RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/73 Med

i n d e k l a c h t nr. 2004.0737 (015.04)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klaagster, een tandtechnisch bedrijf, heeft bij verzekeraar een ziekteverzuimverzekering gesloten.

Nadat klaagster aan verzekeraar had meegedeeld dat een werknemer met ingang van 30 juli 2002 van zijn werk had verzuimd, heeft verzekeraar bij brief van 9 januari 2003 onder verwijzing naar artikel 1F van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden M967 aan klaagster meegedeeld dat geen recht op uitkering krachtens de verzekering bestaat omdat sprake is van een arbeidsconflict.

Bedoeld artikel 1F bepaalt: ‘Arbeidsongeschiktheid is aanwezig indien de werknemer door ongeval, ziekte of gebrek niet in staat is de tussen hem en de werkgever overeengekomen arbeid te verrichten (…)’.

De klacht

Nadat klaagster de brief van 9 januari 2003 van verzekeraar had ontvangen, heeft haar tussenpersoon aan verzekeraar meegedeeld dat de werknemer zich heeft ziek gemeld wegens klachten van medische aard. De Arbo-dienst heeft daarvan in de eerste probleemanalyse verslag gedaan: als oorzaak van het verzuim wordt ziekte vermeld. Daarom moet verzekeraar de loonschade vergoeden. Dat geen uitkering wordt verleend als de ziekte het gevolg is van een arbeidsconflict blijkt niet uit de verzekeringsvoorwaarden.

In een brief van 3 februari 2003 tapte verzekeraar uit een ander vaatje. Hij repte niet meer over de oorzaak van de ziekte en het arbeidsconflict, maar verzocht klaagster aan te tonen in hoeverre zij reïntegratie-inspanningen heeft verricht om de werknemer weer aan het arbeidsproces te laten deelnemen. Daarbij verwees verzekeraar naar artikel 9A en B(?) van de verzekeringsvoorwaarden, waarin de verplichtingen staan van de verzekeringnemer bij arbeidsongeschiktheid van de werknemer.

Op 3 maart 2003 heeft de tussenpersoon van klaagster verzekeraar bericht dat klaagster vanaf het begin van de ziekte van de werknemer steeds inspanningen heeft verricht om tot een oplossing te komen. Allereerst is de werknemer aangeboden zijn werkzaamheden in het bedrijf van klaagster te hervatten en vanuit die positie te zoeken naar een oplossing voor de ontstane situatie. Daarnaast heeft zij het idee geopperd om voor de werknemer een externe werkplek te zoeken, waarbij zij dan als bemiddelaar zou optreden. Ook is een onafhankelijk bemiddelaar ingeschakeld en is een plan van aanpak en een reïntegratie-advies opgesteld.

Op 5 maart 2003 berichtte verzekeraar echter dat klaagster er niet alles aan heeft gedaan om de werknemer weer terug te krijgen op de werkvloer en dat de schade dus niet vergoed werd.

Klaagster is van mening dat zij heeft voldaan aan de verplichtingen die zijn gesteld in de verzekeringsvoorwaarden en dat verzekeraar tot uitkering moet overgaan.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar ontving op 2 augustus 2002 via de tussenpersoon van klaagster een kopie van de ziekmelding die naar de Arbo-dienst was gezonden. In deze verzuimmelding wordt voor het eerst melding gemaakt van een arbeidsconflict.

Telefonisch heeft verzekeraar aan de tussenpersoon meegedeeld dat mogelijk een arbeidsconflict oorzaak was van de uitval van de werknemer en dat (artikel 11 J sub 4 van de polisvoorwaarden) arbeidsconflicten uitgesloten zijn van de dekking tenzij de verzekeringsnemer (de werkgever) aantoont dat de uitval van de werknemer uitsluitend is veroorzaakt door arbeidsongeschiktheid op medisch objectiveerbare gronden.

Naar aanleiding van de eind december 2002 ontvangen schadeaangifte waarin klaagster meedeelde dat sprake is van een arbeidsconflict, heeft verzekeraar haar bij brief van 9 januari 2003 bericht dat geen recht op uitkering bestaat.

Bij brief van 14 januari 2003 betwistte een belangenbehartiger van klaagster de afwijzing en stelde dat de door de Arbo-dienst opgestelde eerste probleemanalyse als oorzaak van het verzuim ziekte vermeldt. In dezelfde probleemanalyse werd echter gemeld dat de klachten bij de melding "slecht slapen/arbeidsconflict' zijn, werd gehele of gedeeltelijke werkhervatting bij een andere werkgever geadviseerd en luidde de eindconclusie dat er benutbare mogelijkheden zijn.

Dit ondersteunt het standpunt van verzekeraar dat de beperkingen zijn veroorzaakt door een arbeidsconflict. In een brief van 21 januari 2003 heeft verzekeraar derhalve geantwoord dat hij zijn standpunt niet herziet.

De reactie van de tussenpersoon bij brief van 24 januari 2003 was dat de oorzaak van het verzuim ziekte is en blijft, en dat het arbeidsconflict niet ter zake doet.

In zijn brief van 3 februari 2003 "tapte verzekeraar niet uit een ander vaatje", maar probeerde hij duidelijkheid te verkrijgen inzake de inspanningen van klaagster om het conflict tot een oplossing te brengen. Dit met name omdat een arbeidsconflict niet altijd aan de werkgever te wijten is. Uit de van klaagster ontvangen informatie blijkt niet dat zij alles heeft gedaan om het probleem tot een voor partijen aanvaardbare oplossing te brengen. Bovendien blijkt uit de correspondentie dat een conflictsituatie is ontstaan. Dit leidde ertoe dat bij brief van 5 maart 2003 van verzekeraar het afwijzende standpunt gehandhaafd bleef.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Verzekeraar verwijst nu naar artikel 11 J sub 4 van de voorwaarden omtrent "Einde van de loonschadevergoeding". Afgezien het feit dat klaagster over andere voorwaarden beschikt, biedt dit artikel verzekeraar geen soelaas. Het regelt immers het einde van een schadevergoeding, terwijl in deze kwestie nimmer is uitgekeerd.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting van de Raad is de klacht met verzekeraar besproken. Deze heeft daarbij te kennen gegeven dat op de onderhavige verzuimschade de voorwaarden M967 van toepassing zijn en dat in de latere correspondentie over deze schade met klaagster en haar belangenbehartiger en in het verweerschrift aan de Raad te onrechte is uitgegaan van het van toepassing zijn van andere voorwaarden. Voorts heeft verzekeraar erkend dat het beter ware geweest als door hem medisch onderzoek was gedaan naar de oorzaak van het arbeidsverzuim.

Het oordeel van de Raad

Gelet op de aan de Raad overgelegde stukken, waaronder
- de brief van de bedrijfsarts van de Arbo-dienst van 28 augustus 2002 waarin hij (na bezoek van de werknemer) schrijft dat de werknemer “arbeidsongeschikt is ten gevolge van een arbeidsconflict”,
- het Plan van aanpak, opgesteld door het UWV van 3 september 2002, waarin als einddoel van reïntegratie wordt omschreven: “gehele of gedeeltelijke werkhervatting bij een andere werkgever; stappen in werkhervatting niet mogelijk; men heeft advocaten ingeschakeld om zo spoedig mogelijk toe te werken naar een goede oplossing van het conflict”,
acht de Raad verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat het arbeidsverzuim van de werknemer van klaagster is veroorzaakt door een arbeidsconflict en niet door ongeval, ziekte of gebrek, ook al heeft dit arbeidsconflict wellicht bij de werknemer lichamelijke klachten veroorzaakt en ook al heeft deze zich ziek gemeld. Verzekeraar heeft dan ook door aan klaagster uitkering krachtens onderhavige ziekteverzuimverzekering te ontzeggen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. De Raad betreurt dat verzekeraar in de loop van de correspondentie met klaagster en haar belangenbehartiger en in het verweerschrift aan de Raad is uitgegaan van niet van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2004/73 Med

Aldus is beslist op 11 oktober 2004 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. B. Sluijters)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)