

Pagina 1
Gedragscode onderhandelen
personenschade?

Pagina 9
Opkomst en ondergang WAO

Pagina 16
7:658 BW lid 4 en de vrijwilliger

Jaargang 7, september 2004

Pagina 6
Verbetering letselschade-
behandeling?

Pagina 12
Reikwijdte causaal verband

Pagina 19
Agenda

Stichting Personenschade

Instituut van Verzekeraars

Naar een gedragscode voor onderhandelen over personenschade?

Een project om schadeafwikkeling minder belastend te maken

*Prof. mr. J.M. Barendrecht, mevrouw mr. C.E.C. van Zeeland,
mr. Y.P. Kamminga en mevrouw mr. S. van Willigenburg
Centrum voor aansprakelijkheidsrecht, Universiteit van Tilburg (UvT)*

Het proces van de personenschaderegeling is onvoldoende transparant

Letselschade is ingrijpend. Soms is het nodig de gevolgen daarvan op te vangen met een schadeclaim. Maar het afwikkelen van een schadeclaim is belastend. Het kost benadeelden veel energie, stress, tijd en geld. Dat geldt ook voor verzekeraars en belangenbehartigers. Het ontbreekt aan gestandaardiseerde, transparante procedures, waar-

door bijvoorbeeld de uitwisseling van informatie traag en veelal ongestructureerd kan verlopen. De schaderegeling wordt door deze knelpunten regelmatig een langdurig, onvoorspelbaar en kostbaar proces. Verstoorde communicatie tussen partijen (benadeelde verzekeraar en eventuele belangenbehartigers) kan het gevolg zijn, terwijl het aan een adequaat en op de praktijk toegespitst systeem voor geschiloplossing ontbreekt. Een apart knelpunt vormt de medische expertise en de uitwisseling van informatie. In de letselschadepraktijk en bij organisaties als het Nationaal Platform Personenschade (NPP), het Verbond van Verzekeraars, de ANWB, de Consumentenbond en Slachtofferhulp Nederland bestaat veel draagvlak voor aanpak van deze problematiek. Ook de Tweede Kamer zit daar achter aan. Het Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht van de UvT doet al enige jaren onderzoek naar onderhandelingen over letselschadeclaims en is daarom in 2003, in overleg met deze organisaties, een project gestart. Dat gebeurt uiteraard in nauwe interactie met de praktijk: de rol van de onderzoekers is vooral een initiërende en ondersteunende.

De missie van het project is ambitieus: "de afwikkeling van een letselschadeclaim binnen een redelijke termijn te laten verlopen, met een aanvaardbaar resultaat voor het slachtoffer en wederpartij en via een proces dat zo min mogelijk kosten, tijd en emotionele lasten met zich meebrengt". Op dat proces, de manier van met elkaar omgaan, ligt in dit project de nadruk. Procedurele normen, een gedragscode dus, en geen materiële normen, zoals normen over de hoogte van schadevergoedingen voor bepaalde schadepos-ten. Die vallen buiten dit project.

Dit artikel biedt eerst een overzicht van wat er tot nu toe



Universiteit van Tilburg.

Foto: Erik van der Burgt/Verbeeld, Tilburg



is gebeurd in het project en een vooruitblik op de te verwachten uitkomsten. Dan worden drie deelprojecten omschreven, de mogelijkheid van experimenten, de werkwijze binnen het project, en - ja, ook die zijn er - de risico's. We eindigen met mogelijkheden om bijdragen te leveren, en aan te geven waar nadere informatie over het project te vinden is.

Verloop van het project tot nu toe: problemen en oplossingsrichtingen

... Eerst beter weten waar we het over hebben, voordat we naar oplossingen kunnen kijken ... Met dit uitgangspunt werd het project ingezet. De problemen die bij de letselschadeafwikkeling spelen zijn namelijk verre van eenvoudig.

Ten eerste: dé letselschadepraktijk in de zin van een homogene eenheid bestaat niet. Het is eerder een 'los' systeem met veel autonome eenheden, die ieder weer hun eigen missies en doelstellingen hebben.

Ten tweede: de belangen van de betrokkenen zijn vaak niet gemeenschappelijk en zijn in sommige gevallen zelfs tegengesteld. De benadeelde ervaart de letselschadeafwikkeling anders dan de verzekeraar. De medische deskundige komt weer voor andere problemen te staan dan de belangenbehartiger. Kortom, een nauwkeurige inventarisatie en analyse van de knelpunten in de letselschadeafwikkeling aan de hand van theoretische inzichten en in samenspraak met de praktijk was een eerste belangrijke stap die gezet moest worden.

Eind 2003 lag er een lijst met 19 knelpunten die de basis vormde voor de tweede fase van het project. Verder leken zich al voorzichtig oplossingsrichtingen aan te dienen. Het tot nu toe vaak gebruikte 'conflictmodel' in de letselschadeafwikkeling zou moeten wijken voor het 'harmoniemodel'. Erkenning voor de benadeelde, met een centrale positie voor hem in het schaderegelingsproces leek eveneens een algemeen gedeeld uitgangspunt. Tot slot werd duidelijk dat met goede communicatie al veel problemen voorkomen zouden kunnen worden en dat het schaderegelingsproces geholpen zou zijn met een adequate tussentijdse geschiloplossing.

Met deze kennis op zak werd tijdens de volgende projectfase gezocht naar een goede manier om de procedurele normering vorm te geven. Hoe kunnen de procedurele normen zo worden opgesteld dat ze zowel voor benadeelden als voor professionals toegankelijk, goed leesbaar, aansprekend en toepasbaar zijn? Zijn er al voorbeelden van goede praktijken en wat kunnen we daar van leren? Deze vragen en discussies naar aanleiding van enkele voorstellen hebben geleid tot de huidige contouren van een gedragscode die aan het einde van het project het belangrijkste inhoudelijke resultaat zal vormen.

Tijdens het voorjaar van 2004 kwam nog een belangrijk thema aan de orde: de verankering van de procedurele normen. Wat is mogelijk en nodig om ervoor te zorgen dat de gewenste manier van schadeafwikkeling ook daadwerkelijk plaatsvindt? Welke afspraken, organisatorische maatregelen en computerprogramma's zijn wenselijk? En

misschien wel: Welke wettelijke regels, of soort rechtspraak als 'achterwacht'? Hoe voert de praktijk één en ander in, en welke permanente organisatie is nodig om de uitvoering te bewaken en de normen te verbeteren?

Te verwachten uitkomsten: gedragscode en aanbevelingen

Het project streeft naar verbetering van de letselschadeafwikkeling, maar dat zal in de praktijk moeten gebeuren. Belangrijke bijdragen die het project daaraan levert zijn een gedragscode en (het doen van) aanbevelingen aan praktijk en wetgever.

De gedragscode zal - zoals het er nu naar uitziet - bestaan uit gelaagde procedurele normen, waarbij per thema/knelpunt gedacht wordt aan een opbouw met vier lagen:

- doel van de norm (welke knelpunten/problemen wil de norm ondervangen);
- *good practices* (wat zijn in de praktijk gevonden goede manieren om met het probleem om te gaan);
- minimumnorm (bijvoorbeeld een bepaalde minimumtermijn); en
- waarschuwing (wat kan men op dit punt beter niet doen in de letselschadepraktijk).

De gedragscode met daarin de gelaagde procedurele normen wordt in drie tranches verder ontwikkeld.

De eerste tranche, die tijdens de geplande expertmeeting in september 2004 aan de praktijkdeelnemers wordt voorgelegd, heeft een algemene inleiding, die zich rechtstreeks richt tot de benadeelde. Verder behandelt dit gedeelte onderwerpen rondom contact en communicatie, voorlichting, informatiegebruik, voorschotten en uitwisseling van informatie.

Tranche 2 staat gepland voor november 2004 en gaat over de thema's onderhandelen, vastgelopen onderhandelingen en tussentijdse geschiloplossing.

In de laatste tranche (3) - die voor het voorjaar van 2005 op de agenda staat - komt een aantal resterende thema's aan de orde.

Alhoewel de tijd rijp lijkt voor procedurele normering en de inzet van de praktijk bij het project positief stemt, moeten wij ons - omdat enkele onderwerpen zo complex zijn en/of sommige belangen zo ver uit elkaar liggen - realiseren dat overeenstemming over een procedurele norm middels zelfregulering op korte termijn - en zeker niet binnen de looptijd van het project - haalbaar is. Het project zal daarom naast de gedragscode als eindresultaat nóg een uitkomst kennen, namelijk aanbevelingen aan de wetgever om voor bepaalde kwesties wetgevende maatregelen te treffen. Ook is de verwachting dat er aanbevelingen voor de praktijk uit zullen komen.

Deelprojecten

De kans dat een papieren gedragscode in de onderste lade belandt is tamelijk groot, als daarnaast geen aandacht wordt gegeven aan voor het succes bepalende factoren zoals begrijpelijkheid en vormgeving van de gedragscode en implementatie van de normen in de letselschadepraktijk, de stroomlijning van de informatievoorziening en de ➤

ontwikkeling van een goed aansluitend systeem van geschiloplossing. Deze onderwerpen komen aan de orde in drie deelprojecten, welke hierna worden toegelicht.

Deelproject 1: Aandacht voor de introductie van de gedragscode in de praktijk

Alhoewel een dwarsdoorsnede van de letselschadepraktijk deelneemt aan het project en ook de belangrijkste belangenorganisaties voor benadeelden meedoen, wordt lang niet iedereen die met de afwikkeling van letselschade te maken heeft rechtstreeks bereikt. De vraag is dus hoe de gedragscode voor alle betrokkenen toegankelijk en gebruikersvriendelijk kan worden. Algemeen gedeeld uitgangspunt is dat de benadeelde centraal moet staan in de letselschaderegeling. Voor de gedragscode betekent dit dat de procedurele normen voor het individuele slachtoffer inzichtelijk moeten zijn. Hij moet niet alleen eenvoudig kunnen achterhalen wat van hem verwacht wordt, maar ook wat hij van anderen tijdens het afwikkelingsproces mag verwachten. De gedragscode zal misschien zelfs een disciplinerende werking op de markt kunnen krijgen, doordat de benadeelde door verbeterde voorlichting en voorbereiding in staat is meer invloed uit te oefenen op het proces.

Gedacht wordt aan normen die door de benadeelde en zijn omgeving op een toegankelijke, begrijpelijke en gebruiksvriendelijke wijze te raadplegen zijn: een papieren gids met hoofdlijnen en een verdere uitwerking, een digitale versie wellicht ook, waarbij de mogelijkheid bestaat om door te klikken naar een uitgebreide toelichting en de meer technische details. Er zal op dit punt nauw contact zijn met het NPP, dat eind 2004 een digitaal loket wil openen, waar benadeelden terecht kunnen voor goede, onafhankelijke informatie. Andere vragen zijn: Welke informatiekanalen zijn geschikt of kunnen geschikt worden gemaakt voor het verstrekken van informatie over de procedurele normen? Zijn reeds bestaande informatiepunten zoals het Juridisch Loket bruikbaar en geschikt? Welke rol kunnen consumenten- en slachtofferorganisaties zoals Consumentenbond, Slachtofferhulp, Stichting De Ombudsman en ANWB verder spelen?

De gedragscode gaat zich niet alleen op benadeelden richten. Ook de verzekeraars en hun medewerkers, de schade-experts bij expertisebureaus, de belangenbehartigers, de medisch adviseurs en andere deskundigen die betrokken zijn bij de letselschaderegeling gaan met de gedragscode te maken krijgen. Voor deze professionele betrokkenen zal de gedragscode waarschijnlijk het efficiëntst werken als de procedurele normen worden geïntegreerd in de dagelijkse werkprocessen. Of en hoe de vertaalslag van de gedragscode naar de dagelijkse praktijk wordt uitgevoerd is en blijft de verantwoordelijkheid van de professionals zelf. Maar in dit deelproject wordt ook gekeken hoe de gedragscode voor de professionals zo gebruikersvriendelijk mogelijk kan worden. Procedurele normen die in heldere taal zijn opgesteld en die gemakkelijk, zonder ingewikkelde procedures, uit te voeren zijn? Het bevorderen van een goede toegankelijkheid van de gedragscode via de

website en via overige ICT-toepassingen, zoals een CD-ROM? Integratie in standaarddocumenten of zelfs in software?

De gedragscode wil langs geleidelijke weg 'rules of good practices' tot stand te brengen, die een disciplinerende werking op de letselschadeafwikkeling gaan krijgen. Dit beoogde effect kan ook nog langs een andere weg worden ondersteund. Wanneer de rechterlijke macht op de hoogte is van de gedragscode, kunnen de rechters de procedurele normen in gerechtelijke procedures voorhouden aan de betreffende partijen. Maar bekendheid van de rechterlijke macht met de gedragscode heeft niet alleen effect in individuele procedures, maar werkt ook positief door in de preprocesuele onderhandelingen, waar de 'schaduw van het recht' een preventieve werking heeft. In het kader van het project Fundamentele Herbezinning Burgerlijk Procesrecht wordt gedacht over zogenaamde 'pre-action protocols' en de beoogde gedragscode zou bij die gedachte kunnen aansluiten.

Deelproject 2: Ontwikkeling van een individueel plan van aanpak ten behoeve van de belangenbehartigers

Belangenbehartigers - waaronder de letselschadeadvocaat, juristen van rechtsbijstandverzekeraars, behandelaars bij letselschadebureaus en andere letselschadespecialisten - nemen in de letselschadeafwikkeling een belangrijke plaats in. Zij onderhouden nauw contact met het individuele slachtoffer en behartigen zijn belangen richting de verzekeraar van de tegenpartij. Het is dus vanzelfsprekend dat zij vanaf het begin van het project zijn betrokken. Op hun beurt hebben met name de letselschadeadvocaten meteen duidelijkheid verschaft over hun positie ten opzichte van de procedurele normering. In zijn algemeenheid willen zij zich niet binden aan de normen, omdat zij vrezen dat *commitment* aan de procedurele normering strijdig kan zijn met de individuele belangenbehartiging van cliënten. Dat wil niet zeggen dat zij niet betrokken willen zijn bij het project.

Een onderdeel van het project waar belangenbehartigers nauw bij betrokken zullen zijn, is bijvoorbeeld het ontwikkelen van een plan van aanpak voor de letselschadeafwikkeling dat gebruikt kan worden in individuele gevallen. De ervaring leert immers dat het in complexe gevallen goed is als beide partijen om de tafel gaan zitten teneinde een plan van aanpak te ontwerpen voor de afwikkeling van de zaak. Een te formeren projectgroep zal zich de komende tijd dan ook gaan bezig houden met vragen als: Welke randvoorwaarden zijn belangrijk voor een dergelijk individueel plan van aanpak? Is het maken van een format waarin relevante procedurele normen worden gecombineerd met het behoud van de mogelijkheid in individuele gevallen naar bevind van zaken te handelen, haalbaar?

Deelproject 3: Tussentijdse geschiloplossing

Tussen de 90 en 95 % van de letselschadegevallen wordt zonder tussenkomst van de rechter afgewikkeld, zo blijkt uit onderzoek. Dat lijkt gunstig, maar de realiteit leert dat

dit geen garantie is voor een optimaal verloop van de letselschadeafwikkeling. Het ontbreekt aan de mogelijkheid tussentijds op snelle en praktische wijze een (deel van het) geschil voor te leggen aan een onafhankelijke derde. Dit blijkt een belangrijk knelpunt in de huidige letselschaderegeling te zijn. De gang naar de overheidsrechter ligt immers niet altijd voor de hand. Soms zitten onderhandelingen op een enkel punt vast en is er behoefte aan een snelle en praktische interventiemogelijkheid. In andere gevallen kan er sprake zijn van een niet-juridisch conflict waarvoor de rechter geen adequate oplossing in huis heeft. En er zijn situaties denkbaar waarin de stap naar de overheidsrechter bezwaarlijk is vanwege de hoge kosten, de aanzienlijke tijd die ermee gemoeid is of omdat een procedure emotioneel te belastend is voor de benadeelde. Een op de letselschaderegeling toegesneden systeem van geschiloplossing lijkt dus gewenst. Maar welke interventiemogelijkheden zijn bruikbaar en in welke gevallen? Zijn daarvoor indicaties en contra-indicaties bekend of te ontwikkelen? Wanneer werkt een interne bespreekregeling het beste en wanneer is het beter te kiezen voor een onafhankelijke mediator of een 'knopen doorhakker' (bindend adviseur)?

Experimenten

Het betrekken van de letselschadepraktijk via werk- en projectgroepen en expertmeetings zorgt voor aansluiting en *commitment* over en weer tussen praktijk en project. Een stap verder is het plan vanaf 2005 enkele van de deelresultaten van de gedragscode en deelprojecten die tussentijds gereed komen, ook daadwerkelijk te testen op hun bruikbaarheid en geschiktheid voor de benadeelden en de letselschadepraktijk. Zo ligt het voor de hand (onderdelen van) de versie van de gedragscode die voor de benadeelden wordt ontwikkeld, ook aan een gebruikerspanel ter toetsing voor te leggen. Hetzelfde geldt voor het individuele plan van aanpak ten behoeve van de belangenbehartigers. Verder kan gedacht worden aan het experimenteren met tussentijdse methoden van geschiloplossing. Dit is echter maar één kant van de medaille. Binnen het project is het ook mogelijk innovatieve ideeën die vanuit de praktijk komen, in het project onder te brengen en te ondersteunen via - het bevorderen van - experimenten. Op deze manieren kunnen de mogelijke effecten van de procedurele normen in kaart worden gebracht, kan aan voortbouwend onderzoek worden gedaan en kunnen ingesleten praktijken die in de loop van de tijd minder productief blijken, worden verbeterd door toepassing van normen en werkwijzen die beter passen bij de gewenste letselschaderegeling.

Werkwijze

De verantwoordelijkheid voor het project in zijn geheel en voor de inhoudelijke eindresultaten ligt in handen van de betrokken onderzoekers van het Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht, zodat de onafhankelijkheid gewaarborgd blijft. De gedragscode wordt ontwikkeld met behulp van uit te voeren en reeds uitgevoerd wetenschap-

pelijk onderzoek naar procedurele normering van de letselschadeafwikkeling. De ervaringen die in het buitenland zijn opgedaan met procedurele normen worden uiteraard meegenomen.

Maar de onderzoekers stellen zich - zoals gezegd - vooral dienstbaar en open op: de letselschadepraktijk wordt intensief betrokken bij het tot stand brengen van de procedurele normen. Dit gebeurt op verschillende manieren. In de eerste plaats wordt nauwe aansluiting gezocht bij bestaande initiatieven en organisaties. Het NPP werd hiervoor al enkele malen genoemd, en er is ook een verbinding met onderzoekers van de Vrije Universiteit van Amsterdam (VU), die onderzoek doen naar de wijze van inschakeling van deskundigen bij de letselschaderegeling. Expertmeetings, waarin de belangrijkste organisaties uit de letselschadepraktijk vertegenwoordigd zijn, vormen de tweede manier om de interactie met de praktijk gestalte te geven. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken de deelnemers concepten van de gedragscode en belangrijke richtinggevende vragen voor het project als geheel. Daarnaast kunnen de expertmeetings door betrokkenen uit de praktijk gebruikt worden als platform voor de presentatie van innovatieve ideeën voor de letselschadeafwikkeling. Ten derde zijn werkgroepen geformeerd, waarvan de leden per e-mail en/of via onze website ideeën en praktijkervaringen aandragen voor de op te stellen procedurele normen en zodoende meewerken aan het ontwikkelen van de gedragscode. Elke werkgroep wordt voor zover mogelijk samengesteld uit vertegenwoordigers van slachtofferorganisaties, verzekeraars en belangenbehartigers. Voor de drie hiervoor omschreven complexere deelprojecten zijn bovendien projectgroepen ingesteld, eveneens bestaande uit vertegenwoordigers uit de praktijk.

Verankering van de procedurele normen: toewerken naar een permanente organisatie?

Met het gereed komen van de gedragscode en aanbevelingen medio 2005 zal pas een eerste stap zijn gezet. Voor het optimaal functioneren van de procedurele normering is continu onderhoud nodig. De ontwikkelde normen moeten worden geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en worden dóórontwikkeld, om hun gewenste effect op de letselschadepraktijk te kunnen krijgen en behouden. En ook het blijven verzamelen van *good practices* die in de praktijk ontstaan, hoort bij dat proces. Een stevige verankering van de procedurele normering, met voortdurende kwaliteitszorg voor die normen en *good practices* vraagt om een permanente organisatie.

Hoe zou zo'n organisatie eruit moeten zien en aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan? Is de instelling van een nieuwe organisatie nodig of kan een bestaande organisatie de verantwoordelijkheid voor de procedurele normering op zich gaan nemen? Deze en andere vragen zullen aan het einde van het beantwoord moeten zijn. Nauw overleg met Justitie is daarbij belangrijk. Vanzelfsprekend worden ook relevante organisaties uit de praktijk bij dit onderwerp betrokken, evenals deskundigen op dit gebied. ➤

Risico's

Het project kan vanuit verschillende kanten op *commitment* en ondersteuning rekenen. De huidige praktijk vraagt om en lijkt ook klaar te zijn voor een verbeterde schaderegeling. Aan de andere kant zijn de verwachtingen inmiddels hoog gespannen en dat betekent een toenemende druk op het project. Bovendien zijn er enkele risicofactoren die de geplande voortgang van het project in gevaar kunnen brengen. Het is van belang deze risico's te onderkennen en daarop waar mogelijk te anticiperen. Ontoereikende financiële middelen en mankracht zouden een probleem kunnen worden. Verlies van *commitment* vanuit de praktijk is een volgend risico, bijvoorbeeld als (hoog gespannen) verwachtingen niet uitkomen. Bij het opstellen van de procedurele normering kan niet iedereen steeds tevreden worden gehouden. Het zo goed mogelijk 'managen' van die verwachtingen zal essentieel zijn, net als neutraliteit van de projectorganisatie, een grote mate van transparantie, en geloof van alle betrokkenen dat elke deelnemende persoon of organisatie bereid is mee te denken, constructief bij wil dragen en medeverantwoordelijk wil zijn voor een betere letselschaderegeling. Een laatste

risico, dat van meer inhoudelijke aard is, kan het ontbreken van voldoende sancties zijn. Dit risico kan deels worden ondervangen door het inbouwen van *checks & balances* in de gedragscode, zodat de normen een disciplinerende werking krijgen in de praktijk. En daar waar zelfregulering écht onvoldoende garanties voor naleving lijkt te bieden, zullen misschien waarborgen te organiseren zijn via aanbevelingen aan de wetgever.

Bijdragen zijn zeer welkom

Wie het ontwerpproces wil volgen en wil reageren op de tussenresultaten is zeer welkom. Dat kan via <http://rechten.uvt.nl/normering/>. Commentaar of suggesties voor de aanpak als hiervoor omschreven zijn ook nuttig. Ook degenen die bijdragen willen leveren, bijvoorbeeld 'good practices' teneinde met bepaalde knelpunten in de letselschadep praktijk om te gaan, kunnen zich tot de projectorganisatie wenden (s.vanwilligenburg@uvt.nl). Verder zijn er in de praktijk ongetwijfeld experts op bepaalde deelterreinen, waarmee wij nog niet in contact staan, en die ons voor het missen van kansen kunnen behoeden.

Verbetering van letselschadebehandeling? Een helder procesmodel helpt!



Mr. G.J.B. Mijnen
Delta Lloyd

De afhandeling van letselschade staat sterk in de belangstelling. In de politiek, de media en in de wetenschap wordt op dit moment een levendig debat gevoerd over hoe de letselschaderegeling kan worden verbeterd. Vooral de roep om normering neemt sterk toe. Een voorbeeld daarvan is de discussie over de normering van de kosten buiten rechte. Zie in dit kader Hoyer/Polman, 'De beloning voor rechtshulp: (wel) vergoed en welverdiend?', PIV-Bulletin 2004, 4, p. 9.

In onderstaand artikel wil ik graag laten zien dat de invoering van een helder procesmodel bij de behandeling van letselschaden leidt tot grotere effectiviteit in behandeling, zonder voorbij te gaan aan de unieke kenmerken die iedere zaak op zich heeft. In dit procesmodel is - naast de inrichting van de organisatie - kwaliteitsborging een belangrijke pijler. Normering vindt in dit model dus vooral plaats in het proces.

Hoewel dit procesmodel is ontwikkeld door een aansprakelijkheidsverzekeraar, is het zeker ook bruikbaar voor expertisebureaus, rechtsbijstandverzekeraars en andere belangenbehartigers.

Organisatie naar de aard van het letsel

De organisatie van een letselschade unit kan op veel manieren worden ingericht. In de praktijk vindt men indelingen naar de soort verzekering (bijvoorbeeld motor- of bedrijfsverzekeringen), verdelingen naar regio, of een verdeling naar de bron van de verzekeringen (assurantiebureaus, volmacht of provinciale tussenpersoon). Deze verdeling komt vaak voort uit de productgerichte structuur van organisaties en houdt geen rekening met de specifieke kenmerken die het proces van de letselschaderegeling heeft. Een verdeling naar de 'aard en ernst van het letsel

van het slachtoffer' ligt veel meer voor de hand. Immers, de aard en ernst van het letsel zullen het verloop van het schaderegelingproces veel meer beïnvloeden dan andere hiervoor genoemde factoren.

Het stromenmodel

Van de vele duizenden mensen die per jaar letsel oplopen en op zoek zijn naar compensatie is het merendeel in korte tijd gelukkig geheel hersteld. Ongeveer 75 % van alle claims wordt binnen anderhalf jaar door verzekeraars afgehandeld. Zie Verbond van Verzekeraars, *position paper* 'Letselschade wordt structureel beter', 3 november 2003, p. 5.

De ervaring leert dat benadeelden zonder blijvend letsel, waarbij de letselschade voortvarend wordt behandeld, tevreden zijn over de opstelling van de verzekeraar.

Stroom 1 (licht letsel)

Het eerste onderdeel van het procesmodel richt zich dan ook op het inrichten van een *front office*. Deze unit werkt op een zeer actieve manier aan de schadevaststelling. Medewerkers nemen zowel het 'letseltraject' als de afwikkeling van de materiële schade voor hun rekening. Benadeelden worden, zoveel mogelijk telefonisch, actief benaderd. Wanneer duidelijk is dat het gaat om relatief 'licht' letsel wordt met de benadeelde getracht zo snel mogelijk tot een regeling te komen, dit alles met inachtneming van Bedrijfsregeling 15 en de diverse NPP richtlijnen. Bij deze unit ligt het accent op snelle compensatie van de schade en het niet medicaliseren van de benadeelde. Wanneer er sprake is van een belangenbehartiger van de benadeelde, zal deze op dezelfde actieve wijze worden benaderd.

De ervaring leert dat meer dan 60 % van alle letselclaims door deze unit kan worden opgevangen en binnen zes maanden wordt afgehandeld. Het spreekt voor zich dat deze medewerkers specifieke deskundigheid moeten hebben. Vooral het zoveel mogelijk telefonisch regelen van claims vereist een cultuuromslag.

Het stroom 1 proces heeft de volgende kenmerken:

- Snelheid, waar mogelijk kiest men voor telefonisch contact met partijen. Er wordt gewerkt met strakke termijnen, niet alles tot op de bodem uitzoeken.
- Geringe complexiteit van personenschade. Het gaat vaak om 'eenvoudig' letsel waarbij geen complicaties worden verwacht.
- Geen arbeidsongeschiktheid of kortdurende arbeidsongeschiktheid: minder dan twee weken.

- Vakkundige en commercieel verantwoorde afwikkeling van claims. De schadeafwikkeling moet fair zijn (bena-deelde krijgt waar hij recht op heeft) en strikt (bena-deelde krijgt niet meer dan waar hij recht op heeft).
- Persoonlijke schade bestaat veelal uit smartengeld, reis-kosten en materiële schade.
- Nadruk op materiële schade. Een snelle en correcte afwikkeling van de materiële schade is van belang. Deze afwikkeling moet de behandeling van de personenschade niet in de weg staan.
- Weinig belangenbehartigers.
- Medische informatie niet strikt noodzakelijk.
- Geen medische expertise.
- Als de schade binnen zes maanden niet is afgewikkeld, volgt overdracht naar een andere stroom.

Stroom 2 (onherstelbaar letsel)

Naast de bovenstaande snel regelbare schaden, bestaat er een categorie schaden die door de aard van het letsel een aparte, kennisintensieve aanpak vergt. In deze stroom is veel kennis nodig van fiscale en sociale regelgeving. Voorbeelden van dergelijke ernstige letsels zijn: dwars-laesie, amputaties van ledematen, beroepsziekten of over-lijden. Er is in deze stroom sprake van onherstelbaar letsel. Ook de claims van zelfstandig ondernemers komen - gezien de speciale problematiek van deze zaken - in deze stroom terecht.

Specifieke kennis en vaardigheden zijn vereist in verband met complexe berekeningen van toekomstschade en over-lijdensschade. Verder wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het ondersteunen van voorzieningen, zoals bijvoor-beeld een persoonsgebonden budget.

Het proces van stroom 2 heeft de volgende kenmerken:

- Lange(re) behandelingsduur: zowel de aard van de letsels als de complexiteit van de schade zorgen ervoor dat de doorlooptijd groter is.
- Het letsel is onherstelbaar, waardoor er eerder focus is op schade.
- Rekenkundig inzicht vereist, veel nadruk op berekeningen.
- Verwerkingscomponent benadeelde en zijn omgeving.
- Vrijwel altijd aanwezigheid (professionele) belangen-behartigers.

Letsel van zelfstandig ondernemers wordt in deze stroom behandeld, ongeacht de aard daarvan.

Stroom 3 (overige letselschaden waarbij geheel of gedeeltelijk herstel volgt)

Natuurlijk is het mogelijk dat reeds bij melding van de schade duidelijk is dat de schadeafwikkeling enige tijd in beslag gaat nemen. Soms gaat het dan om een ingewik-kelde aansprakelijkheidskwestie, maar veel vaker betreft het letsel waarvan de benadeelde niet direct herstelt en waarbij de benadeelde last blijft houden van restgevolgen. In veel gevallen zal de benadeelde zich in deze kwesties laten bijstaan door een belangenbehartiger. Deze schaden vallen niet in stroom 1 of stroom 2 en vormen binnen alle letselschaden een grote en belangrijke categorie. In deze stroom zijn zowel de situatie als het herstelproces

van de benadeelde beïnvloedbaar door de behandelaar.

Dit maakt stroom 3 arbeidsintensief. Een actieve rol, gerichte kennis en inschakeling van deskundigen zijn kenmerkend voor deze stroom. Het medisch traject neemt een belangrijke rol in het proces van schadeafhandeling in en beïnvloedt mede de looptijd. Een actieve benadering en een tijdige juiste inschatting van de reserve en de schade-componenten zijn belangrijke speerpunten.

Medewerkers moeten daarnaast beschikken over veel 'koopmansvaardigheden'. Immers, telkens moet een goede afweging worden gemaakt tussen het grondig uitzoeken van de gepresenteerde schade enerzijds en het praktisch afwikkelen van de schade anderzijds.

Anders dan bij stroom 1 vindt in beginsel geen overdracht van dossiers naar een andere stroom plaats.

Het stroom 3 proces heeft de volgende kenmerken:

- Actieve aanpak om benadeelde zoveel mogelijk in oude of vergelijkbare situatie te brengen: focus op herstel, begeleiding, reïntegratie.
- Intensief gebruik van deskundigen: expert personen-schade, medisch adviseur, buitenlandse vertegenwoordiger, arbeidsdeskundige/reïntegratiedeskundige, medische expertise.
- Meer verschillende schadeposten - waaronder toekomst-schade - waarvoor specifieke kennis is vereist.
- Regelmatig belangenbehartiger aanwezig.
- In beginsel geen overdracht naar stroom 2.
- Intensief medisch traject.
- Eenvoudige voorzieningen aanbieden/mogelijk maken.
- Reserveren is een continu aandachtspunt.

Kwaliteitsbewaking

Zoals uit het 'stromenmodel' blijkt, zal geen enkele schade langer dan zes maanden in stroom 1 blijven. Wanneer een schade - direct of via overdracht na een periode van zes maanden - in een van beide andere stromen terecht komt, is het van belang dat de verzekeraar in de dossiers voort-varend blijft optreden. Bedrijfsregeling 15 en NPP richtlij-nen zijn en blijven natuurlijk van groot belang, maar er is meer nodig. De behandelaar van het dossier moet zich bij iedere actie in het dossier afvragen of het beleid in het dossier nog steeds juist is en of de schade al met de bena-deelde kan worden geregeld.

Behandelplannen

Een belangrijk onderdeel van het proces in stroom 2 en stroom 3 is het maken van een behandelplan. Het behan-delplan heeft als doel het verhogen van de kwaliteit en het beter beheersen van de letselschadebehandeling. Het is de basis voor de controles van de reserveringen op dossierniveau.

In het behandelplan wordt het volgende beschreven:

- Algemene informatie over de schade en het ongeval;
- Algemene informatie van de wederpartij;
- Wel of geen dekking;
- Wel of geen aansprakelijkheid
- Verwachtingen ten aanzien van de duur van de schade; en
- (Financiële) doelstellingen en strategie

Behandelplannen worden in ieder geval gemaakt in zaken van een groot financieel belang of bij voortdurende arbeidsongeschiktheid.

In stroom 3 worden na anderhalf, drie en vijf jaar behandelplannen gemaakt.

In stroom 2 wordt iedere zaak na drie en vijf jaar voorzien van een behandelplan. Gezien de complexiteit van het letsel en het financiële belang, zullen daar de meeste schaden bij aanvang zijn voorzien van een behandelplan.

Behandelplannen worden regelmatig geactualiseerd en moeten door de behandelaar voor akkoord worden voorgelegd aan een senior behandelaar. Senior behandelaars laten hun behandelplannen accorderen door een lid van het management of een interne juridische adviseur.

Bij overschrijding van bepaalde financiële criteria wordt het behandelplan altijd ter goedkeuring voorgelegd aan een lid van het management of de interne juridisch adviseur. Hiermee wordt voorkomen dat in dezelfde soort zaken grote verschillen ontstaan in beleid en aanpak.

Daarnaast geeft het leidinggevenden de mogelijkheid het beleid actief uit te dragen en te controleren.

Kwaliteitszorg door standaardcontrole

Naast de indeling in stromen en het maken van behandelplannen is er nog een pijler nodig voor het voeren van een goed kwaliteitsbeleid. Door zowel openstaande als gesloten zaken te controleren aan de hand van vooraf opgestelde vragenlijsten, ontstaat inzicht in de kwaliteit van behandelen van de medewerkers. Leerpunten van individuele medewerkers kunnen hierdoor makkelijk worden onderkend. Daarnaast kan worden vastgesteld of het gevoerde beleid in de letselunit voldoet of bijsturing behoeft en wordt uiteindelijk meetbaar of de kwaliteit van de behandeling van claims verbetert.

Conclusies

Het drie stromenmodel zorgt voor heldere indeling van iedere schade op basis van het aanwezige letsel. Hierdoor wordt in het proces rekening gehouden met de belangrijkste factor die het schaderegelingsproces zal beïnvloeden, namelijk de aard en ernst van het letsel. Door de inzet van vakkundig personeel met per stroom specifieke vaardigheden is het 'de juiste man of vrouw' die de zaak behandelt. In iedere zaak wordt de behandelaar door het maken van behandelplannen gedwongen na te denken over de strategie in het dossier. In het proces zijn op vaste tijdstippen ijk-momenten waarbij het management kan nagaan of zaken niet ontsporen en of zaken zich voor mediation dan wel arbitrage lenen.

Daarnaast kan het beleid per stroom verschillen. Deze verschillen van beleid kunnen ook worden gecontroleerd en uitgedragen via de behandelplannen.

Door het inzetten van een controlesysteem, waarbij openstaande en gesloten dossiers worden bekeken, kan overkoepelend beleid worden gecontroleerd en waar nodig worden bijgestuurd. Medewerkers krijgen van hun leidinggevende directe feedback over hun handelen en waar nodig kunnen afspraken over ontwikkeling worden gemaakt.

Terug naar de titel van dit artikel. Verbetering van letsel-schadebehandeling? Een helder proces helpt!

Het hierboven beschreven model heeft door een koppeling van 'het proces' met de 'inhoud' een sterk normerende werking.

Natuurlijk is een organisatieplaatje of procesmodel geen panacee. Maar een goede organisatie is wél een voorwaarde voor een correcte en snelle afwikkeling van letsel-schaden.

Opkomst en ondergang van de WAO

WIA: Een nieuw, soberder stelsel van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen

De WAO in de kinderschoenen

De Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) verving in 1967 de bestaande ongevallen- en invaliditeitswetten. Het sociale verzekeringsstelsel veranderde hiermee ingrijpend. De oorzaak van de arbeidsongeschiktheid had - anders dan voorheen, toen werknemers alleen verzekerd waren tegen arbeidsongeschiktheid in verband met hun werk - geen invloed meer op de uitkering.

De verwachting was dat niet meer dan 200.000 mensen in de WAO terecht zouden komen. Al snel na de invoering van de WAO werd duidelijk dat er veel meer mensen voor in aanmerking kwamen dan was voorspeld. In 1976 bedroeg het aantal arbeidsongeschikten met een uitkering al meer dan een half miljoen. Een structurele wijziging was nodig om het stelsel van sociale zekerheid betaalbaar te houden.

1985: 758.000 arbeidsongeschikten

Nadat in 1985 de hoogte van de uitkering al was verlaagd van 80 naar 70 % van het laatstverdiende loon, ging in 1987 een herzien stelsel van start. Zo werd het werkloosheidsdeel in de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen afgeschaft. In het oude stelsel konden mensen die gedeeltelijk arbeidsongeschikt en eigenlijk gedeeltelijk werkloos waren, in aanmerking komen voor een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. In het nieuwe stelsel kregen mensen voor het deel dat zij werkloos waren een werkloosheidsuitkering.

1990: 861.000 arbeidsongeschikten

Het aantal arbeidsongeschikten bleef echter onrustbarend stijgen. Toenmalig Premier Lubbers verzuchtte in 1990 daarom "Nederland is ziek". Maatregelen bleven niet uit. De hoogte en de duur van de uitkering werden gekoppeld aan de leeftijd en het arbeidsongeschiktheids criterium werd veranderd.

De Wet terugdringing arbeidsongeschiktheidsvolume (TAV) en de Wet terugdringing beroep op de arbeidsongeschiktheidsregelingen (TBA) bevatten een groot aantal maatregelen die werkgevers en werknemers ertoe moesten aanzetten om ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid terug te dringen. Er kwam een bonus-malussysteem voor werkgevers, een premiedifferentiatie Ziektewet, een wijziging van het arbeidsongeschiktheids criterium, een tijdelijkheid van de uitkering en periodieke herbeoordeling van het recht op WAO etc.

1995: 872.000 arbeidsongeschikten

Een parlementaire enquête in 1993 naar de uitvoering van de sociale zekerheid bracht aan het licht dat de WAO op

P. Bekker en D.J.S.
Hogenkamp,
resp. Achmea
Personenschade en
ProgreSZ/HSZ Utrecht



soms oneigenlijke wijze als 'afvloeiingsregeling' voor overtoollig personeel werd gebruikt. Ook toonde de enquête aan dat de bestaande uitvoeringsstructuur niet goed werkte.

In 1995 werd daarom de uitvoering van de wet in handen van het Lissv gelegd. Er kwamen maatregelen die er vooral op gericht waren werkgevers, uitvoeringsinstanties en werknemers te stimuleren arbeidsongeschikten zoveel mogelijk weer terug in het arbeidsproces te krijgen.

1998: 894.000 arbeidsongeschikten

Begin 1998 trad de Wet Pemba (premiëdifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) in werking. Werkgevers waarvan meer werknemers arbeidsongeschikt raakten, moesten meer premie gaan betalen. Dit zou voor werkgevers een stimulans moeten zijn om arbeidsongeschiktheid zoveel mogelijk te voorkomen. Met de invoering van de Wet Pemba hing de afschaffing van de Algemene Arbeidsongeschiktheidswet (AAW) samen, ook wel het Pemba-complex genoemd. Werknemers hadden voorheen naast hun WAO-uitkering eigenlijk ook recht op een AAW-uitkering. De AAW kwam bij samenloop met de WAO weliswaar niet tot uitkering, maar in het kader van het regresrecht werd daarmee wel rekening gehouden. Voor werknemers was met het Pemba-complex het AAW-deel ingelijfd bij de WAO, voor zelfstandigen is de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen >

(WAZ) de opvolger van de AAW en voor jong gehandicapten is er de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (WAJONG) gekomen. Uitkeringen die op grond van de AAW - een volksverzekering - voorheen niet verhaalbaar waren, werden zo ineens wel verhaalbaar.

Hiermee was geen einde komen aan de overheidsinspanningen om het beroep op de WAO terug te dringen, want in 1998 waren er ondanks alle genomen maatregelen bijna 900.000 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering op een beroepsbevolking van 7 miljoen.

Begin 1999 kwam er een plan van aanpak met betrekking tot het wijzigen van medische en arbeidsdeskundige keuringen, snellere terugkeer van zieke of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemers in het arbeidsproces en preventie door het verbeteren van arbeidsomstandigheden op de werkvloer als hoofdpunten.

2000: 957.000 arbeidsongeschikten

In 2000 werden de Adviescommissie Arbeidsongeschiktheid en de Commissie Psychische Arbeidsongeschiktheid ingesteld. Beide commissies stonden onder leiding van mr. J.P.H. Donner. De Adviescommissie Arbeidsongeschiktheid had tot taak het vraagstuk van arbeidsuitval door ziekte en arbeidsongeschiktheid nader te verkennen en met aanbevelingen te komen om het nog steeds te dure stelsel aan te pakken. Momenteel kost de WAO circa € 12 miljard per jaar.

De Commissie Donner stelde in het rapport 'Werk maken van arbeidsongeschiktheid' (mei 2001) voor het perspectief op de WAO nadrukkelijk te wijzigen. De hoofdgedachte van de commissie was dat de WAO moest worden gereserveerd voor volledige, blijvende arbeidsongeschiktheid. Alleen degenen met een duurzaam en volledig verlies van arbeidscapaciteit hebben in het rapport recht op een WAO-uitkering. De medische criteria moesten opnieuw worden aangescherpt. Hoofdverantwoordelijkheid voor reïntegratie dient niet meer bij de overheid te liggen, maar bij werknemer en werkgever zelf.

Deze aanpak sprak de regering aan en er werd een adviesaanvraag bij de Sociaal Economische Raad (SER) ingediend. De SER adviseerde daarop in 2002 met betrekking tot een nieuw, soberder stelsel en het kabinet heeft dat na een aanvullend advies op 12 maart 2004 op hoofdlijnen overgenomen.

De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)

Het wetsvoorstel WIA dat nu wordt voorbereid kent gescheiden uitkeringssystemen voor volledig en gedeeltelijk arbeidsongeschikten, die worden uitgewerkt in de Wet volledig arbeidsongeschikten Wet IVA en de Wet gedeeltelijk arbeidsongeschikten (WGA).

Volledig en duurzaam arbeidsongeschikten

Alleen wanneer er sprake is van volledige, blijvende arbeidsongeschiktheid bestaat er recht op een uitkering op grond van de Wet IVA (Inkomensvoorziening volledig

arbeidsongeschikten). Het kabinet wil een stelsel waarbij alleen werknemers bij wie op objectief medische gronden duurzaam het vermogen ontbreekt om arbeid te verrichten in deze categorie vallen. De uitkering zal 70 % van het loongerelateerde dagloon, dan wel het vervolgdagloon bedragen. De SER is van oordeel dat dit altijd 70 % van het loongerelateerde dagloon moet zijn. Wanneer de instroom van nieuwe gevallen na een beoordeling in 2007 beperkt blijft tot maximaal 25.000 en de werkgevers tijdens het tweede ziektejaar niet meer betalen dan 70 % van het loon zal de uitkering mogelijk worden opgetrokken tot 75 % en zal de Pemba-boete worden afgeschaft.

Meer dan 35 % arbeidsongeschikt, maar niet volledig en duurzaam

Bij gedeeltelijk arbeidsongeschikten wordt in de eerste plaats gekeken naar wat iemand nog kan doen en wat hij daarmee kan verdienen. In het systeem staat centraal dat werken, ook gedeeltelijk, loont.

Werknemers die ten minste 35 % en minder dan 80 % loonverlies lijden vallen onder de WGA. In deze Werkhervattingsregeling gedeeltelijk arbeidsongeschikten zal - net als in de huidige WAO - onderscheid worden gemaakt tussen een loongerelateerde fase en een fase daarna. In de loongerelateerde fase bedraagt de uitkering 70 % van het loongerelateerde (maximum) dagloon of van het verschil tussen het (maximum) dagloon en het met werken verdiende inkomen. De duur van de loongerelateerde fase hangt net als bij de WW af van het arbeidsverleden maar is maximaal vijf jaar. Voorwaarde hierbij is volgens het kabinet wel, dat de volledige restcapaciteit wordt benut. De SER adviseert ook een loonaanvulling indien er wel gewerkt wordt, maar niet voor de volledige restcapaciteit. Na afloop van die periode bestaat er in beginsel (ook weer onder de voorwaarde dat de volledige restcapaciteit wordt benut en de mate van arbeidsongeschiktheid tenminste 35 % bedraagt) tot 65 jaar aanspraak op een loonaanvulling ter hoogte van 70 % van het verschil tussen het verdiende loon en het dagloon. Wordt de resterende verdien capaciteit niet of niet volledig gebruikt dan volgt op basis van het kabinetsstandpunt na de loongerelateerde periode een lagere WGA-vervolguitkering gebaseerd op 70 % van het wettelijk minimumloon maal het arbeidsongeschiktheidspercentage. Dit kan worden aangevuld tot het sociale minimum.

Voor het bepalen of herstel binnen vijf jaar is te verwachten, zullen keuringsartsen zich moeten houden aan tabellen met gebruikelijke hersteltermijnen van ziektes. Als later blijkt dat iemand toch niet binnen vijf jaar herstelt, dan kan hij alsnog een uitkering op grond van de IVA krijgen, echter niet met terugwerkende kracht.

Dit nieuwe stelsel geldt alleen voor nieuwe gevallen. Hieronder worden verstaan personen bij wie de arbeidsongeschiktheid is ingetreden op of na november 2004. De huidige WAO blijft voorlopig van toepassing op bestaande gevallen.

Nieuw schattingsbesluit en herbeoordelingsoperatie

Met ingang van 1 oktober 2004 is een nieuw schattingscriterium van toepassing. Hoofdpunten uit het beleid zijn dat:

- er functies gebruikt mogen worden voor de schatting zodra er sprake is van drie functies met ieder drie arbeidsplaatsen (tegenover 7 x 3 nu);
 - fulltime functies gebruikt mogen worden om parttimers te schatten;
 - functies met werk op onregelmatige tijden (behoudens tussen 0:00 en 06:00 uur) gebruikt mogen worden om op te schatten, ook als men deze werktijden niet gewend was; en
 - op voorhand wordt aangenomen dat men beschikt over basale computerkennis en kennis van de Nederlandse taal.
- Huidige WAO'ers jonger dan 55 jaar worden echter herbeoordeeld op basis van de nieuwe strengere regels. Het kabinet houdt vast aan de eerder voorgestelde herbeoordelingoperatie waarbij ongeveer een half miljoen WAO'ers wordt herkeurd. Volgens een schatting van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zullen ongeveer 110.000 mensen van die groep worden goedgekeurd en op zoek moeten gaan naar werk.

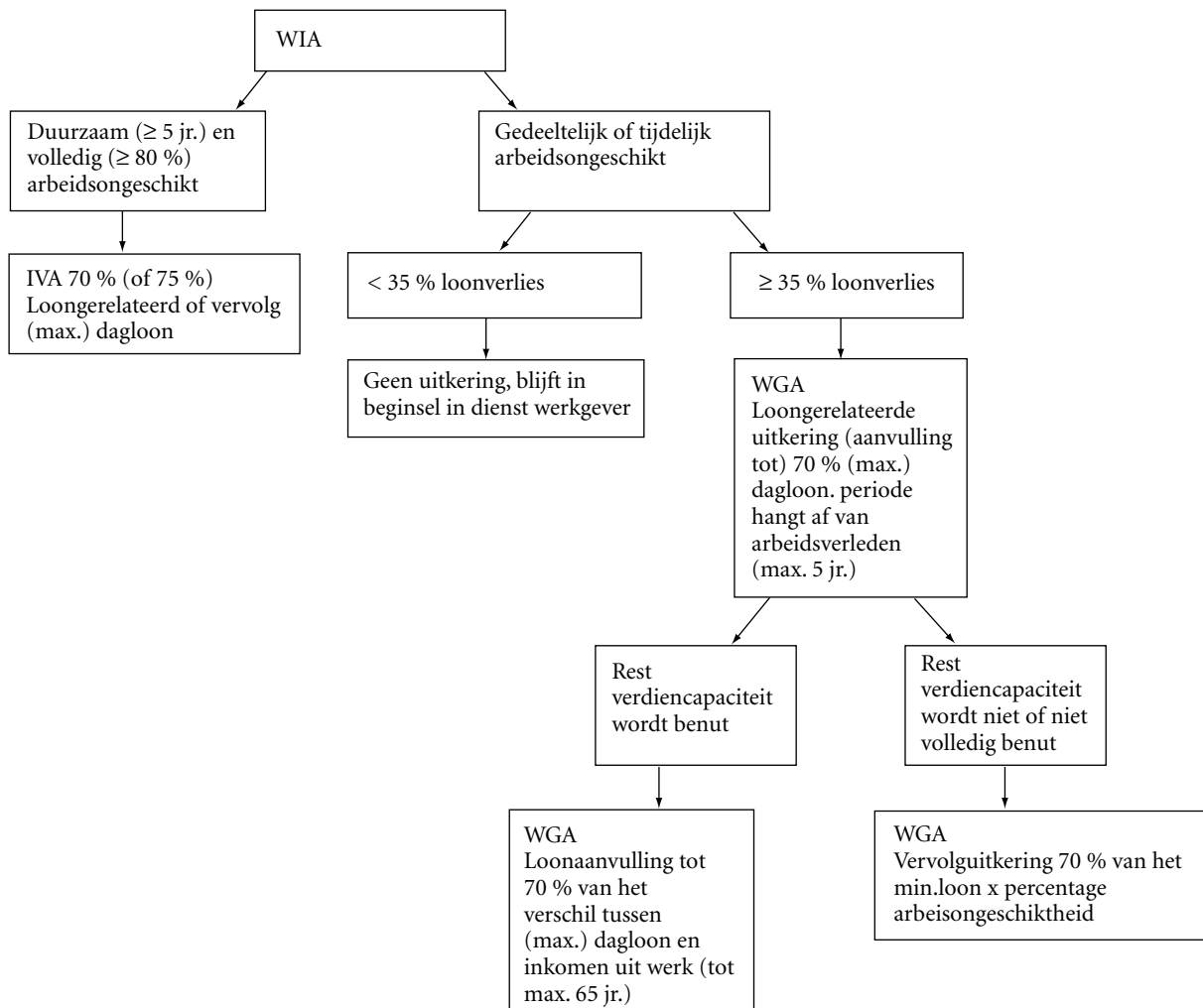
"Niets is voor de eeuwigheid"

Het streven is het nieuwe stelsel op 1 januari 2006 in te laten gaan, maar SER-voorzitter Wijffels betwijfelt nu al of het dossier dan definitief gesloten wordt: "*Niets is voor de eeuwigheid... maar voor de rest van dit decennium zal dit het wel zijn*".

Het kabinet volgde de adviezen van de sociale partners in de SER in grote lijnen op. Werkgeversorganisaties en vakbonden reageerden daarom aanvankelijk instemmend op de plannen van het kabinet. Toch is de sociale onrust groot, want in de uitwerking wijken de kabinetsplannen flink af van de SER-adviezen. Het kabinet wil bijvoorbeeld de IVA reserveren voor mensen van wie evident is dat er geen enkele herstelkans bestaat. De SER wilde hier wat soepeler mee omgaan zolang de instroom maar beperkt zou blijven. Ook de berekenwijze van de loonaanvulling op grond van de WGA stuit op verschillen in inzicht. Bovendien ontbreekt het voor de herkeuringen aan voldoende capaciteit.

Het is dus maar de vraag of de nieuwe regeling die op stapel staat het decennium wel overleeft.

Voor dit artikel is gebruik gemaakt van de website van het Ministerie van SZW www.szw.nl.



De reikwijdte van causaal verband, een mening

Rechtbank Den Haag 5 november 2003, NJ feitenrechtspraak 2004, 56



Mr. R. Meelker,
Marree en Dijkhoorn
Advocaten

Theorie van de noodzakelijke voorwaarde

In het recht wordt, net als in de natuurwetenschappen, onderscheid gemaakt tussen oorzaak en gevolg. De bedoeling is uit alle verschijnselen die zich na een gebeurtenis voordoen onderscheid te maken tussen gevolgen die daarmee verband houden en gevolgen die daar los van staan. Recht is een stelsel van normen. Oorzakelijk verband in het recht heeft dan ook een (hoog) normatief gehalte. In ons recht is oorzakelijk verband allereerst aangenomen als sprake is van een voorwaarde zonder welke de schade niet was ontstaan. Dit is vooral een natuurwetenschappelijke benadering, de normatieve component is hier niet sterk aanwezig. De aansprakelijkheidsgrond is de noodzakelijke voorwaarde voor het ontstaan van schade. Of zoals Hartkamp - 4-I nr. 425, p. 352 - het uitlegt: *“Volgens deze leer is gebeurtenis b een gevolg van gebeurtenis a, of anders gezegd: is a de oorzaak van b, indien b zonder a niet aldus zou zijn voorgevallen. Aan dit vereiste is niet voldaan als bij het wegdenken van de betreffende omstandigheid a de schade toch zou zijn ontstaan.”* Deze theorie voldeed niet, zoals het volgende voorbeeld wellicht duidelijk maakt: als de toen dertienjarige Ingrid Kolkman niet op 3 september 1984 fietsend over de kruising van Rijkeweg en de Plesmanweg te Almelo aanwezig was geweest, was haar de aanrijding niet overkomen. Is nu haar aanwezigheid een voorwaarde zonder welke de aanrijding zich niet zou hebben voorgedaan? Of is haar geboorte de daarvoor noodzakelijke voorwaarde zonder welke de aanrijding zich niet zou hebben voorgedaan? Of zou slechts haar verkeersfout in aanmerking moeten worden genomen?

Theorie van de adequate veroorzaking

Zie hier hoe weinig onderscheidend vermogen de theorie van de noodzakelijke voorwaarde - zoals zij ook wel wordt genoemd - heeft. De rechtsgeleerden vonden daarom een

aanvulling in de theorie van de adequate veroorzaking. Die aanvulling bestaat er uit dat die oorzaak, die het meest geschikt is om het gevolg in te laten treden als de oorzaak wordt gezien. Dat is de oorzaak waarvan het gevolg voorzienbaar is, dus bijna logischerwijs daar uit voortvloeit. Deze theorie heeft in ons land lang standgehouden. Volgens sommige rechtsgeleerden is zij ook nu nog niet zonder betekenis. Niet uit het oog te verliezen is dat met de theorie van adequate veroorzaking geen afscheid is genomen van de theorie van de noodzakelijke voorwaarde. Die theorie ligt ten grondslag aan de theorie van de adequate veroorzaking. Eerst moet sprake zijn van tenminste *conditio sine qua non* verband, waarna wordt vastgesteld welke oorzaak geschikt of in staat was om het ingetreden gevolg tot stand te brengen. De schade is als het normalerwijze, het naar ervaringsregelen voortvloeiende gevolg. Het gevolg was dus te voorzien.

In de rechtspraktijk werd aan het element van de voorzienbaarheid grote betekenis toegekend. Formuleringen als ‘typisch’ of ‘kenmerkend’ werden daarbij gebruikt. De voorzienbaarheid speelde een belangrijke rol in Hoge Raad 20 maart 1970, (waterwingebied) NJ 1970, 251, m.nt. GJS. Aanleiding was een vrachtauto die door een fout van de bestuurder tegen een boom reed, waarna de lading huisbrandolie over de weg stroomde. De plaats van het ongeval was gelegen in een waterwingebied en de beheerder daarvan verwijderde de olie ter voorkoming van schade aan het waterwingebied. Ter plaatse was niet door borden aangegeven dat de weg was gelegen in een waterwingebied. De Hoge Raad ging in deze zaak echter om door zich te bedienen van de formule dat schade ter zake van de waterwinning niet een zo uitzonderlijke vorm van schade tengevolge van een dergelijk ongeluk was, noch in een zo ver verwijderd verband daarmee stond, dat die schade naar redelijkheid niet - als veroorzaakt door het ongeluk - ten laste zou mogen worden gebracht van degene die krachtens de wet de aansprakelijkheid voor de gevolgen van het ongeluk draagt.

Deze formule is in iets andere woorden in art. 6:98 BW terechtgekomen: voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Rechtbank Den Haag 5 november 2003

De feiten

In het op 5 november 2003 door de Rechtbank Den Haag gewezen vonnis is de reikwijdte van het oorzakelijk ver-

band aan de orde gekomen. De feiten lijken te zijn geïnspireerd door een scène uit de James Bondfilm “*The Living Daylights*”. Wat was het geval? De 77 jaar oude mevrouw Braakman ging op 13 mei 2001 benzine tanken. Zij deed dat om 09:00 uur bij het tankstation van Servauto. De bediende Zaagmans was toen nog niet aanwezig. Hij kwam om 09:05 uur. Op dat moment stonden er enkele klanten te wachten voor de gesloten schuifdeuren. Zaagmans opende de deuren handmatig en ging de winkel binnen. Hij stelde vervolgens het schuifdeurmechanisme in werking. Enkele klanten kwamen al binnen. Op het moment dat Zaagmans de deuren in werking stelde, passeerde Braakman de deuren. De deuren gingen eenmaal open en meteen weer dicht. Braakman raakte daardoor bekneld tussen de deuren en werd naar buiten geduwd. Zij kwam daardoor ten val met als gevolg een gebroken heup. Braakman werd vanwege de gebroken heup medisch behandeld. Op 14 mei 2001 werd zij aan haar heup geopereerd. Na een verblijf in een herstellingsoord kwam Braakman op 23 juni 2001 thuis. Eén maand later, op 23 juli 2001 kwam Braakman thuis ten val. Zij brak haar linker bovenbeen. Zij werd opnieuw geopereerd, waarbij een wondinfectie optrad met als gevolg blijvend beenletsel. Braakman onderging behandeling van 23 juli 2001 tot en met 22 januari 2002 in diverse zorginstellingen. Zij verhuisde naar een serviceflat. Braakman stelde de verzekeraar van Servauto aansprakelijk. Deze keerde - geheel *sans préjudice* - aan Braakman € 5.000 uit.

De procedure

In de procedure vorderde Braakman veroordeling van Servauto tot vergoeding van alle door haar geleden materiële en immateriële schade. Braakman stelde die schade op in totaal € 44.789,88, waarop het betaalde bedrag ad € 5.000 in mindering strekte. Braakman baseerde haar vordering op een verwijt aan bediende Zaagmans. Volgens haar had Zaagmans nagelaten de klanten, waaronder Braakman, te waarschuwen voor de dichtvallende deuren. Dat was in de ogen van Braakman een onrechtmatige daad van Zaagmans waarvoor zijn werkgever Servauto op grond van art. 6:170 BW had op te komen. Servauto betwistte de gestelde aansprakelijkheid. Ik sla de details van de aansprakelijkheidsdiscussie over. De rechtbank oordeelt Zaagmans en daarmee Servauto aansprakelijk voor het Braakman overkomen ongeval op 13 mei 2001. Zij hebben in de ogen van de rechtbank een veiligheidsnorm geschonden.

Daarmee was echter de kous niet af. Partijen twistten ook over de vraag of Servauto aansprakelijk kon worden gehouden voor de val van Braakman op 23 juli 2001. De rechtbank stelt vast dat Braakman na het (eerste) ongeval van 13 mei 2001 een ongecompliceerde operatie heeft ondergaan. De genezing verliep eveneens ongecompliceerd, zo stelt de rechtbank. De rechtbank vermeldt ook het letsel dat Braakman opliep als gevolg van de val op 13 mei 2001: een breuk van haar linker heup.

Op 23 juli 2001 was Braakman nog niet volledig genezen. Blijkens het vonnis van de rechtbank verbleef zij al wel thuis, maar liep zij met behulp van twee elleboogkrukken. Toen er op 23 juli 2001 bij haar werd aangebeld, stond Braakman op vanuit haar stoel en daarbij kwam zij ten val. Haar letsel als gevolg van deze val bestond uit een gebroken linkerbeen en een verbrijzelde knieschijf. Braakman stelde dat de val op 23 juli 2001 een gevolg was van haar instabiliteit als gevolg van het ongeval van 13 mei 2001. Door dit laatstgenoemde ongeval gebruikte zij op 23 juli 2001 nog krukken. Servauto betwistte dat er een relatie zou bestaan tussen het eerste en het tweede ongeval. De rechtbank stelt zichzelf de rechtsvraag of de schade die was ontstaan als gevolg van het tweede ongeval aan Servauto kan worden toegerekend ex art. 6:98 BW. Hierbij tellen volgens de wet alle omstandigheden van het geval mee, zoals de aard van de aansprakelijkheid en de schade, aangevuld met andere factoren die in de rechtspraak en literatuur zijn ontwikkeld (zie Asser-Hartkamp 4-II, nr. 434), zoals de voorzienbaarheid en de aard van de overtreden norm. Vervolgens gaat de rechtbank de verscheidene belangrijke factoren van deze zaak langs:

- dat Braakman letselschade had als gevolg van onrechtmatig handelen (overtreden van een veiligheidsnorm) van Zaagman, waarvoor Servauto als werkgever (risico)aansprakelijk was;
- dat Braakman, toen zij negen weken na het eerste ongeval ten val kwam, nog niet volledig genezen was van het eerste ongeval, in die zin dat zij zich nog behielp met krukken;
- dat door Braakman onbetwist was gesteld dat zij nooit eerder (spontaan) was gevallen
- dat niet was gesteld, noch was gebleken dat Braakman anderszins medische beperkingen had waardoor zij was komen te vallen;
- dat achteraf natuurlijk door geen enkele deskundige vastgesteld zou kunnen worden of Braakman óók ten val zou zijn gekomen indien haar het eerste ongeval niet was overkomen.

Daarna overweegt de rechtbank dat op grond van vaste jurisprudentie van de Hoge Raad in een dergelijk geval ruime toerekening moet plaatsvinden. De rechtbank acht het in dit geval niet zó onwaarschijnlijk en onvoorzienbaar dat Braakman - die ten tijde van de ongevallen 77 jaar was - door haar heupbreuk en nog niet voltooide genezing - waarbij zij zich moest behelpen met krukken - daardoor negen weken na het eerste ongeval ten val kwam. De rechtbank verwijst hierbij naar Hoge Raad 21 maart 1975, (coronaire trombose, ook wel bekend als ‘aangereden hartpatiënt’) NJ 1975, 372 en Hoge Raad 13 januari 1995, (Ziekenhuis De Heel/ABP) NJ 1997, 175. De rechtbank merkt op dat niet kan worden gezegd dat de (letsel)schade als gevolg van het tweede ongeval niet in verband staat met het eerste ongeval waarvoor Servauto aansprakelijk is. Hieraan voegt de rechtbank toe dat Servauto het slachtoffer heeft te nemen zoals zij deze aantrof: in casu een 77-jarige vrouw die ten val komt en haar heup breekt en vervolgens kort daarna weer ten val komt. ➤

U ziet de eindbeslissing zich al aftekenen. Niet verrassend gezien de voorgaande overwegingen, oordeelt de rechtbank dat de schade als gevolg van het tweede ongeval (ook) dient te worden toegerekend aan Servauto.

Commentaar

Menigeen zal zich kunnen vinden in de beslissing van de rechtbank, omdat deze in lijn is met het huidige causale denken. Doorslaggevend daarbij is voor velen, naar ik inschat, dat er een duidelijke relatie is tussen de gevolgen van het eerste ongeval - Braakman moest zich dientengevolge voor haar voortbeweging behelpen met krukken - en het ontstaan van het tweede ongeval. Niet te ontkennen valt dat die relatie er in dit geval was.

Naar mijn mening is die relatie er evenwel één die niet meer is dan een voorwaarde zonder welke de val zich niet zou hebben voorgedaan. Wat dat betreft is er geen verschil met degene die bij Braakman de deurbel liet gaan.

Evenmin zie ik verschil met het besluit van Braakman om het deurbelgeklingel te beantwoorden. Beide factoren maakten dat zij zich in beweging zette en vervolgens ten val kwam. De casus vermeldt niets over de vloerbedekking van Braakman als mogelijke oorzaak voor haar val, noch over andere oorzaken.

Het is op zijn minst dubieus of te voorzien was dat Braakman vanwege het noodzakelijke gebruik van krukken ten val zou komen. Weliswaar is dit als algemeen risico bekend, net zoals bekend is dat een auto kan worden gebruikt om een ramkraak uit te voeren. Maar rechtvaardigt dit de aanname dat de val op 23 juli 2001 voor Servauto was te voorzien? Bedenk hierbij wel dat het initiële ongeval plaatsvond op 13 mei 2001, maar liefst negen weken eerder. Voor de hand ligt toch dat Braakman uit de revalidatiebehandeling is ontslagen, nadat zij had geleerd op krukken te lopen. Is dan de val nog wel als een typisch, want kenmerkend gevolg van de beknelling tussen de automatische deuren te beschouwen? Het lijkt mij niet. Ik ben niet bekend met statistieken waaruit blijkt dat als gevolg van zo'n gebeurtenis weken later bijna iedereen wel een been breekt, omdat hij 'dankzij' het gebruik van krukken ten val komt.

Van algemene bekendheid is dat oudere mensen wel vaker ten val komen en dan een arm, been en/of heup breken. De rechtbank heeft dit ook overwogen, maar wenst daar geen betekenis aan toe te kennen. Dat is gezien de omstandigheden waaronder Braakman ten val kwam een oordeel waarbij eveneens vraagtekens kunnen worden gezet. Dit feit van algemene bekendheid rechtvaardigt mijns inzien veeleer om - behoudens door Braakman te leveren bewijs - ervan uit te gaan dat hiervan sprake is, in plaats van de val aan het eerste ongeval te relateren.

In zijn arrest van 2 februari 1990, NJ 1991, 292 (Vermaat/Staat en ABP) heeft de Hoge Raad gesteld: *“de verplichting tot schadevergoeding van door een ongeval veroorzaakte schade gaat niet zover dat degene die voor die schade aansprakelijk is, de gelaedeerde ook moet behoeden voor schade die zonder dat ongeval voor diens eigen risico zou komen.”* De rechtbank had onderkend dat het een feit

van algemene bekendheid is dat oudere mensen wel vaker ten val komen en dan een ledemaat of heup breken. De rechtbank had de schade welke het gevolg was van de val van Braakman in de sleutel van deze redenering kunnen plaatsen. De val is dan een voor rekening van Braakman komend risico. Het had dan op de weg van Braakman gelegen duidelijk te maken dat een afwijkend oordeel op zijn plaats was.

Het oordeel van de rechtbank dat niet gezegd kan worden dat de (letsel)schade als gevolg van het tweede ongeval in zo ver verwijderd verband staat met het eerste ongeval waarvoor Servauto aansprakelijk is, spreekt mij niet aan. Zowel fysieke afstand, als afstand in tijd zijn factoren die een verband juist minder aannemelijk maken. Over de factor tijd heeft de Hoge Raad dit opgemerkt in zijn arrest van 11 juli 2003, (London/Bravenboer), RvdW 2003, 125: *“Bij het voorgaande (oordeel Hoge Raad inzake oorzakelijk verband, rm) verdient aantekening dat, naarmate de tijd verstrijkt, de vraag gaat klemmen of tussen de aanrijding en de gevorderde kosten nog wel causaal verband (in de zin van sine qua non-verband) bestaat.”* In het geval van Servauto zit 9 weken tijd tussen de eerste schade toebrengende gebeurtenis en de daarop volgende. Van belang daarbij is dat Servauto bij de val van Braakman, 9 weken later, in het geheel niet is betrokken, op geen enkele manier.

Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat de rechtbank uit het oog heeft verloren, wat de functie is van juridisch causaal verband. Die functie is aansprakelijkheid te beperken. Hartkamp wijst daar herhaaldelijk op. De aansprakelijkheid van degene die verplicht is door hem aan een ander toegebrachte schade te vergoeden dient op een redelijke wijze te worden beperkt. Het houdt een keer op. Er is anders sprake van oneindige aansprakelijkheid, zoals het volgende voorbeeld laat zien.

Stel dat Braakman het eerste ongeval overkwam op 16-jarige leeftijd en zij daardoor rolstoelgebonden was geworden. Is Servauto dan aansprakelijk voor de schade die 40 jaar later optreedt omdat Braakman, die vanaf de kade wil kijken naar passerende boten, vergeet de handrem op haar rolstoel te activeren, met als gevolg dat zij valt op een twintig meter lager gelegen binnenvaartschip? Of dient dit voor haar risico te komen? Ik meen dat dit laatste dan heeft te gelden; het is immers een gedraging van de dan 56-jarige Braakman die het ongeval doet ontstaan. Overigens, als u die gedraging vervangt als oorzaak door een plotselinge hersenbloeding wordt de overeenkomst met de casus uit ABP en Staat/Vermaat nog groter.

Conclusie

De juridische causaliteit heeft ten doel aansprakelijkheid te beperken, niet om een immer uitdijende aansprakelijkheid door onbeperkte causaliteit te creëren. Teveel en te vaak wordt uit het oog verloren dat het ontstaan van schade na een onrechtmatige daad (of wanprestatie) geenszins daarmee in oorzakelijk verband staat. Door oorzakelijk verband aan te nemen onder de noemer van de redelijkheid en billijkheid, of onder het adagium dat de dader het slachtoffer heeft te nemen zoals hij het vindt, ➤

vervolg van pagina 14

worden deze tot ongrijpbare toverformules. Het is verre van redelijk om schade ten laste van iemand te brengen, die deze schade niet heeft veroorzaakt. Onderzoek naar oorzaak en gevolg is noodzakelijk en gerechtvaardigd. Daarbij dient niet aan voor risico van het slachtoffer komende omstandigheden voorbij te worden gegaan, noch dienen deze zomaar voor rekening van de laedens of diens verzekeraar te worden gebracht. Het uitgangspunt dat ieder zijn eigen schade draagt vergt dat voor afwijkingen daarop goede en deugdelijk onderbouwde gronden

worden aangevoerd én vastgesteld. Voor de rechter past dat ingevolge diens opdracht tot waarheidsvinding. Van de benadeelde mag dit worden gevegd omdat hij aanspraak maakt op (een deel van) het vermogen van een ander. Het recht beschermt evenwel ook dat recht, ook al lijkt dat wel eens uit het zicht te zijn.

Met dank aan mijn kantoorgenoot, mevrouw mr. C. van Fulpen voor haar kritische commentaar op het conceptartikel.

Aansprakelijkheid werkgever voor schade aan niet-werknemers zoals vrijwilligers; Is art. 7:658 BW lid 4 van toepassing op de vrijwilliger?

Rechtbank Almelo 29 oktober 2003, NJ feitenrechtspraak 2004, nr. 54



Mevrouw mr. D.M. Bosscher,
Kennedy Van Der Laan
Advocaten

Inleiding

Op 1 januari 1999 is - in het kader van de Wet flexibiliteit en zekerheid - lid 4 van art. 7:658 BW ingevoerd, dat luidt: *“Hij die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf arbeid laat verrichten door een persoon met wie hij geen arbeidsovereenkomst heeft, is overeenkomstig de leden 1 tot en met 3 aansprakelijk voor de schade die deze persoon in de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt.”*

Deze formulering heeft veel vragen opgeroepen en verschillende schrijvers hebben zich rond het tijdstip van de invoering van het vierde lid uitgelaten over de reikwijdte hiervan. In het algemeen was men het er over eens dat uit de Memorie van Toelichting (MvT) valt op te maken dat het niet de bedoeling van de wetgever is geweest dat op iedereen die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf arbeid door een ander laat verrichten (op basis van een arbeidsovereenkomst of op een andere basis) de zorgplicht van art. 7:658 lid 1 BW rust. Hoe ver lid 4 precies reikt blijkt uit de toelichting echter niet.

Eén van de vragen die in de MvT onbeantwoord blijft is, of het artikel van toepassing is op de werkverhouding met de vrijwilliger. Daarover ging deze zaak voor de Rechtbank Almelo.

De feiten

Betrokkene was per 1 september 1999 als vrijwilligster werkzaam in het door de Stichting Dierenopvang

Dierenbescherming Regio Almelo (Dierenopvang) geleide dierenasiel. Bij de Dierenopvang waren borden aanwezig met het opschrift ‘afblijven, hond bij’ en deze borden werden regelmatig aangebracht op de hokken. Na een incident met een in het dierenasiel verblijvende Anatolische herder werd de vrijwilligster belast met de zorg over de kleine honden.

Op 3 oktober 1999 organiseerde de Dierenopvang een open asioldag. Tijdens deze dag werd de vrijwilligster gebeten door een in het dierenasiel aanwezige Duitse herder. Dit incident vond plaats in de kennel van de hond, waar de vrijwilligster naar binnen was gegaan. De vrijwilligster had geen instructie ontvangen van de Dierenopvang om de kennel in te gaan. De vrijwilligster stelde de Dierenopvang aansprakelijk voor de door haar geleden schade op grond van art. 7:658 lid 4 BW. Subsidiar stelde de vrijwilligster de Dierenopvang aansprakelijk op grond van het bepaalde in de art.en 6:162 BW en 6:2 BW onder toepassing van de in art. 7:658 BW besloten mechanismen.

De rechtbank

Ten aanzien van de toepasselijkheid van art. 7:658 lid 4 BW oordeelt de rechtbank dat lid 4 niet van toepassing is op de werkhouding met een vrijwilliger. De rechtbank overweegt dat in dit lid sprake is van een codificatie van de in- en uitleenrechtspraak van de Hoge Raad. Lid 4 is met de inwerkingtreding van de Wet flexibiliteit en zekerheid per 1 januari 1999 aan dit artikel toegevoegd met name om de aansprakelijkheid van de inlener *“als ware hij werkgever”* voor bedrijfsongevallen waarbij andere dan de eigen werknemers betrokken zijn een specifieke wettelijke grondslag te geven. Hierbij is met name gedacht aan uitzendkrachten, ingeleend personeel of aanneming van werk, waarbij tussen de werkgever en de inlener geen arbeidsovereenkomst bestaat. Blijkens de MvT vallen ook bepaalde stageovereenkomsten onder het bereik van art. 7:658 lid 4 BW.

De rechtbank oordeelt dat gelet op de hierboven aangegeven bedoeling van genoemd artikellid en gelet op het wettelijke kader geen aanleiding bestaat om over te gaan tot een analoge toepassing. Voor een redenering naar analogie is immers pas plaats indien vastgesteld kan worden dat er een leemte is in de wet en dat, wanneer de wetgever deze leemte zelf zou hebben ontdekt, hij de wetgeving zou hebben aangevuld met soortgelijke regels als die, welke hij >

voor de wél geregelde gevallen heeft gegeven. Deze situatie is volgens de rechtbank evident niet aan de orde met betrekking tot het - vrij recente - art. 7:658 lid 4 BW, waarbij de wetgever immers uitdrukkelijk voor een bepaalde situatie de werkgeversaansprakelijkheid heeft willen oprekken en dit blijkbaar bewust ten aanzien van andere situaties, zoals onderhavige, heeft nagelaten.

Ook voor aansprakelijkheid van de Dierenopvang op grond van art. 6:162 BW en 6:2 ziet de rechtbank geen grond. Met betrekking tot de stelling van de vrijwilligster dat deze aansprakelijkheidgrond ingevuld moet worden door de mechanismen van art. 7:658 BW overweegt de rechtbank dat bij de beoordeling van deze aansprakelijkstelling altijd de in de betreffende situatie van belang zijnde feitelijke omstandigheden moeten worden meegewogen. Eén van die omstandigheden in de onderhavige zaak is uiteraard het feit dat betrokkene werkzaamheden verrichtte als vrijwilligster voor de Dierenopvang en dat de Dierenopvang uit zorgvuldigheid naar haar vrijwilligers maatregelen moest treffen en aanwijzingen moest verstrekken om te voorkomen dat zij tijdens de uitoefening van haar vrijwilligerswerk schade zouden lijden. De rechtbank overweegt dat in het kader van deze aansprakelijkstelling eerst moet worden vastgesteld of de Dierenopvang onrechtmatig heeft gehandeld jegens de vrijwilligster. De rechtbank is van oordeel dat de vrijwilligster niet voldoende aan haar stelplicht heeft voldaan. Door de vrijwilligster is namelijk niet aangegeven, ook niet nadat de Dierenopvang uitgebreid heeft gesteld dat zij de vrijwilligster zorgvuldig heeft geïnstrueerd en heeft gewaarschuwd, waaruit het onrechtmatig handelen van de Dierenopvang ten opzichte van haar zou hebben bestaan. De enkele stelling van de vrijwilligster, dat haar karakter en intellectuele vaardigheden van dien aard zijn dat de Dierenopvang er op beducht diende te zijn dat zij zich - in weerwil van instructies - in haar ijver het werk zo goed mogelijk te doen, zou begeven in situaties die zij niet kan overzien, geeft niet aan waar de onrechtmatige daad van de Dierenopvang dan uit zou hebben bestaan. De rechtbank overweegt dat ook overigens door de vrijwilligster onvoldoende is gesteld waaruit kan worden opgemaakt welk onrechtmatig handelen zij de Dierenopvang verwijt. Gelet op het niet voldoen aan haar stelplicht komt de rechtbank niet toe aan het verstrekken van een bewijsopdracht. De vordering van de vrijwilligster wordt afgewezen.

Commentaar

Zoals in de inleiding al is opgemerkt valt de exacte reikwijdte van lid 4 van art. 7:658 BW niet op te maken uit de MvT. Wel blijkt uit de kamerstukken dat de toevoeging van lid 4 met name tot doel heeft gehad om te voorkomen dat de werkgever aan zijn aansprakelijkheid ex art. 7:658 BW zou kunnen ontkomen door een werknemer van een ander in te lenen. Zie in dit verband Kamerstukken II 1997/1998, 35 263, nummer 14, p. 6: *“De aansprakelijkheid van de inlener is wenselijk omdat de vrijheid van degene die een bedrijf uitoefent om te kiezen voor het laten verrichten*

van het werk door werknemers of door anderen, niet van invloed behoort te zijn op de rechtspositie van degene, die het werk verricht en betrokken raakt bij een bedrijfsongeval of anderszins schade oploopt.”

Uit de kamerstukken - dezelfde pagina - blijkt ook dat de reikwijdte van de bepaling evenwel ruimer is dan uitsluitend de formele inleensituatie: *“Deze bepaling is met name van belang voor uitzendarbeid, uitlening en aanneming van werk, waarbij tussen de werknemer en de derde “inlener” geen overeenkomst bestaat.”*

Prof. mr. C.C. van Dam heeft over de reikwijdte van art. 7:658 lid 4 BW in zijn artikel ‘De reikwijdte van de nieuwe werkgeversaansprakelijkheid’ in *Verkeersrecht* 2000, 2 opgemerkt dat het - nu de informatie die de bewindslieden in de MvT hebben gegeven beperkt is - voor de hand ligt dat in de praktijk en in de wetenschap zal worden geworsteld met de vraag hoe de ruime wettekst in overeenstemming valt te brengen met de meer beperkte toelichting. Ook heeft Van Dam betoogd dat lid 4 - ondanks de ruime formulering - weinig nieuws brengt en beschouwd kan worden als codificatie van bestaand recht. Over de toepasselijkheid van lid 4 op vrijwilligers merkte Van Dam echter op dat, nu de stagiair onder de nieuwe regeling valt, het in het verlengde hiervan niet is uitgesloten dat dit ook geldt voor vrijwilligers, met name indien het gaat om werkzaamheden die ook door eigen werknemers kunnen worden verricht - ‘De reikwijdte van de nieuwe werkgeversaansprakelijkheid’, *Verkeersrecht* 2000, 2 p. 41 e.v.

Het oordeel van Rechtbank Almelo is echter duidelijk. Voor een analoge toepassing van lid 4 is voor de vrijwilligster geen plaats, ondanks het feit dat de vrijwilligster werkzaamheden verrichtte die de eigen werknemers van de Dierenopvang ook verrichtten. De vrijwilligster heeft tegen het vonnis van de rechtbank Almelo hoger beroep ingesteld. Of het vonnis van de Rechtbank Almelo in hoger beroep stand houdt is niet gezegd, ook niet dat andere rechtbanken hetzelfde oordeel zijn toegedaan. Om van duidelijkheid te spreken op dit vlak is simpelweg nog te weinig jurisprudentie beschikbaar.

Volledigheidshalve merk ik op dat de vrijwilliger die als ambtenaar is benoemd wel bescherming geniet die vergelijkbaar is met de bescherming die in art. 7:658 BW is neergelegd. Niet omdat lid 4 van art. 7:658 BW op de vrijwillige ambtenaar van toepassing is, maar op grond van de administratiefrechtelijke rechtspraak.

De bescherming die de ambtenaar toekomt bij de uitoefening van zijn werkzaamheden is onder andere af te leiden uit een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 22 juni 2000, TAR 2000.112. De raad oordeelde dat voor de beoordeling van het recht dat een ambtenaar heeft op vergoeding van schade die hij in de uitoefening van zijn dienstbetrekking heeft geleden, de volgende toetsingsmaatstaf moet worden gehanteerd: *“Voorzover zulks niet reeds voortvloeit uit de op de ambtenaar van toepassing zijnde rechtspositionele voorschriften heeft de ambtenaar recht op vergoeding van de schade die hij lijdt in de uitoefening van zijn werkzaamheden, tenzij het betrokken*

bestuursorgaan aantoont dat het zijn verplichtingen is nagekomen de werkzaamheden zodanig in te richten, alsmede voor het verrichten van die werkzaamheden zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de ambtenaar in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt, of aantoont dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de ambtenaar”.

Dat dit ook geldt voor een vrijwilliger die als ambtenaar is aangesteld, blijkt uit een recente uitspraak van de Centrale

Raad van Beroep van 19 februari 2004 - CRvB, 19 februari 2004, LJN-Nr. AO4187.

In deze uitspraak oordeelde de raad dat een lid van de vrijwillige brandweer van de Gemeente Oostburg die als ambtenaar was aangesteld op grond van het administratieve recht bescherming geniet die vergelijkbaar is met art. 7:658 BW. Overigens werd de vordering van de vrijwillige brandweerman afgewezen, omdat de raad van oordeel was dat de gemeente aan haar zorgplicht jegens de vrijwillige brandweerman had voldaan.

Agenda

Vermande Studiedagen

14-10; 28-10 en 18-11-2004, Driedaagse verdiepingscursus

Letselschade, La Vie, Utrecht

Onderwerpen

- Causaliteit
- Medische aansprakelijkheid
- Verjaring
- Arbeidsongevallen en beroepsziekten
- Reïntegratie en sociale voorzieningen in de letselschade
- Begroting van schade
- De medische deskundige
- Vergoeding immateriële schade

Docenten

- Mr. W.H. Bouman, Kennedy Van Der Laan Advocaten
- Mr. M.J.J. de Ridder, KBS Advocaten
- Mr. W.A. van Veen, Wout van Veen Advocaten
- Mr. F.B. Reijnen RE, Cunningham Boschman
- Drs. W.C.C. Blanken, Blanken Medische Adviseurs en Medio
- Mr. R.J.P. Kottenhagen, Capaciteitsgroep Privaatrecht, EUR

Informatie: Inhoudelijk: mr. Carine van Wijk, 070-3789966, organisatorisch: Diana Vereecken, 070-3789961, vermandestudiedagen@sdu.nl, www.vermandestudiedagen.nl



Het PIV-Bulletin is een regelmatig verschijnende uitgave van de Stichting Personenschade Instituut van Verzekeraars. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de redactie.

Redactiesecretariaat
Mevrouw J.M. Polman, Stichting PIV
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon: 070 333 88 73
Telefax: 070 333 88 33
e-mail: piv@verzekeraars.nl
Website: www.stichtingpiv.nl
M.m.v. drs. P.J.M. van Steen, journalist
Creatie & realisatie: Artmark BNO, Rijswijk

