderzoek vertraagd werd, doordat de vestiging van de werkgever waar klaagster gewerkt had niet meer operationeel was en heeft hij de hoop geuit de belangenbehartiger van klaagster binnen een termijn van twee weken nader te kunnen berichten.

Ruim twee maanden later, op 28 mei 2003, heeft de expert laten weten dat hij er nog steeds niet in geslaagd was het arbeidsomstandighedenonderzoek af te ronden. Hij weet dit wederom aan het feit dat de werkplek niet meer bestond. Verder gaf de expert aan de medische informatie van de kant van klaagster nog steeds niet ontvangen te hebben.

Op 6 juni 2003 heeft de expert laten weten over het eigen medisch rapport te beschikken en aan de makelaar te zullen vragen of de belangenbehartiger van klaagster als vertegenwoordiger van klaagster een kopie mocht ontvangen.

Begin juni 2003 is er tevens telefonisch contact geweest tussen de belangenbehartiger van klaagster en de expert omtrent het medisch dossier van de belangenbehartiger van klaagster dat op 27 maart 2003 reeds was verstuurd.

Na ruim vier maanden niets meer van de expert te hebben vernomen, heeft de belangenbehartiger van klaagster zelf het initiatief genomen bij brief van 1 oktober 2003. Hierin heeft hij er over geklaagd dat hij ruim vier maanden niets had vernomen van de expert, en over het feit dat het verzoek om een kopie van het medisch advies te ontvangen zonder melding of opgaaf van reden niet werd gehonoreerd.

De expert heeft hierop gereageerd bij brief van 13 oktober 2003. Hierin heeft hij aangegeven dat de vraag of het rapport van zijn medisch adviseur aan de medisch adviseur van de belangenbehartiger van klaagster mocht worden toegezonden, nog bij de verzekeraar lag. Voorts heeft hij aangegeven dat het arbeidsomstandighedenonderzoek nog steeds niet vlotte, dat hij zijn opdrachtgever erop had gewezen dat de gang van zaken niet bevredigend was en dat hij vanaf dat moment druk zou uitoefenen om duidelijkheid te creëren voor klaagster.

Een maand later, op 10 november 2003, heeft de expert medegedeeld dat de verzekeraar toestemming had gegeven om het rapport van zijn medisch adviseur naar de medisch adviseur van de belangenbehartiger van klaagster te sturen.

Op 26 november 2003 heeft de belangenbehartiger van klaagster nogmaals kritiek geuit op de ontstane vertraging en de expert verzocht zo spoedig mogelijk een onderbouwd standpunt in deze zaak in te nemen.

Op 13 april 2004 heeft de makelaar de belangenbehartiger van klaagster medegedeeld dat hij de zaak met de expert en de verzekeraar zou bespreken en heeft hij voor het eerst de naam van de verzekeraar vrijgegeven. Bij brief van

20 april 2004 heeft de expert vervolgens aangegeven dat het arbeidsomstandigheden-onderzoek binnen één week zou zijn afgerond. Verder heeft de expert in deze brief aangegeven dat de belangenbehartiger van klaagster nog op het

medisch rapport van zijn medisch adviseur moest reageren en heeft hij aangeboden een gesprek aan te gaan met klaagster om haar opvattingen over de arbeidsomstandigheden te vergelijken met de reeds verzamelde gegevens.

Bij brief van 14 mei 2004 heeft de belangenbehartiger van klaagster aangegeven op dit voorstel in te willen gaan en de expert verzocht een kopie van het arbeidsomstandighedenonderzoek toe te sturen. Ook heeft hij aangegeven een reactie op het medisch rapport nog even uit te willen stellen, om de gelegenheid te creëren hierover met het Bureau Beroepsziekten FNV te overleggen.

In zijn brief gedateerd 20 april 2004 (bedoeld zal zijn 20 mei 2004, RvT) heeft de expert aangegeven dat hij de verzekeraar geïnformeerd had over de uitkomst van het arbeidsomstandighedenonderzoek. Verder heeft hij aangegeven dat de verzekeraar pas een standpunt zou innemen na een reactie van de zijde van klaagster op het rapport van zijn medisch adviseur. Het verzoek van klaagster om toezending van een kopie van het arbeidsomstandighedenrapport wordt in genoemde brief volledig genegeerd en een inhoudelijke reactie van de kant van de verzekeraar wordt geweigerd. Het is volgens klaagster onmogelijk om een onderbouwde reactie te geven op het medisch rapport van de zijde van de verzekeraar zonder inzicht te hebben in de arbeidsomstandigheden.

De expert heeft niet meer gereageerd op de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met klaagster over de arbeidsomstandigheden terwijl hij dat zelf heeft voorgesteld.

Gronden klacht

Klaagster heeft de volgende klachten:

1. De expert heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door een onredelijke termijn voor het uitvoeren van het arbeidsomstandighedenonderzoek te hanteren. De makelaar heeft in zijn brief van 5 maart 2003 gemeld dat hij de expert heeft verzocht een nader onderzoek in te stellen. De expert heeft dit bevestigd bij brief van 7 maart 2003. Noch klaagster, noch de belangenbehartiger van klaagster heeft tot op de datum van het indienen van het klaagschrift (26 mei 2004) iets omtrent de afronding en uitkomst van het onderzoek mogen vernemen. Zoals blijkt uit de brief van 13 oktober 2003 schuift de expert de vertraging van het onderzoek voornamelijk in de schoenen van de verzekeraar. De expert is echter door de verzekeraar als onafhankelijk expertisebureau aangesteld om een onderzoek te doen naar de arbeidsomstandigheden. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de expert om het onderzoek binnen een redelijke termijn af te ronden.
2. De expert heeft nagelaten om de belangenbehartiger van klaagster adequaat te informeren omtrent de voortgang van het onderzoek en te voorzien van informatie. Dit blijkt onder andere uit het feit dat het ruim vijf maanden heeft geduurd voordat de medisch adviseur van de expert zijn medisch advies naar de medisch adviseur van de belangenbehartiger van klaagster mocht versturen en uit het feit dat de expert in de periode tussen juni en oktober 2003 niets van zich heeft laten horen. Pas nadat de belangenbehartiger van klaagster zelf navraag deed bij brief van 1 oktober 2003, liet de expert weten nog steeds geen voortgang geboekt te hebben. Noch klaagster, noch de belangenbehartiger van klaagster heeft in de periode 10 november 2003 tot 20 april 2004 iets van de expert vernomen.

3. De expert heeft het door de belangenbehartiger van klaagster geuite verzoek om de discussie omtrent de aansprakelijkheid snel en efficiënt uit te voeren, zodat de reïntegratiemogelijkheden van klaagster zoveel mogelijk kans kregen,

bewust volledig genegeerd door een onredelijke termijn voor het arbeids-omstandighedenonderzoek te hanteren.

Het standpunt van de expert

De expert kan niet verweten worden dat het arbeidsomstandighedenonderzoek niet binnen een redelijke termijn heeft plaatsgevonden. Dat bij het arbeids-omstandighedenonderzoek vertraging is ontstaan, is niet te wijten aan de wijze van werken van de expert, maar aan de omstandigheden bij het verzekerd bedrijf. Hierdoor is dit onderzoek noodgedwongen summier geweest. De expert heeft getracht tot een samenwerking met alle betrokkenen te komen waarbij zoveel mogelijk gegevens verzameld zouden kunnen worden om toch nog inzicht te verkrijgen in de achtergronden van de claim. Omdat de vestiging van de werkgever waar klaagster gewerkt had niet meer operationeel was en er nog maar weinig mensen in het bedrijf van de werkgever waren die iets konden mededelen over de arbeidsomstandigheden van toen, ondervond de expert bij zijn arbeidsomstandighedenonderzoek grote problemen. Hij heeft de belangenbehartiger van klaagster daarover geïnformeerd op 27 maart 2003 en de makelaar op 8 mei 2003. Via de belangenbehartiger van klaagster heeft de expert om namen van haar voormalige collega's gevraagd, teneinde via die weg meer te weten te kunnen komen. Hierop ontving de expert slechts een rapportage vooronderzoek van de belangenbehartiger van klaagster. Omdat de naam van één medewerker van de werkgever in dat rapport werd genoemd, heeft de expert deze medewerker verzocht om telefonisch overleg. Op 10 december 2003 heeft de expert aan de makelaar gerapporteerd dat hij op die datum contact heeft gehad met iemand van de Juridische Dienst van de werkgever en dat deze beloofde de medewerker die genoemd was in het rapport vooronderzoek aan te sporen te reageren op het eerdere verzoek van de expert. Op 21 april 2004 is uiteindelijk een afspraak met deze werknemer gepland. Op 28 mei 2004 zijn de resultaten van het onderzoek naar de werkplek/de arbeidsomstandigheden aan de gemachtigde van klaagster verstrekt.

Klaagster klaagt voorts over het laat verstrekken van het rapport van de medisch adviseur van de expert. Op 13 oktober 2003 heeft de expert het advies van zijn medisch adviseur aan de makelaar verzonden en de makelaar gevraagd verzekeraar toestemming te vragen om dit advies te mogen verzenden aan de medisch adviseur van de belangenbehartiger van klaagster. Per e-mail van 10 november 2003 heeft verzekeraar hiervoor toestemming gegeven.

Op het rapport van de medisch adviseur van de expert is van de zijde van klaagster tot op heden niet gereageerd. Het laat versturen van het rapport kan derhalve geen aanleiding hebben gevormd tot vertraging in de zaak van klaagster. Daarnaast is door de expert, namens de verzekeraar, op 13 oktober 2003, dus enkele maanden nadat klaagster de claim heeft ingediend, er al op gewezen dat de medische causaliteit niet is aangetoond. In feite is dus al in een vroeg stadium een standpunt verwoord.

De stelling van klaagster dat het voor haar onmogelijk is een onderbouwde reactie te geven op het rapport van de medisch adviseur van de expert nu het arbeidsomstandighedenonderzoek door de expert nog niet is afgerond, bevreemdt de expert, nu genoemd medisch rapport is gebaseerd op door klaagster verstrekte

gegevens. Het moet voor haar dan ook mogelijk zijn om aan te geven waar de waarnemingen van de medisch adviseur onjuist zijn.

Nu onwaarschijnlijk is dat er medische causaliteit bestond tussen de klachten van klaagster en de werkzaamheden die zij gedurende circa een half jaar voor de werkgever heeft verricht, was een discussie over de werkplek en/of de arbeidsomstandigheden niet opportuun. Eerst had van de zijde van klaagster aangetoond moeten worden dat er wel redenen waren om causaliteit aan te nemen. Daartoe is klaagster ook uitgenodigd. De verzekeraar heeft dit besproken met de expert en als gevolg daarvan heeft de expert een brief gestuurd aan de belangenbehartiger van klaagster waarin wordt meegedeeld dat verzekeraar het commentaar op het advies van de medisch adviseur van de expert afwacht. Uiteindelijk zijn op 28 mei 2004 toch de resultaten van het arbeidsomstandighedenonderzoek aan de gemachtigde van klaagster verstrekt.

De wettelijke verplichting tot het mogelijk maken van een (snelle) reïntegratie van een werknemer berust bij de werkgever.

Klaagster heeft door haar lange wachten met het aansprakelijk stellen van de werkgever de mogelijkheden voor goed feitelijk onderzoek beperkt.

Het dossier is door de expert voortvarend genoeg behandeld. De wijze van werken van de expert is overeenkomstig de Basisregels Gedragscode Expertise Organisaties geweest.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van de expert heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nader toegelicht. Niet alleen klaagster, maar ook de verzekeraar heeft lange tijd niets van de expert vernomen. Pas op 13 oktober 2003 heeft de expert toestemming gevraagd aan de verzekeraar (via de makelaar) om het medisch dossier naar de wederpartij te sturen, terwijl hij op 6 juni 2003 aan de belangenbehartiger van klaagster al had laten weten dat het medisch dossier binnen was.

Het arbeidsomstandighedenonderzoek dat de expert op 4 juni 2004 aan klaagster heeft verzonden, is niet alleen erg summier, maar ook onvolledig. Het is voor klaagster onbegrijpelijk dat de expert bijna anderhalf jaar nodig had om een arbeidsomstandighedenrapport op te stellen dat inhoudelijk nog niet eens één pagina bevat. Klaagster kan begrip opbrengen voor de moeizame omstandigheden binnen het bedrijf van de werkgever waardoor het arbeidsomstandighedenonderzoek vertraging heeft opgelopen, maar is van mening dat de expert niet alle mogelijkheden heeft uitgeput om tot een inhoudelijk onderbouwd rapport te komen. Zo heeft de expert pas nadat klaagster op 8 april 2004 een concept klaagschrift aan hem heeft verzonden daadwerkelijk een poging ondernomen om het arbeidsomstandighedenonderzoek via andere kanalen te verrichten, waarbij hij de hulp van klaagster zelf inriep. Klaagster heeft hier onmiddellijk in toegestemd, maar om onduidelijke redenen heeft de expert hier uiteindelijk geen gebruik van gemaakt.

De belangenbehartiger van klaagster heeft na het neerleggen van een grondig onderbouwde aansprakelijkstelling duidelijk aangegeven te wachten met een reactie op het rapport van de medisch adviseur van de expert totdat het arbeidsomstandighedenonderzoek van de expert afgerond was. De opmerking van de expert dat de vertraging in de zaak van klaagster mede is ontstaan doordat de

belangenbehartiger van klaagster niet op het rapport van de medisch adviseur van de expert heeft gereageerd, is dan ook erg onredelijk.

Het overleg met de expert

Ter zitting is de klacht met de expert besproken. Deze heeft aangegeven dat hij het betreurt dat hij het rapport van zijn medisch adviseur een aantal maanden heeft laten liggen. Eerst in oktober 2003 is de expert door de belangenbehartiger van klaagster en door de verzekeraar gerappelleerd. Toen is de expert direct in actie gekomen. Zou hij eerder gerappelleerd zijn, dan zou hij eerder tot actie zijn gekomen.

Bovendien heeft de expert er nog op gewezen dat de belangenbehartiger van klaagster zelf door rechtstreeks de medisch adviseur van de expert te benaderen en niet de expert zelf, er aan heeft meegewerkt dat er rond de medische rapportage en dan met name rond de opdracht, een onduidelijke situatie is ontstaan.

Wat betreft het arbeidsomstandighedenonderzoek heeft de expert nog geïllustreerd onder welke moeilijke omstandigheden hij het arbeidsomstandighedenonderzoek moest verrichten.

Het oordeel van de Raad

1. In het eerste klachtonderdeel beklaagt klaagster zich erover dat de expert een onredelijke termijn heeft gehanteerd voor het uitvoeren van het arbeidsomstandigheden-onderzoek.
Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt omtrent (de voortvarendheid van) het arbeidsomstandighedenonderzoek het volgende.
Op 7 maart 2003 heeft de expert klaagster medegedeeld een arbeidsomstandigheden-onderzoek bij haar voormalig werkgever te hebben ingesteld. Op 27 maart 2003, 28 mei 2003 en 13 oktober 2003 heeft de expert klaagster medegedeeld dat dit onderzoek niet vlotte. Vervolgens heeft de expert, eerst nadat klaagster op 8 april 2004 een concept klaagschrift aan hem had verzonden, op 20 april 2004 aan klaagster medegedeeld dat hij het arbeidsomstandighedenonderzoek binnen één week zou afronden. De resultaten van dit onderzoek zijn op 28 mei 2004 aan klaagster verzonden.
De Raad is van oordeel dat aldus de redelijke termijn voor het uitvoeren van een arbeidsomstandighedenonderzoek ruimschoots is overschreden. Het had op de weg van de expert gelegen om, nu het onderzoek bij de werkgever werd bemoeilijkt doordat de vestiging waar klaagster had gewerkt niet meer operationeel was, andere mogelijkheden te bezien om toch een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenonderzoek te kunnen verrichten. Uit de aan de Raad overgelegde stukken is niet gebleken dat de expert zulks heeft gedaan. Hoewel klaagster reeds op 14 mei 2004 heeft ingestemd met een door de expert gedaan voorstel om een gesprek met klaagster te voeren over de arbeidsomstandigheden had dit gesprek tijdens het overleg van de Raad met de expert (op 14 februari 2005) nog steeds niet plaatsgevonden. De expert had zo'n gesprek reeds veel eerder dan op 14 februari 2005 moeten entameren. Het uiteindelijk door de expert opgestelde arbeidsomstandighedenrapport was bovendien zeer summier.
2. Klaagster verwijt de expert in het tweede klachtonderdeel dat hij heeft nagelaten om klaagster adequaat te informeren omtrent de voortgang van het onderzoek en te voorzien van informatie.

Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat de expert reeds op 6 juni 2003 over het rapport van zijn medisch adviseur beschikte en dat dit rapport pas op 10 november 2003 aan klaagster is verstrekt. Hieruit volgt reeds dat de expert klaagster in strijd met de Gedragscode Expertiseorganisaties niet adequaat heeft geïnformeerd. Daaraan doet niet af het door de expert ter zitting van de Raad gestelde, inhoudende dat hij nimmer is gerappelleerd en dat klaagster het op haar verzoek opgestelde medisch rapport rechtstreeks aan de medisch adviseur van de expert heeft gezonden, zonder de expert

daarvan in kennis te stellen, hetgeen naar de mening van de expert ook vertraging tot gevolg heeft gehad. Hieraan doet evenmin af het feit dat klaagster nog steeds niet op het rapport van de medisch adviseur van de expert heeft gereageerd en het feit dat de expert namens de verzekeraar reeds in een vroeg stadium heeft aangegeven dat de medische causaliteit ontbreekt.
3. Met betrekking tot het derde onderdeel van de klacht overweegt de Raad in het dossier geen aanwijzing te hebben gevonden voor de beschuldiging van klaagster dat de expert bewust het onderzoek c.q. de rapportage heeft vertraagd. Dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.
4. Uit hetgeen hiervóór onder 1 en 2 is overwogen volgt dat de expert de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aldus is beslist op 11 april 2005 door mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. H.C. Bitter, mr. D.H.M. Peeperkorn, drs. D.F. Rijkels, arts, 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)

.