

Werkgeversaansprakelijkheid inzake huis-, tuin-, en keukenongevallen

Eigen schuld, dikke bult! Ook tijdens het werk?

De bijlagen

Auteur	Lieke Schampers
Studentnummer	2007397
School	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Opleiding	HBO-Rechten
Afstudeerdocenten	Mw. mr. dr. G.A.F.M. van Schaaijk en mw. mr. L. Hendrixx
Afstudeerorganisatie	ARAG Rechtsbijstand Roermond
Afstudeermentoren	Mw. mr. V.P.M. Heijnen-Heijthuisen en mw. mr. M.A. Sala
Plaats en datum	Tilburg, januari 2011

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Vragenlijsten dossieronderzoek

Bijlage 2: Vragenlijsten interviews

Bijlage 1:
Vragenlijsten
dossieronderzoek

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	6 januari 2009
Datum melding zaak:	9 juli 2009
Datum aansprakelijkstelling:	5 augustus 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Val door gladheid
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Enkel op vier plaatsen gebroken
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Twee getuigenverklaringen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Een werknemer heeft zijn vrachtwagen op het bedrijventerrein bij zijn werkgever opgehaald en is vervolgens gaan tanken. Na het tanken is de werknemer terug gegaan naar het terrein van zijn werkgever om daar zijn papieren op te halen. Hij heeft daar eerst een kop koffie gedronken en is toen via de schuifdeur van de shop richting de vrachtwagen gelopen die op de parkeerplaats stond. De werknemer is door de schuifpoort gelopen en is daar door gladheid ten val gekomen, want er was die dag nog niet gestrooid.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

De eerste brief, de aansprakelijkstelling, die gestuurd wordt naar de werkgever betreft een standaardbrief. Deze is verzonden op 5 augustus 2009. In deze brief werd aangegeven dat de werkgever aansprakelijk wordt geacht op grond van art. 7:658 BW jo 7:611 BW en/of als wegbeheerder op grond van art 6:162 BW. jo 6:174 BW omdat cliënt ten val is gekomen doordat ter plaats de weg niet sneeuw/ijsvrij gemaakt is. Verder geeft de behandelaar aan dat het ongeval plaatsvond tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden.

Op 26 augustus is een rappel gestuurd naar de werkgever omdat de behandelaar nog geen reactie had ontvangen.

Op 15 september 2009 werd een brief gestuurd naar de werkgever. Als bijlage bij deze brief werden twee getuigenverklaringen mee gezonden waaruit bleek dat er niet gestrooid was ter plaatste en dat het daarom om een spekglad wegdek ging. De werkgever wordt dan ook als materiële werkgever en/of wegbeheerder aansprakelijk geacht.

Op 16 oktober 2009 heeft ARAG een standpunt ontvangen van de tegenassuradeur. Zij wijzen aansprakelijkheid van de hand. Dit om de volgende redenen: 1) uit de getuigenverklaringen blijkt dat niemand het ongeval heeft zien gebeuren, 2) de werkgever heeft niets nagelaten, 3) aansprakelijkheid van wegbeheer is geen risicoaansprakelijkheid, 4) hoewel er sprake was van extreme weersomstandigheden die nacht en dat het daags ervoor ook al behoorlijk had gesneeuwd, heeft de werkgever voor zover mogelijk gestrooid en geschoven. De weersomstandigheden hebben de situatie ter plaatse in die nacht extreem verslechterde. Tot slot geven zij aan dat de werknemer van de situatie ter plaatse op de hoogte was (binnen geweest om een kop koffie te drinken) en dat de werknemer dan ook ongelukkig ten val is gekomen, waardoor de werkgever geen verwijt kan worden gemaakt.

Na de afwijzing van de aansprakelijkheid heeft ARAG aan de werknemer gevraagd om te reageren op de brief. Dit werd gevraagd op 10 november 2009 en een reactie is ontvangen op 5 januari 2010.

Op 4 februari 2010 heeft ARAG telefonisch contact opgenomen met de tegenassuradeur en gevraagd of ze de gegevens omtrent het strooi beleid konden verstrekken.

Aangezien de informatie op 1 maart 2010 nog niet binnen was, is er een rappel gestuurd.

Op 24 maart 2010 ontvangt ARAG de verklaring van de werkgever waarom hij vindt dat hij niet aansprakelijk is. Zijn standpunten zijn verwerkt in de brief die ARAG op 16 oktober 2009 heeft ontvangen.

Op 1 en 28 april wordt wederom om dezelfde informatie gevraagd 'hoe is het strooi beleid op het betreffende terrein en hoe heeft dat op die bewuste dag plaatsgevonden?'.

Op 15 juni 2010 laat de tegenassuradeur weten wat het strooi beleid is bij de werkgever en deze houdt het volgende in: "Eerst worden de noodzakelijke plekken sneeuwvrij gemaakt indien er sprake is van een tijdelijke onwerkbaar situatie. Er heeft zich die dag verder niemand meer gemeld over de omstandigheden waardoor het voor hen een onwerkbaar situatie zou worden. Het overig personeel heeft die dag gewoon verder gewerkt met de duidelijke vermelding dat voorzichtigheid geboden was. Bovendien was dit ook niet de eerste dag dat er sneeuw lag. Volgens de procedure wordt er gewoon geschoven en geruimd en gestrooid daar waar nodig is, zodat zij kunnen werken." De aansprakelijkheid wordt weer van de hand gewezen.

Uit de voornoemde e-mail kon de behandelaar niet achterhalen waar nu wel en niet gestrooid, dan wel geruimd werd. Daarom heeft hij om opheldering gevraagd aan de tegenassuradeur en wel op 6 juli 2010. Hij geeft in deze brief aan dat er dus niemand zich verder die dag heeft gemeld over de omstandigheden. Hieruit op te maken valt dat er dus geen maatregelen daarna zijn getroffen en verder is niet uit de verklaring op te maken op welk tijdsip het schoonmaken van het parkeerterrein voor de shop werd beëindigd. Verder wil de behandelaar weten hoe de waarschuwing voor het weer aan de overige werknemers kenbaar is gemaakt.

ARAG heeft de werknemer om aanvullende informatie gevraagd op 14 juni, 6 juli, 17 augustus en 13 oktober 2010.

De tussenpersoon heeft op 20 oktober 2010 telefonisch contact opgenomen met de behandelaar om te vragen om de voorgaande verklaringen van cliënt. Cliënt wil namelijk eerst zijn eerdere verklaringen ontvangen zodat hij zich zelf niet tegen kan spreken.

Op 3 november 2010 heeft de behandelaar de gevraagde informatie toegestuurd, wederom is het wachten op een reactie.

Op 15 december is een brief van ARAG aan de verzekeraar gestuurd. In deze brief werd aangegeven dat hoewel er niet gewaarschuwd hoefde te worden voor gladheid, dit niet wegneemt dat er geen maatregelen tegen de gladheid getroffen hoeven te worden. (uitspraak rechtbank Middelburg). Op deze brief is nog geen reactie ontvangen.

Op 28 december 2010 heeft de behandelaar een reactie ontvangen van de cliënt.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

Dit dossier is tussentijds overgenomen door een andere jurist. Dit in verband met het vertrekken van de behandelaar. Op 14 juni 2010 heeft de nieuwe behandelaar zijn cliënt hiervan op de hoogte gebracht. Naar aanleiding van deze overname heeft de nieuwe behandelaar twee uitspraken aan de werknemer toegestuurd waaruit blijkt dat de haalbaarheid van deze zaak zeer gering is. Daarnaast heeft hij de werknemer aanvullende vragen gesteld.

In de discussie is geen jurisprudentie aangehaald. Wel heeft de behandelaar 6 uitspraken in zijn dossier zitten die te maken hebben met vallen door gladheid.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Ja, er zijn uitspraken te vinden die betrekking hebben op deze casus:

- Kantongerecht Gouda 20 mei 1999, VR 2000, 122. Werkgever aansprakelijk, val bij gladheid door sneeuw/ijs.

- Kantongerecht Middelburg, 21 december 2009, *LJN* BM4386. Werkgever aansprakelijk, val bij gladheid sneeuw/ijs.
- Hoge Raad 2 maart 2007, *NJ* 2007, 143 [Perez/Casa Grande]. Werkgever niet aansprakelijk, val over gladde tegels.
- Hoge Raad 11 april 2008, *NJ* 2008, 465. Werkgever aansprakelijk, val over plas water.
- Hoge Raad 12 december 2008, *VR* 2009, 50. Werkgeveraansprakelijk, wel op grond van art. 7:611 BW. Val door gladheid op openbare weg.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

Soms duurt het erg lang voordat de informatie wordt aangeleverd, zowel van de werknemer (cliënt) als van de werkgever (tegenassuradeur). In deze zaak is nog discussie gaande over hoe het strooi beleid nu precies wordt gehanteerd. Het probleem in deze zaak is dat iemand gevallen is door gladheid. Het is algemeen bekend dat het bij winters weer, zoals gladheid en sneeuw, dat gladheid kan optreden en dat mensen daarvoor niet gewaarschuwd hoeven te worden (de waarschuwingsplicht van de werkgever) maar dat neemt niet weg dat er geen maatregelen tegen de gladheid genomen hoeven te worden (zie uitspraak kantonrechter Middelburg).

6. Wat valt de onderzoeker op?

Het verbaast mij dat beide partijen nauwelijks jurisprudentie naar voren brengen in deze discussie, terwijl er bruikbare jurisprudentie te vinden is. In deze zaak duurt het ook bijzonder lang voordat cliënt antwoord geeft op de vragen van de behandelaar. Nu blijkt dat de cliënt zijn eerdere verklaringen omtrent het ongeval wil inzien, zodat hij bij het beantwoorden van de 'nieuwe' vragen zichzelf niet kan tegenspreken.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	7 april 2008
Datum melding zaak:	30 december 2008
Datum aansprakelijkstelling:	8 december 2008 (werkneemster zelf gedaan)
Datum einde discussie:	13 augustus 2009
Soort ongeval:	Teen gestoten
Status zaak:	Schade regelen
Soort letsel:	Botbreuk, als gevolg daarvan is ook trombose en een longembolie ontstaan.
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Geen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Op 7 april 2008 heeft werkneemster tijdens haar werk haar teen gestoten tegen de drempel van de vriezer. Ze werkt in een restaurant, waarbij zij bij het maken van soep, voorraad uit de vriezer wilde pakken. Hierbij heeft zij haar teen gestoten aan de drempel.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Werkneemster heeft op 8 december 2008 de werkgever zelf aansprakelijk gesteld. Toen ontving mevrouw een reactie van de verzekeraar van de werkgever en heeft ze haar zaak alsnog gemeld bij ARAG.

Op 5 januari 2009 heeft ARAG aan de tegenassuradeur laten weten de belangen van de werkneemster te behartigen en verzocht werd verdere contacten via ARAG te laten verlopen.

Op 6 januari 2009 ontving de werkneemster een eerste inhoudelijke reactie van de tegenassuradeur. Zij vroegen aan haar om aan te geven waarom zij van mening was dat de werkgever aansprakelijk is voor het door haar overkomen ongeval. Ze wilden weten waar de werkgever dan tekort in was geschoten. De werkneemster heeft deze brief doorgestuurd naar ARAG.

Op 20 januari 2009 werd een brief gestuurd naar de tegenassuradeur. Bij deze brief werd een korte verklaring van de werknemer gevoegd. In de verklaring geeft de werknemer aan dat "in diezelfde vriezer dagelijks wagens/karren met eten geplaatst moeten worden. Om dit te kunnen doen moet de wagen tweemaal gekanteld worden voordat deze in de vriezer staat." Of in deze brief ook is geschreven dat ze haar teen stootte tegen de drempel omdat ze voorraad voor de soep uit de vriezer moest pakken, kan ik helaas niet uit het dossier gehaald worden.

Op 13 februari 2009 stuurde de tegenassuradeur een brief aan ARAG met daarin het verzoek om te reageren op de gestelde vragen (die gesteld werden in de brief van 5 januari 2009).

Op 18 februari 2009 stuurde ARAG een kopie van de brief 20 januari 2009 aan de tegenassuradeur (als reactie op de brief van 13 februari 2009). In deze brief werd ook aan de tegenassuradeur gevraagd om een standpunt in te nemen omtrent de aansprakelijkheid.

Aangezien de tegenassuradeur geen standpunt in nam, is er een rappel gestuurd op 22 april en 25 mei 2009.

Op 13 augustus 2009 erkent de tegenassuradeur de aansprakelijkheid in deze zaak. Helaas wordt niet uitgelegd waarom zij vinden dat de werkgever tekort is geschoten in zijn zorgplicht.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

In deze zaak is geen jurisprudentie gebruikt.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Niet naar gezocht omdat de aansprakelijk in deze zaak rond is.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

In deze zaak hebben zich geen problemen voorgedaan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie.

6. Wat valt de onderzoekster op?

Wat me wel opgevallen is in deze zaak is dat misschien de toedracht in deze zaak niet geheel juist is weergegeven. De werknemster heeft zelf aangegeven haar teen te hebben gestoten tegen de drempel bij de vriezer toen ze voorraad voor de soep ging halen. Een typisch huis-, tuin-, en keukenongeval, zou je zeggen. Maar naarmate ik het dossier verder bestudeerde kwam ik erachter dat mevrouw ook verklaard had "dat in diezelfde vriezer dagelijks wagens/karren met eten geplaatst moeten worden. Om dit te kunnen doen moet de wagon/kar tweemaal gekanteld worden voordat deze in de vriezer staat." Deze verklaring heeft ook de behandelaar doorgestuurd naar de tegenassuradeur. Ik vraag me af of de tegenassuradeur een verkeerde voorstelling heeft van het bedrijfsongeval. Als men zonder iets te dragen haar teen stoot tegen een drempel, denk ik dat een werkgever daarvoor niet aansprakelijk is. Wanneer de tegenassuradeur uit gegaan is van de verklaring die is meegestuurd, lijkt mijn inziens dat de tegenassuradeur uit gaat van een verkeerde toedracht en dat de aansprakelijkheid afgewezen had moeten worden. Of in ieder geval meer discussie had moeten plaatsvinden. Verder kan de behandelaar ook helaas niet meer zeggen of de werknemer haar teen had gestoten toen ze bezig was met een kar. Het is namelijk niet zo vreemd als je soep klaar maakt voor een restaurant dat je meerdere dingen uit de diepvries nodig hebt en daarvoor een kar hebt gebruikt.

Waarom de tegenassuradeur de aansprakelijkheid heeft erkend wordt niet weergegeven in de brief. Dit is wel jammer, want hieruit had je goed kunnen afleiden waarom zij vinden dat de werkgever zijn zorgplicht niet is nagekomen.

Uiteindelijk maakt dit allemaal voor de werknemer niet uit, de aansprakelijkheid is erkend en ze zijn nu bezig om de schade te regelen.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	9 april 2009
Datum melding zaak:	17 april 2009
Datum aansprakelijkstelling:	11 november 2009
Datum einde discussie:	13 januari 2010
Soort ongeval:	Tv op hoofd gevallen
Status zaak:	Schade regelen
Soort letsel:	Hersenschudding, gescheurde tanden, beugel ontzet en schouder-letsel.
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Geen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Een verrijdbare kast, circa 1.8 m hoog met tv werd van het ene naar het andere lokaal verplaatst. Tijdens de verplaatsing over de drempel is de tv op de werkneemster gevallen. Dit gebeurde op 9 april 2009.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 11 november 2009 werd de werkgever formeel aansprakelijk gesteld voor het ongeval. Dit omdat het ongeval plaatsvond tijdens de uitoefening van de werkzaamheden. In deze aansprakelijkstelling wordt een korte toedracht van het ongeval omschreven. Verdere onderbouwing voor de aansprakelijkheid wordt niet gegeven.

Op 10 december 2009 is nogmaals aan de werkgever verzocht om een standpunt in te nemen met betrekking tot de aansprakelijkheid.

Op 23 december 2009 ontving ARAG een reactie van de tegenassuradeur. Zij gaven aan dat zij de aansprakelijkstelling hebben ontvangen maar dat ze eerst nadere informatie willen ontvangen alvorens zij een standpunt in nemen over de aansprakelijkheid.

Op 13 januari 2010 heeft de tegenassuradeur de aansprakelijkheid erkend.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

Niet nodig gehad.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Niet naar gezocht omdat de aansprakelijkheid in deze zaak rond is.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

Hoewel in dit dossier geen sprake is van een discussie, heb ik deze toch gebruikt in mijn onderzoek. Uit dit dossier valt goed op te maken dat men niet uitgebreid hoeft weer te geven waarom ARAG of de werknemer vindt dat de werkgever aansprakelijk is. Een aansprakelijkstelling waarin gesteld wordt dat de werknemer schade heeft geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden en daarbij schade heeft geleden, kan voldoende zijn voor de werkgever of diens tegenassuradeur om de aansprakelijkheid te erkennen.

6. Wat valt de onderzoekster op?

In dit dossier werd de werkgever pas na 7 maanden aansprakelijk gesteld nadat de zaak in behandeling werd genomen. Dit had te maken met het feit dat aan de werkneemster stukken zijn toegestuurd die zij in moest vullen voordat ARAG de werkgever aansprakelijk kon stellen. De werkneemster werkte op dit gebied niet mee en de stukken werden dan ook pas begin november ontvangen.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	8 januari 2010
Datum aanmelding zaak:	24 maart 2010
Datum aansprakelijkstelling:	30 maart 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Val door gladheid
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Verdraaide knie
Welke stukken kunnen als bewijs dienen in deze zaak?	KNMI-weerberichten, een ongevallenrapport en jurisprudentie

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Een werknemer is op 8 januari 2010 bij het legen van een papierbak buiten wegens gladheid gevallen. Daarbij heeft hij zijn knie verdraaid.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 30 maart 2010 wordt een standaard aansprakelijkstelling gestuurd naar de werkgever. In deze brief wordt eerst de toedracht kort beschreven en vervolgens wordt de werkgever dan aansprakelijk gesteld omdat de werknemer schade heeft geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden.

Op 8 april 2010 stuurt de juridische afdeling van de werkgever een brief naar ARAG waarin vermeld wordt dat zij een intern onderzoek zullen instellen. Nadat zij meer informatie hebben zullen ze terug komen op de zaak.

Op 11 mei 2010 ontvangt de behandelaar een eerste inhoudelijke reactie van de tegenassuradeur. Zij wijzen iedere aansprakelijkheid af en dit op de volgende gronden: bij winters weer in Nederland – met name bij sneeuwval en vrieskou – is het algemeen bekend dat men met het gevaar van gladheid rekening moet houden. Van de werknemer mocht verwacht worden dat hij bekend was met mogelijk gladheid. Dat er achteraf gestrooid is, doet daar niets aan af.

Op 31 mei 2010 reageert de behandelaar op de standpunten van de tegenassuradeur. Hij stelt dat niet ingestemd kan worden met het afwijzend standpunt. Hij baseert zich op het volgende: een werkgever is verplicht de werkvloer zodanig in te richten en te onderhouden als redelijkerwijs noodzakelijk is om te voorkomen dat werknemers in de uitoefening van diens werkzaamheden schade lijden. De werknemer is ten val gekomen op het terrein van de werkgever, op weg naar het milieupark toen de werknemer een papierbak wilde leegmaken. Op de werkgever rust de bewijslast om aan te tonen dat deze al hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk van hem verlangd kan worden, heeft gedaan ter voorkoming van schade. Gladheid wegens weersomstandigheden hadden kunnen worden voorzien, gelet op de langdurige periode van vorst die aan de schadedatum vooraf ging. De behandelaar stuurt als bewijs KNMI-weerberichten mee. De behandelaar sluit af met de stelling dat de werkgever geen maatregelen heeft getroffen ter bestrijding van gladheid op de werkplek.

Op 15 juli 2010 reageert de tegenassuradeur op voornoemde brief van ARAG. De werkgever ziet geen aanleiding om van standpunt te veranderen. De werkgever baseert zich op het arrest Perez/Casa Grande en citeert een stuk van het arrest. Verder stelt de tegenassuradeur zich op het standpunt dat de werknemer niet naar buiten hoefde te gaan om de prullenbak te legen. De werknemer had zelf het gevaar kunnen vermijden. Het is de eigen verantwoordelijkheid dat de

werknemer in het midden van de nacht onder die weersomstandigheden over vastgevroren sneeuw/ijs te gaan lopen.

Nadat de behandelaar de reactie van de tegenassuradeur (brief van 15 juli 2010) had ontvangen, heeft de behandelaar een brief gestuurd (12 augustus 2010) naar de werknemer met het verzoek om te reageren op een aantal vragen.

Op 6 oktober 2010 heeft de behandelaar een rappel gestuurd.

Op 14 oktober 2010 is de aanvullende informatie van cliënt binnengekomen. Met deze informatie heeft de behandelaar een brief opgesteld voor de tegenassuradeur. Deze brief heeft hij op 10 november verstuurd. Hij heeft zijn standpunt als volgt onderbouwd:

- Hij heeft een aanvullende verklaring van cliënt meegestuurd, waarin cliënt het een en ander omschrijft hoe hij zijn werk moet doen en wat daarbij komt kijken. Dit heeft hij ook uitgewerkt in de brief.
- De tegenassuradeur had in zijn brief het arrest Perez/Casa Grande aangehaald. De behandelaar heeft in deze brief aangegeven waarom dit niet van toepassing is op deze casus. In het aangehaalde arrest werd namelijk gesproken over een bezwaarlijkheid tot het nemen van voorzorgsmaatregelen tegen het gevaar van gladde vloeren. In deze casus waren er geen bezwaren. Verder geeft hij aan dat het strooien tegen gladheid een eenvoudige voorzorgsmaatregel is waardoor het direct geweken is. Na het voorval is er immers wel met zout gestrooid (indirect wijst hij hier op het arrest Bayar/Wijnen).
- Vervolgens haalt de behandelaar zelf een uitspraak aan, een uitspraak van de rechtbank Middelburg. De kantonrechter achtte in dat geval de werkgever aansprakelijk omdat: "het is een feit van algemene bekendheid dat als gevolg van vorst en/of sneeuwval gladheid kan ontstaan waardoor men kan komen te vallen en daardoor schade kan oplopen. Daaruit volgt dat een werkgever, indien een bedrijfsterrein (waar werknemers zich bevinden in verband met de uitoefening van hun werkzaamheden) blootgesteld is aan weersomstandigheden die gladheid te weeg kunnen brengen, zoals vorst of sneeuwval, maatregelen dient te treffen om het risico dat een werknemer door eventuele gladheid ten val zal komen tegen te gaan. (.....) Dit laat onverlet dat een werkgever gehouden is om maatregelen te treffen in geval van vorst en/of sneeuwval het gevaar van vallen door gladheid te bestrijden."

Op 30 december 2010 heeft de behandelaar een rappel gestuurd omdat hij nog geen reactie van de tegenassuradeur heeft ontvangen.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

De behandelaar heeft nog geen jurisprudentie gebruikt om zijn standpunten te onderbouwen. Wel heeft hij al de nodige informatie gezocht en gevonden. Zo heeft hij de volgende uitspraken in zijn dossier zitten:

- Perez/Casa Grande
- Oost/Brands Bouwgroep
- Quant/Stichting Volkshogeschool 'Bergen'
- Artikel uit SMA 2007, p. 255., 'het verzekeringsaspect bij werkgeversaansprakelijkheid voor verkeersongevallen', geschreven door mr. A.R. Houweling.
- Bayar/Wijnen
- PTT Post/Baas
- Rechtbank Middelburg, 21 december 2009, LJN BM4389.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Ja, er zijn uitspraken te vinden die betrekking hebben op deze casus:

- Kantongerecht Gouda 20 mei 1999, VR 2000, 122. Werkgever aansprakelijk, val bij gladheid door sneeuw/ijs.

- Hoge Raad 11 april 2008, *NJ* 2008, 465. Werkgever aansprakelijk, val over plas water.
- Hoge Raad 12 december 2008, *VR* 2009, 50. Werkgever aansprakelijk, wel op grond van art. 7:611 BW. Val door gladheid op openbare weg.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

Bij gladheid zijn de meningen verdeeld over wie er nu aansprakelijk is. Er wordt nauwelijks jurisprudentie gebruikt om de standpunten te onderbouwen. Nu zijn het slechts 'stellingen' die door de wederpartij snel van de hand worden gedaan. Wie de beste en sterkste argumenten aandraagt zal waarschijnlijk de discussie winnen. Anders wordt het of procederen of het dossier sluiten.

6. Wat valt de onderzoekster op?

Er spelen zich geen grote problemen af in dit dossier. De behandelaar is op dit moment nog in afwachting van een reactie van de werknemer. Met die reactie kan hij weer een brief opstellen waarom de werkgever wel aansprakelijk is voor het bedrijfsongeval. Naar mijn mening heeft de behandelaar met de uitspraak van de rechtbank Middelburg een sterke positie. In die uitspraak wordt namelijk uitgemaakt dat "de werkgever niet hoeft te waarschuwen voor het feit dat als men (alledaags) over straat loopt terwijl het sneeuwt of gesneeuwd heeft en/of er sprake is van vorst, het oppassen geblazen is om niet te vallen. Dit laat onderlet dat een werkgever gehouden is om maatregelen te treffen in geval van vorst en/of sneeuwval het gevaar van vallen door gladheid kan bestrijden." In deze zaak zijn maatregelen na het ongeval genomen. Op grond van het arrest Bayar/Wijnen kan men zich afvragen waarom deze maatregelen niet vooraf zijn genomen. Kortom, de behandelaar kan goede argumenten aandragen waarom de werkgever aansprakelijk is.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	20 september 2006
Datum aanmelding zaak:	7 juni 2010
Datum aansprakelijkstelling:	2 juli 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Geschaafd aan een pallet
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Streptokokkenbacterie opgelopen, weefsel weg moeten halen in de arm. Verlies van functie in de arm.
Welke stukken kunnen als dienen bewijs in deze zaak?	Geen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Een werknemer heeft tijdens zijn werk zich gestoten aan een pallet die uit het buitenland kwam. Hij heeft hierbij een schaafwond opgelopen. Op het werk is dit verzorgd maar een paar dagen later is hij ziek geworden. Als gevolg van deze schaafwond heeft hij streptokokkenbacterie opgelopen.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 2 juli 2010 wordt een standaard aansprakelijkstelling naar de werkgever verzonden. Hierin wordt beschreven dat de werknemer schade heeft opgelopen tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden en dat de werkgever hiervoor aansprakelijk is.

Op 23 juli 2010 stuurde de tegenassuradeur een eerste reactie. Hierin werd aangegeven dat zij nog in afwachting zijn van een reactie van hun verzekerde (de werkgever dus), ze hebben aan de werkgever aanvullende informatie gevraagd. De tegenassuradeur vroeg aan de behandelaar of hij voor een uitgebreide toedachtsomschrijving kon zorgen.

Op 11 augustus 2010 heeft de behandelaar de medische informatie, de vragenlijst letselschade, een uitgebreide toedachtsomschrijving en een schadestaat naar de tegenassuradeur verzonden.

Op 26 augustus 2010 heeft de tegenassuradeur laten weten dat zij een expert willen inschakelen om achter de toedracht van het ongeval te komen. Verder geeft deze aan dat op de werknemer de bewijslast ligt en dat hij dient aan te tonen dat hij schade heeft geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden. Met andere woorden: de tegenassuradeur wil medische informatie ontvangen waaruit blijkt dat de infectie het gevolg is van de wond die de werknemer tijdens het werk opliep.

De behandelaar heeft naar aanleiding van de brief van de tegenassuradeur van 26 augustus 2010 zijn medisch adviseur om advies gevraagd. De behandelaar is nog in afwachting van een reactie van zijn medisch adviseur.

Op 4 november 2010 heeft een huisbezoek plaatsgevonden. De behandelaar heeft nog geen reactie ontvangen van de tegenassuradeur.

Op 27 december 2010 heeft de behandelaar een rappel gestuurd in verband met het uitblijven van een reactie aan de zijde van de tegenassuradeur.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

In deze zaak is geen jurisprudentie gebruikt.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Ja, er is jurisprudentie te vinden over deze casus. Een eerste zaak betreft een uitspraak van de kantonrechter te Rotterdam. (Ktg. Rotterdam, 29 maart 2005, *JAR* 2005, 72.) In deze zaak werd de werkgever aansprakelijk geacht voor de schade die een naar Thailand uitgezonden werknemer heeft geleden als gevolg van een bacterie-infectie. Hierbij dient wel rekening te worden gehouden met het feit dat de werkgever voornamelijk aansprakelijk werd geacht omdat hij de buitenlandregeling niet (voldoende) in acht had genomen.

Uit het artikel 'Gevaarlijke varkens en de aansprakelijkheid van een exportslachterij', geschreven door L. Bier in het tijdschrift *Arbeidsrecht* van 2005 op p. 59, blijkt dat de kantonrechter te Groenlo een werkgever aansprakelijk acht voor de schade die de werknemer heeft opgelopen die tijdens zijn werkzaamheden werd geïnfecteerd met een bacterie en hierdoor hersenvliesontsteking kreeg met blijvende invaliditeit als gevolg.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

De tegenassuradeur wil eerst een expert (schaderegelaar) bij de werknemer op bezoek laten komen alvorens zij een standpunt innemen over de aansprakelijkheid. Verder geeft de tegenassuradeur aan dat hij medische informatie wil ontvangen waaruit blijkt dat de infectie het gevolg is van de wond die de werknemer tijdens het werk opliep. Hieruit zou men af kunnen leiden dat zodra die medische gegevens er zijn en die gegevens inderdaad laten zien dat de infectie het gevolg is van de wond die de werknemer tijdens het werk opliep, de tegenassuradeur de aansprakelijkheid gaat erkennen. Of dit gebeurt moet nog even worden afgewacht.

Er zijn niet zozeer problemen met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie maar het duurt even voordat een standpunt wordt ingenomen hierover.

6. Wat valt de onderzoekster op?

In deze zaak heeft de behandelaar van het begin af aan duidelijk gemaakt dat de aansprakelijkheid waarschijnlijk niet erkend zal worden. Hij probeert wel een eenmalig bedrag van de werkgever te krijgen. Of dit gaat lukken is nog niet bekend. Op 4 november 2010 volgt een huisbezoek in deze zaak. Er komt dan een expert langs bij de werknemer waarbij ook de behandelaar van ARAG aanwezig zal zijn. Naar aanleiding van dit gesprek zal de expert (schaderegelaar van de tegenassuradeur) een verslag uitbrengen aan de tegenassuradeur. Hoogstwaarschijnlijk neemt dan de tegenassuradeur een standpunt in met betrekking tot de aansprakelijkheid.

In deze zaak valt op dat er tijdig op elkaar gereageerd wordt. Het is niet nodig om alsmaar rappelbrieven te versturen.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	8 januari 2010
Datum melding zaak:	17 juni 2010
Datum aansprakelijkstelling:	15 juli 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Hand gestoten tegen de toonbank
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Posttraumatische dystrofie
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Nog geen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Werkneemster werkt in een bakkerij. Achter de toonbank is het zeer krap, volgens haar. De bazin liep achter de werkneemster langs en stootte tegen haar aan, hierdoor kwam de werkneemster met de pols op de toonbank terecht waardoor zij letsel heeft opgelopen aan haar pols

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 15 juli 2010 wordt de werkgever aansprakelijk gesteld voor het ongeval. In de brief wordt eerst de toedracht kort omschreven, vervolgens volgt de aansprakelijkstelling "als werkgever bent u jegens uw werknemers aansprakelijk voor de schade die zij lijden in de uitoefening van hun werkzaamheden." Verdere onderbouwing wordt niet gegeven.

Op 2 augustus 2010 ontvangt ARAG een eerste reactie van de tegenassuradeur. Ze erkennen geen aansprakelijkheid. De verzekeraar van de werkgever geeft daarvoor de volgende argumenten: 1) van de werkgever vernamen zij dat op het moment van het ontstaan van het letsel de werkneemster alleen in de winkel was, 2) de bazin zat op kantoor, 3) vlak na de gebeurtenis kwamen twee andere werknemers binnen lopen en hebben de werkneemster meegenomen naar de kraan om haar hand hieronder te houden, 4) m.b.t. tot de ruimte achter de toonbank zijn zij van mening dat deze van normale afmetingen zijn, zoals in elke bakkerszaak en volgens de werkgever zelf iets breder 5) het laatste argument dat zij geven is dat het ongeval volgens werknemer plaatsvond op 8 januari 2010 (een vrijdag); werkneemster werkte alleen op zaterdagen. Kortom, datum ongeval klopt ook niet.

De behandelaar heeft voornoemde brief op 25 augustus 2010 doorgestuurd aan cliënte. In deze brief vraagt de behandelaar aan haar om op een aantal punten te reageren die zijn gesteld in de brief van de tegenassuradeur. (de tussenpersoon heeft laten weten deze brief met cliënte (de werknemer) te bespreken op 21 september 2010).

Op 27 oktober 2010 had de behandelaar nog steeds geen reactie ontvangen en heeft daarom aan de tussenpersoon gevraagd hoe de stand van zaken is en of cliënte nog wel prijs stelt op rechtshulpverlening? Op diezelfde dag ontvangt de behandelaar nog een reactie. De tussenpersoon is nog in afwachting van informatie. Ze zou cliënte nogmaals benaderen.

Op 27 december 2010 heeft de tussenpersoon laten weten dat ze de gevraagde informatie nog steeds niet heeft ontvangen. De tussenpersoon heeft een afspraak met de cliënte gemaakt. De behandelaar heeft hierop laten weten te zullen afwachten.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

In deze zaak is nog geen jurisprudentie gebruikt.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Voor dit dossier heb ik gekeken of er jurisprudentie is te vinden voor deze zaak. Helaas heb ik niets kunnen vinden.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

In deze zaak zijn de feiten nog niet helemaal duidelijk. De feiten die de werknemer schetst zijn toch anders dan de feiten die de werkgever weergeeft. Aan de werknemer worden dus vragen voorgelegd om te achterhalen wie nu de waarheid spreekt. Maar hier heeft de behandelaar nog geen antwoord op gegeven. Een afspraak is gemaakt met de tussenpersoon maar omdat deze ook nog in afwachting is van informatie van de werknemer kan de tussenpersoon nog niet aan ARAG berichten wat nu de antwoorden zijn. Wanneer deze pas binnen zijn kan de discussie verder gaan.

6. Wat valt de onderzoekster op?

In het ene dossier worden wel conceptbrieven (de aansprakelijkstelling) gestuurd naar de cliënt en in een andere zaak weer niet.

In deze zaak speelt de tussenpersoon ook een rol. De tussenpersoon heeft de brief (van 25 augustus 2010) die naar cliënte ging, ook ontvangen. Vervolgens maakt de tussenpersoon met de cliënt een afspraak op 21 september 2010! om de brief te bespreken. Daar zit dus bijna een maand tussen. Vervolgens stuurt de behandelaar op 27 oktober 2010 een mail naar de tussenpersoon en vraagt daarin om de stand van zaken. De tussenpersoon mailt vervolgens terug met de mededeling dat zij nog in afwachting is van informatie. Ze zou cliënt nogmaals benaderen.

Kortom, het duurt allemaal erg lang voordat de werknemer een reactie heeft gegeven op de brief.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	23 december 2009
Datum melding zaak:	22 juli 2010
Datum aansprakelijkstelling:	2 augustus 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Val door gladheid
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Pols gebroken
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	KNMI weerberichten van 22/12 en 23/12

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Op zondag 20 december had het gesneeuwd. Maandag 21 december is werkneemster (postbode) gaan werken. Dinsdag 22 december daarentegen niet. Zij vond het te gevaarlijk omdat er sprake was van ijsel. Ze heeft dit aan haar werkgever laten weten. Haar werkgever gaf aan dat helemaal niet glad was en dat als zij thuis bleef dit haar een verlofdag zou kosten. De werkneemster is niet gaan werken met inderdaad als gevolg dat ze een verlofdag heeft moeten inleveren. Woensdag 23 december is ze wel gaan werken. Ze heeft haar post opgehaald en is aan haar route begonnen. Tijdens haar route fietste ze op een gegeven moment op het trottoir omdat de weg bedekt was met een laag sneeuw. Werkneemster is daar gevallen omdat er blijkbaar nog ijsel op het trottoir lag.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 2 augustus 2010 heeft ARAG de werkgever aansprakelijk gesteld. De behandelaar geeft aan dat zij tijdens het werk ten val is gekomen. De werkneemster voelde zich onder druk gezet om te komen werken (zie uitleg hierboven). Verder geeft de behandelaar aan dat er geen veiligheidsplan is waarin is opgenomen bij welke weersomstandigheden medewerkers niet hoeven te werken. Ook waren er geen middelen verstrekt om de werkneemster te beschermen tegen gladheid. Vervolgens concludeert de behandelaar dat de werkgever dus aansprakelijk is voor de schade die de werknemer lijdt ten gevolge van het ongeval.

Op 10 augustus 2010 is aan ARAG per brief gemeld dat de bedrijfsjurist van de werkgever met vakantie is.

Op 7 september 2010 heeft de bedrijfsjurist laten weten dat zaak wordt behandeld door een tussenpersoon.

Op 4 oktober 2010 heeft de tussenpersoon aan ARAG laten weten dat alle relevante stukken zijn doorgestuurd naar hun volmachtgever.

Op 1 november 2010 heeft de behandelaar telefonisch contact opgenomen met de volmachtgever. Deze gaf aan dat zij de zaak melde bij haar volmachtgevers (aansprakelijkheidsverzekeraar en ongevallenverzekeraar). Zodra bij de volmachtgever bekend is wie de behandelaren worden stuurde zij de zaken door. Op 1 november 2010 was dit nog niet bekend! ARAG is nog steeds in afwachting van een standpunt inzake de aansprakelijkheid.

Op 14 december 2010 heeft de behandelaar een reactie van de verzekeraar van de werkgever ontvangen. Deze deelde mede nog geen standpunt te zullen innemen over de aansprakelijkheid. De verzekeraar is nog in afwachting van informatie van zijn verzekerde. De verzekeraar vroeg aan de

behandelaar van ARAG of hij kon zorgen voor een toedrachtomschrijving van cliënte waarin cliënte aangeeft hoe en waar het ongeval precies heeft plaatsgevonden. Daarnaast stelde de verzekeraar de vraag of cliënte nog bepaalde instructies kreeg i.v.m. de weersomstandigheden.

Op 21 december 2010 heeft de behandelaar aan cliënte een brief gestuurd en gevraagd om een toedrachtomschrijving.

Op 27 december 2010 heeft cliënte haar reactie aan de behandelaar toegestuurd.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

Hoewel de discussie nog niet gaande is, heeft de behandelaar wel al naar informatie gezocht. Daarbij heeft hij de volgende relevante stukken gevonden:

- een artikel van recht.nl. In dit artikel wordt een uitspraak behandeld (helaas zonder bronvermelding) dat een werkgever aansprakelijk is voor de schade die de uitgeden postbode heeft opgelopen. De werkgever heeft wel aan zijn zorgplicht voldaan maar dat neemt niet weg dat hij een goede verzekering had moeten afsluiten.
- Hoge Raad 12 december 2008, *RvdW* 2009, 35. Maatzorg/Van der Graaf arrest. Val door gladheid op de openbare weg. Werkgever aansprakelijk op grond van art. 7:611 BW. Werkgever moet zorgdragen voor een deugdelijke verzekering.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Ja, er zijn uitspraken te vinden die betrekking hebben op deze casus:

- Kantongerecht Gouda 20 mei 1999, *VR* 2000, 122. Werkgever aansprakelijk, val door gladheid door sneeuw/ijs.
- Kantongerecht Middelburg, 21 december 2009, *LJN* BM4386. Werkgever aansprakelijk, val door gladheid sneeuw/ijs.
- Hoge Raad 2 maart 2007, *NJ* 2007, 143. [Perez/Casa Grande] Werkgever niet aansprakelijk, val over gladde tegels.
- Hoge Raad 11 april 2008, *NJ* 2008, 465. Werkgever aansprakelijk, val over plas water.
- Hoge Raad 12 december 2008, *VR* 2009, 50. Werkgever aansprakelijk, wel op grond van art. 7:611 BW. Val door gladheid op openbare weg.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

De aansprakelijkheidsdiscussie is nog niet gaande.

6. Wat valt de onderzoekster op?

In deze zaak duurt het nu al bijna 4 maanden voordat de stukken bij de juiste persoon zijn. Er is nog steeds geen standpunt ingenomen over de aansprakelijkheid.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	20 oktober 2009
Datum melding zaak:	10 augustus 2010
Datum aansprakelijkstelling:	20 september 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Kast gevallen op pols
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Flinke kneuzing aan pols en 2 wervels zijn verschoven in de nek.
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Informatie Arbodienst

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

De zoon van de werkgever ging verbouwen. De werknemer kreeg opdracht om op 20 oktober 2009 de garage leeg te ruimen. Bij deze werkzaamheden is bij de werknemer een kast op de pols gevallen. Deze werkzaamheden vallen niet onder zijn gewone werkzaamheden. Normaal gesproken werkt hij bij een zonwering bedrijf.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 20 september 2010 werd de werkgever aansprakelijk gesteld. In deze zaak stelde de behandelaar dat de werkgever aansprakelijk omdat de werknemer schade heeft geleden in de uitoefening van de werkzaamheden. Verdere onderbouwing werd niet gegeven.

Op 27 oktober 2010 is er een rappel gestuurd naar de werkgever omdat er nog geen standpunt is ingenomen in deze zaak.

Op 2 november 2010 heeft de werkgever telefonisch contact opgenomen met de behandelaar. De werkgever gaf aan dat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen en deze doorgestuurd heeft naar zijn advocaat. Tijdens dit gesprek heeft de werkgever aangegeven dat dit een ongeval is geweest dat plaats heeft gevonden in een privésituatie en dat niet van een bedrijfsongeval gesproken kan worden. Vandaar dat ook niet de arbeidsinspectie was ingeschakeld. Binnen enkele weken zou de behandelaar een reactie ontvangen van de advocaat.

Op 5 november 2010 ontving de behandelaar een reactie van de advocaat. Deze schreef dat geen aansprakelijkheid wordt erkend, noch dat er aanleiding is om een melding te doen bij de aansprakelijkheidsverzekeraar omdat niet duidelijk is op welk incident of voorval de brief betrekking heeft. Evenmin zou aangetoond zijn dat haar cliënt aansprakelijk zou zijn voor het ongeval.

Op 11 november 2010 heeft de behandelaar gereageerd op de brief van de advocaat. In de brief gaf zij aan dat het ongeval op of omstreeks 20 oktober 2009 was gebeurd. Verder gaf ze aan dat uit de informatie van de Arbodienst blijkt dat haar cliënt sinds 20 oktober 2009 arbeidsongeschikt is en dat de werkgever heeft aangegeven dat dit het gevolg was van een bedrijfsongeval.

Op 10 december 2010 is een rappel gestuurd aan de advocaat omdat de behandelaar nog geen reactie heeft ontvangen.

Op 17 december 2010 heeft de advocaat laten weten dat de verhuizing al op 24 september 2010 zou hebben plaatsgevonden en cliënt is pas op 20 oktober 2010 ziek uitgevallen. De aansprakelijkheid wordt wederom van de hand gewezen.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

Er is nog geen jurisprudentie gebruikt.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Ja, er is jurisprudentie te vinden over deze cases. Deze uitspraak is echter in het nadeel van de werknemer. Het gaat hier om een arrest van het hof Den Bosch, 22 juni 2004. Dit arrest wordt behandeld in PIV, 2004, 7 Hoofd gestoten: werkgeversaansprakelijkheid of ongelukkige samenloop? Geschreven door mr. P.J.M. Houben.

In dat arrest gaat het om een werknemer die werkt bij een instelling voor woon- en zorgservice. De werkneemster was werkzaam als huishulp bij een bejaarde vrouw. Die mevrouw wilde gaan verhuizen en de werkneemster wilde haar daarbij helpen, de werkgever heeft hier toestemming voor gegeven. Tijdens haar werkzaamheden zette zij extra kracht bij om een deur op te tillen en hierbij stootte zij hard haar hoofd tegen een balk. De rechtbank wijst de vordering toe van de werknemer, het hof vernietigt echter de uitspraak. Het hof heeft hierbij het volgende overwogen: "De aard van de betreffende werkzaamheden (het inpakken en vervolgens optillen c.q. klaarzetten van dozen) wijkt naar het oordeel van het hof niet af van in een thuissituatie regelmatig voorkomende werkzaamheden, waarvoor – buiten de normale in acht te nemen voorzichtigheid – geen bijzondere aandacht, concentratie en/of kennis is vereist. Van de werkneemster mag dan ook in redelijkerwijs worden verwacht dat zij bij het verrichten van deze werkzaamheden de normale oplettendheid in acht zou nemen. Dat deze werkzaamheden niet tot haar normale takenpakket behoorden, doet daaraan niet af. Dit geldt temeer, nu zij tijdens een werkoverleg aan de werkgever zelf heeft voorgeteld om deze – op zich genomen alledaagse – werkzaamheden, als zij tijd over had, voor de gezinshulpbehoevende vrouw te verrichten."

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

In deze zaak is een verschil van mening over de toedracht van het ongeval. Na het laatste bericht van de advocaat blijkt dat het ongeval op 24 september 2010 moet zijn gebeurd. Pas op 20 oktober 2010 melde de werknemer zich ziek. Het verband tussen het letsel en het "ongeval" wordt zo wel steeds moeilijker om aan te tonen. Bovendien is 24 september 2010 nu al de derde datum die wordt genoemd als ongevalsdatum.

6. Wat valt de onderzoekster op?

Het is vreemd dat nog steeds niet duidelijk is op welke datum het ongeval heeft plaatsgevonden. Verder wordt er over het algemeen tijdig gereageerd.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	21 april 2010
Datum melding zaak:	11 augustus 2010
Datum aansprakelijkstelling:	3 september 2010
Datum einde discussie:	Nog lopende
Soort ongeval:	Hand in frituurvet gestoken
Status zaak:	Aansprakelijkstelling
Soort letsel:	Brandwonden, tintelende en gevoelige vingers, littekens
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Nog geen

Inhoud:

1. Omschrijving van de casus:

Het frituurvet wordt wekelijks verschoond, werkneemster was in die week aan de beurt. Zij heeft aangegeven dat het frituurvet nog te warm was, namelijk 180 graden. Ze moest hier toch mee beginnen. Tijdens het verschoonen liep het vet niet goed weg waardoor ze een messenslijper moest gebruiken om de verstopping mee door te prikken. Uiteindelijk gebeurde dit maar op dat moment stak ze haar linkerhand in het frituurvet.

2. Correspondentieverloop tussen de jurist van ARAG en de tegenassuradeur/werkgever:

Op 3 september 2010 wordt de werkgever aansprakelijk gesteld voor het ongeval. In de brief wordt eerst de toedracht kort omschreven, vervolgens volgt de aansprakelijkstelling "als werkgever bent u jegens uw werknemers aansprakelijk voor de schade die zij lijden in de uitoefening van hun werkzaamheden." Verdere onderbouwing wordt niet gegeven.

Op 18 oktober 2010 is een rappel gestuurd naar de werkgever omdat deze nog geen standpunt heeft ingenomen met betrekking tot de aansprakelijkheid.

Op 17 december 2010 heeft zich een expertisebureau gemeld die namens de werkgever de claim gaat onderzoeken. De behandelaar wacht dit onderzoek af.

3. Gebruikt de behandelaar regelmatig jurisprudentie om het eigen standpunt te onderbouwen in de discussie?

In deze zaak is nog geen jurisprudentie gebruikt.

4. Is er wel jurisprudentie te vinden over deze casus?

Zover de onderzoekster kan nagaan is hier geen jurisprudentie over te vinden.

5. Welke problemen spelen zich af met betrekking tot de aansprakelijkheidsdiscussie?

De discussie is nog niet gaande. Na 3 maanden heeft de werkgever iets van zich laten horen zodat er toch wat schot in de zaak is gekomen.

6. Wat valt de onderzoekster op?

In deze zaak heeft het lang geduurd voordat de werkgever iets van zich heeft laten horen. Uiteindelijk zal de werkgever besloten hebben om toch advies in te winnen, om ze te voorkomen dat ze gedagvaard worden.

Dossieronderzoek naar de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemene gegevens:

Datum ongeval:	14 juni 2007
Datum aanmelding zaak:	25 mei 2008
Datum aansprakelijkstelling:	Niet gebeurd
Datum einde discussie:	Niet van toepassing
Aard van het ongeval:	Van de trap gevallen
Status zaak:	Geschillenregeling
Soort letsel:	Enkel en scheenbeen gebroken
Welke stukken zijn opgevraagd voor bewijs?	Ongevalsrapport

In deze zaak heeft de behandelaar de werkgever niet aansprakelijk gesteld omdat volgens haar (gebaseerd op het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie) de werkgever geen verwijt kan worden gemaakt. De werknemer is het hier echter niet mee eens en wenst een second opinion. De behandelaar heeft dit beschouwd als een verzoek op de Geschillenregeling van ARAG. Een beroep op de Geschillenregeling houdt in dat de zaak door ARAG wordt uitbesteed aan een onafhankelijke, externe advocaat. De aangezochte advocaat bestudeert het dossier en beoordeelt of het standpunt van ARAG te rechtvaardigen is op basis van de huidige informatie. Dit advies is in principe bindend en wordt kenbaar gemaakt aan de werknemer. Daarna wordt de zaak voor verdere behandeling weer naar ARAG gestuurd.

De externe advocaat heeft nu een uitspraak gedaan in deze zaak. De toedracht van de zaak alsmede het advies zal hieronder worden toegelicht.

Hoewel in deze zaak geen discussie is tussen de behandelaar en de tegenassuradeur/werkgever, is er wel een discussie tussen de behandelaar en de cliënt. Cliënt is van mening dat de werkgever wel een verwijt kan worden gemaakt en de behandelaar meent van niet. Het is interessant om te zien wat de uitkomst van de bindend adviseur is.

Inhoud advies van bindend adviseur:

1. De feiten:

De werkzaamheden die de werknemer direct voorafgaand aan het ongeval uitvoerde, bestonden uit het orderpicken van producten in de loods op de 1^e etage van de bedrijfspand van de werkgever. De werknemer verliet het bordes bij een transportband in de loods via een trap en liep van de trap af naar beneden. Het ging om een trap van vier treden en aan beide zijden van het bordes zijn trappen van vier treden. De werknemer is toen hij zich op de trap bevond, uitgegleden of gestruikeld of met de hak van zijn werkschoenen achter de trap blijven haken en gevallen. Als gevolg van de val heeft hij zijn enkel en onderbeen gebroken. De breuken blijken wel genezen te zijn, maar er bestaan nog steeds restklachten aan het onderbeen, waarvoor hij medische behandeling zoekt en heeft.

2. Aanvullende gegevens

De werknemer heeft nog kleurenkopieën overhandigd die een beeld geven van de aanpassingen die de werkgever heeft gedaan na het onderhavige ongeval. Deze foto's verschillen met de foto's die zijn overlegd bij het ongevalsrapport. Nu blijkt dat er thans bordjes zijn geplaatst met waarschuwingen en dat de opening tussen het bordes en de bovenste trede van de trapjes dichtgemaakt en geel geschilderd is.

3. Is de werkgever aansprakelijk uit hoofde van art. 7:658 BW voor het ongeval dat de werknemer is overkomen?

In het kader van art. 7:658 BW is de werkgever verplicht om de plaats waar de arbeid wordt verricht op zodanige wijze in te richten en te onderhouden, alsmede voor het verstrekken van de arbeid zodanige maatregelen te treffen en aanwijzingen te geven als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt. De werkgever is jegens de werknemer aansprakelijk voor de schade die de werknemer in de uitoefening lijdt, tenzij hij aantoont, stelt en zo nodig bewijst dat hij heeft voldaan aan zijn zorgplicht of wel dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

4. De vaststaande feiten in deze zaak

In deze zaak staat vast dat de werknemer het ongeval is overkomen tijdens en in de uitoefening van zijn werkzaamheden. Het staat vast dat hij letsel heeft opgelopen als gevolg van de val. Uit de stukken en de mondelinge toelichting van de werknemer blijkt niet, dat de geleden schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van hem. Het gegeven dat de werknemer de trap afliep zonder de leuning te gebruiken, doet daaraan niet af.

In beginsel is de werkgever aansprakelijk tenzij hij aantoont dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan of kan bewijzen dat er opzet of bewuste roekeloosheid in het spel is.

De arbeidsinspectie heeft onderzoek gedaan naar het ongeval en in haar rapport gesteld dat er geen verband is vastgesteld tussen een overtreding van de arbeidsomstandigheden en de oorzaak van het onderhavige arbeidsongeval. Er is dus geen sprake van overtreding van specifieke op de onderhavige situatie van toepassing zijnde regels. Dat is een belangrijke constatering. De vraag die thans voorligt is derhalve, of de werkgever op basis van algemene normen en regels heeft voldaan aan haar zorgplicht, zoals ondermeer omschreven in de Arbeidsomstandighedenwet en art. 7:658 lid 1 BW. De zorgplicht van de werkgever behelst geen absolute waarborg te scheppen tegen ongevallen. Welke maatregelen in een bepaalde situatie van de werkgever verlangd kunnen worden, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij zijn van belang 1) de aard van de werkzaamheden, 2) de herkenbaarheid van het gevaar, 3) de kans op verwezenlijking van het gevaar en de ernst van de gevolgen, en 4) de mate van bezwaarlijkheid van de te nemen veiligheidsmaatregelen.

De werknemer droeg bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden werkschoenen met voldoende profiel en maakte bij het afdalen van de trap geen gebruik van de leuning. In een hand hield hij een scanner en in de andere hand een pickorderlijst vast. De werknemer verklaart dat hij de lijst niet aan het lezen was bij het afdalen van de trap. De getuigen die aanwezig waren ten tijde van het ongeval c.q. het ongeval hebben zien gebeuren, hebben ook niet verklaard dat de werknemer de lijst aan het lezen was ten tijde van de valpartij. Of de werkgever aan haar zorgplicht heeft voldaan, kan getoetst worden aan de volgende criteria:

1) de aard van de werkzaamheden: De werkzaamheden kunnen niet als gevaarlijk worden beschouwd. De werksituatie wellicht wel. De werknemer verklaart dat hij waarschijnlijk gevallen is omdat hij boven aan de trap met zijn schoen ergens achter bleef haken. De inspecteur van de arbeidsinspectie heeft tijdens zijn onderzoek dezelfde gang over de trappen en het bordes gemaakt en ook hij bemerkte dat bij het afdalen van de trap waarover de werknemer gevallen is, met zijn schoen bleef haken aan de onderkant van het bordes. Ook een getuige heeft verklaard dat zij wel eens met haar schoen op de betreffende trap is blijven haken en bijna gestruikeld was.

2) de herkenbaarheid van het gevaar: Uit het dossier blijkt onvoldoende of de werkgever zich ervan bewust was dat het lopen op de betreffende trappen bij het loopbordes mogelijk gevaren zou kunnen opleveren. Na het ongeval zijn er op enig moment waarschuwingsbordjes geplaatst en is de opening tussen de onderzijde van het bordes en de bovenste treden van de trapjes aan beiden kanten, dichtgemaakt en geel geschilderd. Met name de laatste aanpassing, het dichtmaken van de opening tussen de onderzijde van het bordes en de bovenste treden, voorkomt dat iemand nog met zijn schoen kan blijven haken op de bovenste treden, voorkomt dat iemand nog met zijn schoen kan

blijven haken op de bovenste trede als hij de trap afloopt. Volgens de bindend adviseur moet derhalve onderzocht worden in hoeverre de werkgever op de hoogte was van de risico's en daartoe kan het van belang zijn om de risico-inventarisatie en evaluatierapporten bij de werkgever op te vragen. Dan kan ook bekeken worden of de ten tijde van het ongeval bestaande gele markering aan de onderzijde van het bordes, als voldoende beschouwd kan worden in combinatie met het dragen van veiligheidsschoenen.

Het feit dat de gele markering reeds was aangebracht, kan wijzen op het gegeven dat de werkgever zich bewust was van het gevaar van vallen of struikelen over het bordes c.q. de traptreden.

3) de kans op verwezenlijking van het gevaar en de ernst van de gevolgen: Het is onduidelijk of andere werknemers ooit melding hebben gemaakt van het struikelen op de trap, dan wel blijven haken van de schoen onder het bordes, dan wel van daadwerkelijke valpartijen. De werkgever heeft na het ongeval en wellicht na het advies van de arbeidsinspectie c.q. arbodienst, extra veiligheidsmaatregelen getroffen op de betreffende trappen c.q. het loopbordes. De vraag is of dat niet al eerder was geadviseerd dan wel aangegeven door de arbodienst of de –inspectie. In ieder geval blijkt uit de zes kleurenfoto's die de werknemer heeft afgegeven, dat er na het ongeval aanpassingen zijn gedaan. Dit rechtvaardigt derhalve onderzoek naar de vraag waarom niet reeds voor het ongeval van de werkgever gevegd kon worden dat deze maatregelen werden getroffen. De kwestie of de werknemers ooit melding hebben gemaakt van het mogelijke gevaar, speelt daarbij uiteraard een rol. Ook is het van belang dat de werknemer de situatie ter plaats goed kende. Omdat er sprake was van een loopbordes met aan twee kanten trapjes van vier treden, bestond er wel het gevaar van vallen c.q. struikelen. Dit gevaar is echter een gevaar van algemene bekendheid waar de werknemer – gezien zijn ervaring – zich van bewust had kunnen en moeten zijn.

4) de mate van bezwaarlijkheid van de te nemen veiligheidsmaatregelen: De extra maatregelen die na het ongeval genomen zijn door de werkgever lijken bijzonder effectief, omdat het in ieder geval niet meer mogelijk is dat een persoon die van de trap af loopt met zijn schoen onder het bordes blijft haken. Ook het waarschuwingsbordje is duidelijk. De aangebrachte gele kleur waarschuwt nog eens extra. Het zijn betrekkelijk eenvoudige en weinig kostbare maatregelen die waarschijnlijk ook zeer effectief zijn. Bij de werkgever kan nagevraagd worden of er na het treffen van de maatregelen nog mensen gevallen zijn op de trapjes.

5. Jurisprudentieonderzoek

- HR 21 mei 2010, *JAR* 2010, 165. (werkgever niet aansprakelijk)
- HR 7 december 2007, *JAR* 2008, 15 (werkgever niet aansprakelijk)
- Hof Leeuwarden, 3 maart 2009, *JAR* 2009, 74 (werkgever aansprakelijk)
- Hof Amsterdam, 10 april 2008, *JAR* 2008, 140 (werkgever aansprakelijk)
- Hof Arnhem, 29 september 2009, *LJN* BL1473 (werkgever niet aansprakelijk)

6. Conclusie

In deze zaak is van belang dat nader onderzoek gepleegd wordt naar de vraag of de werkgever het gevaar kende van het vallen c.q. struikelen bij het afdalen van het bordes via de trapjes. Daartoe zouden er vragen gesteld kunnen worden aan de werkgever en gevraagd kunnen worden naar de aanwezigheid van risico-inventarisatie en evaluatierapporten in de betreffende periode. Er zal bekeken moeten worden of er eerder meldingen zijn gedaan door werknemers over struikelen of vallen over de trapjes, voordat de werknemer het ongeval overkwam.

Indien uit het onderzoek blijkt dat de werkgever zich betwist was van de risico's die verbonden waren aan het bordes en de trapjes, alsmede dat er al eerder mensen gevallen waren, acht de bindend adviseur de kans op een succesvolle aansprakelijkstelling van de werkgever dan in het tegenovergestelde geval.

In de eerste situatie kan immers gesteld worden dat er sprake was van een gevaarlijke situatie bij het bordes en de trapjes en bekendheid daaromtrent bij de werkgever. Dan kan ook gesteld worden dat

de maatregelen die ten tijde van het ongeval genomen zijn, onvoldoende waren. De maatregelen die na het ongeval genomen zijn, zijn in ieder geval niet bezwaarlijk te noemen en aan de werkgever kan de vraag gesteld worden of er daarna nog ongevallen hebben plaatsgevonden van dezelfde aard als het ongeval van de werknemer. Indien dat niet het geval is, kan ook gesteld worden dat de maatregelen effectief zijn.

Kortom, de werknemer is in 'het gelijk' gesteld. De advocaat geeft niet letterlijk aan dat de werknemer in zijn gelijk staat maar deze geeft wel aan dat er meer onderzoek dient te worden. En op basis van de gegevens die daaruit voortvloeien kan dan geconcludeerd worden of de werkgever al dan niet een verwijt kan worden gemaakt.

Wat de onderzoekster nog is opgevallen:

Op 8 juli 2008 heeft de behandelaar aangegeven dat de werkgever geen verwijt kan worden gemaakt en dat zij daarom de werkgever niet aansprakelijk zal stellen. Op 28 november 2008 heeft zij dit nog een keer benadrukt in een brief (hier zit zoveel tijd tussen omdat zij ook nog een arbeidsgerelateerde vraag had, die toen beantwoord is geworden. In die brief werd geschreven dat de zaak daarmee gesloten was). Op 16 augustus 2010 heeft de werknemer laten weten dat hij hier niet mee akkoord gaat en wenst een second opinion.

Bij de externe advocaat heeft de werknemer foto's overhandigd die een andere situatie laten zien als de foto's die bij het ongevalsrapport waren gevoegd. Deze maatregelen waren enkele maanden na het ongeval getroffen. Ik vraag mij af waarom de werknemer deze foto's niet heeft doorgestuurd naar ARAG. Zal dit komen doordat de werknemer van mening was dat geen verandering zou teweeg brengen in het standpunt van de werkgever? Ik weet het niet. Dit kan ik helaas niet opmaken uit het dossier.

Bijlage 2: Vragenlijsten interviews

Interview over de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie
binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen

Algemeen:

Naam geïnterviewde: Mw. mr. M. A. Sala
Functie: Letselschade jurist
Aantal jaren werkzaam bij ARAG: 3,5 jaar

Datum afname interview: 10 november 2010

Naam interviewer: mw. L.B.C. Schampers

Aantal dossiers nu in behandeling: 163 zaken
Aantal dossiers totaal in behandeling gehad: 660 zaken
Aantal poststukken nog liggen: 70 poststukken

Onderwerp interview:

Tijdens dit interview zullen de huis-, tuin-, en keukenongevallen centraal staan. Er zal gevraagd worden hoe zij te werk gaan bij dit soort zaken en waar zij eventueel tegen aanlopen. Specifiek zal dan gekeken worden tegen welke problemen zij aanlopen tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie en hoe zij daar mee omgaan.

Inhoud:

1. Hoeveel ervaring heb je al in dit soort zaken? Hoe goed is je kennis op dit gebied?

In totaal heeft zij ongeveer 20 werkgevers aansprakelijkheidszaken gedaan. Hooguit de helft hiervan waren huis-, tuin- en keukenongevallen. Vergeleken met andere soorten zaken, heeft zij op dit gebied nog niet veel gedaan. Zij is op de hoogte van de belangrijkste punten, maar niet van de details.

2. Je neemt een zaak in behandeling en je komt er achter dat het wel eens een huis-, tuin-, en keukenongeval kan zijn. Op basis van welke punten/items schat je de haalbaarheid van de zaak in?

Als eerste kijkt ze wat zich in het dossier bevindt. Meestal is dat alleen de schademelding en op basis van alleen die informatie kan zij niet goed inschatten wat de haalbaarheid van de zaak is. Soms kan de beschrijving bij de melding wel uitgebreid zijn dat ze daardoor wel een inschatting kan maken. Dit verschilt per zaak. Nadat ze het dossier in behandeling heeft genomen, neemt ze telefonisch contact op met de cliënt. Tijdens zo'n gesprek kan ze veel informatie inwinnen. Waren er getuigen aanwezig? Is de arbeidsinspectie ingeschakeld? Wat is er gebeurd? Hoe gaat het met cliënt? Heeft hij een huisarts of een andere specialist bezocht? Naar aanleiding van die informatie kan zij een inschatting maken of de werkgever al dan niet aansprakelijk is en zal zij dit ook aan de cliënt kenbaar maken.

3. Waar loop je (vooral) tegenaan bij dit soort zaken en waar heeft dat mee te maken?

De vraag is of de werkgever een verwijt kan worden gemaakt. Een cliënt gaat er vanuit dat de werkgeversaansprakelijkheid een risicoaansprakelijkheid is. Kortom, wanneer een cliënt een ongeval overkomt tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden, gaat de cliënt er automatisch vanuit dat de werkgever daarvoor aansprakelijk is. Een cliënt zal daarbij niet denken of de werkgever wel een verwijt kan worden gemaakt. Een voorbeeld is dat zij een cliënt heeft gehad die zijn werkgever aansprakelijk wilde stellen omdat hij tijdens het werk met een hamer op zijn eigen duim had geslagen. Het is een misverstand dat een werkgever voor elk ongeval aansprakelijk is als een werknemer een ongeval overkomt. In dit geval kon de werkgever geen verwijt worden gemaakt. Een werknemer heeft ook een eigen verantwoordelijkheid.

4. Heb je een eigen werkmethode/stappenplan bij dit soort zaken? Zo ja, waar bestaat dat uit?

De eerste stap die zij neemt als zij een nieuw dossier in behandeling neemt, is telefonisch contact opnemen met de cliënt. Aan de cliënt stelt zij dan verschillende vragen. Aan het einde van het gesprek deelt zij de cliënt mede dat ze hem nog een brief zal toesturen met daarbij gevoegd een specifieke vragenlijst voor werkgeversaansprakelijkheid en een medische machtiging. Daarna is het wachten totdat de vragenlijst en de machtiging ingevuld retour worden gestuurd. Wanneer zij de stukken heeft ontvangen, gaat ze kijken of ze nog meer informatie nodig heeft. Is het nodig om bewijs op te vragen, zoals bijvoorbeeld getuigenverklaringen of een ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie? Na deze stap is er niet echt meer een vaste methode die ze naloopt. Ze kijkt welke stappen genomen moeten worden aan de hand van de informatie die ze ontvangt en vandaar uit gaat ze verder.

5. Een werkgever wordt pas aansprakelijk gesteld wanneer de behandelaar de vragenlijst letselschade en medische machtiging retour heeft ontvangen? Waarom gebeurt dit pas nadat deze stukken zijn ontvangen?

In de specifieke vragenlijst die is opgesteld voor werkgeversaansprakelijkheid wordt in de laatste vraag gevraagd of de cliënt de werkgever aansprakelijk wil stellen. Het is belangrijk dat zij schriftelijke toestemming krijgt van de cliënt om de werkgever aansprakelijk te stellen omdat dit negatieve gevolgen met zich kan meebrengen. Een aansprakelijkstelling valt meestal niet in goede aarde bij de werkgever. Daarnaast kan zij met de vragenlijst ook controleren of zij het verhaal goed begrepen heeft. In de vragenlijst worden relevante vragen gesteld en tijdens een telefoongesprek kan het voorkomen dat een cliënt emotioneel reageert of meer informatie geeft dan nodig is of geen antwoord geeft op de vragen die zij stelt. Je zou kunnen zeggen dat de vragenlijst meer een leidraad is voor een aansprakelijkstelling.

6. Welke gegevens/bewijsstukken kunnen van belang zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen?

De cliënt geeft aan haar aan hoe en waar het ongeval heeft plaatsgevonden. Dat verwoordt zij dan in de aansprakelijkstelling en stuurt ze door naar de werkgever. Wanneer de werkgever of diens tegenassuradeur het verhaal van de cliënt niet betwist, wordt de aansprakelijkheid meteen erkend. In deze situatie is het dan ook niet nodig om bewijsstukken te gaan opvragen omdat de aansprakelijkheid meteen rond is.

Maar niet in alle gevallen wordt de aansprakelijkheid meteen erkend, dan kan het nodig zijn om getuigenverklaringen of een ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie (als die er is) op te vragen.

Wanneer een werkgever of diens tegenassuradeur de aansprakelijkheid niet erkend, zal ik moeten weten wat niet erkend wordt. Is dat de toedracht of vinden zij dat de werkgever geen verwijt kan worden gemaakt? Als de toedracht vaststaat dan kan zij nog jurisprudentie zoeken die betrekking heeft op de zaak. Het komt ook voor dat de toedracht niet geheel duidelijk is en dan kan zij de zaak moeilijk verder behandelen omdat zij dan geen bewijs heeft. Zonder bewijs kan zij nu eenmaal niet de ander overtuigen. De cliënt begrijpt dat het dan moeilijk wordt om de aansprakelijkheid rond te krijgen en legt zich daarbij neer.

7a. Tegen wat voor problemen loop je aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie? En waar loop je meer tegen aan? Toedracht bewijzen of aansprakelijkheid bewijzen?

Er zijn verschillende problemen waar zij tegenaan loopt zoals gebrek aan bewijs, de arbeidsinspectie is niet ingeroepen, ze ontvangt nauwelijks een reactie van de tegenassuradeur. Hiermee bedoelt zij dat een tegenassuradeur niet altijd aangeeft waarom de aansprakelijkheid van de hand wordt gewezen. Dan is het ook moeilijk om een discussie te voeren als je niet weet waar het probleem ligt. Het komt ook voor dat de werkgever nu eenmaal geen verwijt kan worden gemaakt. Ook speelt de ernst van het letsel geen rol bij een aansprakelijkstelling. Bij werkgeversaansprakelijkheid is er geen sprake van een schulddeling, het is alles of niets. Daarnaast komt het ook voor dat de cliënt niet de gevraagde informatie toestuurt om de zaak verder te kunnen behandelen. Ze wilt een inhoudelijke

reactie krijgen op de aansprakelijkstelling, maar deze reactie komt dan pas na drie weken en soms pas na enkele maanden.

Bij elke werkgevers aansprakelijkheid loopt zij tegen zowel toedracht bewijzen als aansprakelijkheid bewijzen aan. Als er een onderzoek is gedaan door de arbeidsinspectie, staat de toedracht en aansprakelijkheid meestal redelijk vast. Wanneer er geen onderzoek is gedaan door de arbeidsinspectie, is zij afhankelijk van getuigenverklaringen. Omdat getuigen vaak nog in dienst zijn van de werkgever, is het vaak lastig om de toedracht en de aansprakelijkheid te bewijzen. Wanneer toedracht niet kan worden aangetoond, kan je ook geen aansprakelijkheid aantonen.

7b En op wat voor manier zoek je naar een oplossing?

De cliënt verwacht dat zij alles in het werk stellen om de aansprakelijkheid rond te krijgen. Dit zal zij dan ook doen maar zij gaat niet procederen in kansloze zaken. Het kan voorkomen dat de toedracht nog niet helemaal duidelijk is en dan kan een huisbezoek daarbij helpen. Tijdens zo'n huisbezoek (schaderegelaar, cliënt en behandelaar ARAG zijn daarbij aanwezig) kan dan een toedrachtsonderzoek plaatsvinden. Een tegenassuradeur zal doorgaans meer waarde hechten aan het rapport van de schaderegelaar waarin beschreven wordt wat de toedracht is geweest van het ongeval dan wanneer zij in een brief dezelfde informatie noteert.

Het kan ook voorkomen dat de Arbeidsinspectie alsnog ingeschakeld zal worden wanneer blijkt dat aan alle voorwaarden is voldaan om een bedrijfsongeval te melden. Wellicht kan dan het ongevalsrapport een belangrijke kijk geven op de zaak of de werkgever een verwijt kan worden gemaakt.

Een laatste oplossing die zij kan noemen is jurisprudentie zoeken. Wanneer de rechter in een soortgelijke zaak uitspraak heeft gedaan, kan dit haar goed helpen om aan de tegenassuradeur uit te leggen dat de werkgever wel degelijk aansprakelijk is. Maar het kan haar ook helpen om aan de cliënt uit te leggen dat in dit geval sprake is van een ongelukkige samenloop van omstandigheden.

8. Wat zijn de termijnen om te wachten op een reactie van de cliënt of tegenassuradeur op een aansprakelijkstelling of aanvullende informatie voordat je zelf actie onderneemt?

Meestal wacht zij ongeveer een maand af of zij een reactie heeft ontvangen. Indien zij niets ontvangen heeft zal zij ongeveer twee keer rappelleren. In elke brief stelt ze een termijn en deze probeert zij ook zelf consequent na te komen. Als zij een aansprakelijkstelling stuurt naar de werkgever dan wordt een termijn van 4 tot 6 weken gesteld, waarbinnen zij een reactie wil ontvangen. Deze termijn is standaard. Wanneer de discussie gaande is, wordt doorgaans een termijn van 3 tot 4 weken gesteld.

9. Wat doe je wanneer de cliënt en/of tegenassuradeur niet reageert op de brieven?

Dan gaat ze op zoek naar alternatieven. Zij stuurt eerst tweemaal een rappel. Wanneer zij daar geen reactie op krijgt gaat zij bijvoorbeeld een e-mail sturen of met de tussenpersoon contact opnemen. Het verschilt per persoon welke aanpak het beste is. Zij zal nooit alleen maar rappelbrieven sturen, tenzij zij geen andere mogelijkheid heeft om contact op te nemen met cliënt. Zo heeft zij een zaak waarin ze verschillende e-mails verstuurd heeft waarop ze geen reactie kreeg. Vervolgens heeft zij met de behandelaar van de tegenassuradeur telefonisch contact opgenomen, wat bleek nu, ze had een verkeerd e-mailadres gebruikt. In een andere zaak kreeg ze meteen een melding dat het e-mailadres niet meer in gebruik was. Toen heeft zij het via de post verstuurd, maar ook dit kreeg ze terug. Daar woonde schijnbaar niemand meer. Vervolgens heeft ze contact opgenomen met de tussenpersoon en deze had nog een ander e-mailadres voor haar en deze werkte wel. In dat geval was de cliënt verhuisd maar was dit vergeten door te geven. Er zijn dus verschillende oorzaken waarom een cliënt niet reageert, dit dien je goed te beseffen.

10. In hoeverre speelt de verzekeraar van de tegenpartij een rol in de discussie? Hier bedoel ik mee in hoeverre werkt de verzekeraar niet mee? De aansprakelijkheid is duidelijk maar zij willen gewoon niet erkennen.

In 99 van de 100 gevallen wordt de zaak buitengerechtelijk geregeld. De verzekeraar speelt dus een grote rol in de discussie. Wanneer zij er niet uitkomt met de tegenassuradeur en zij van mening is dat de werkgever aansprakelijk is, dan zal zij gaan dagvaarden. Het ligt aan de hoogte van de schade of de zaak uitbesteedt dient te worden aan een advocaat.

Er zijn verzekeringsmaatschappijen die stug volhouden dat hun cliënt, de werkgever dus, geen verwijt valt te maken, terwijl dit niet het geval is. In deze zaken zul je dus moeten gaan dagvaarden.

11. Wanneer en op welke gronden besluit je of je de zaak wil sluiten of wil gaan dagvaarden als er geen vooruitgang komt in de aansprakelijkheidsdiscussie?

Zaak sluiten:

- Wanneer een cliënt niet tijdig reageert. Je hebt immers informatie nodig om verder te kunnen gaan met de behandeling van het dossier. Een cliënt is dan wel minstens vier keer benaderd om te reageren. Ook wordt duidelijk gemaakt dat wanneer de cliënt op die brief niet reageert dat over wordt gegaan tot sluiting en archivering van het dossier.
- Je krijgt het bewijs niet rond.
- Cliënt geeft zelf aan dat de zaak gesloten mag worden.

Dagvaarden:

- Zij zal dagvaarden wanneer zij ervan overtuigd is dat de werkgever aansprakelijk is.
- Cliënt wil per se dagvaarden, als zij dat niet doet dan, dan gaat cliënt een beroep doen op de Geschillenregeling.

Je kunt ook een voorlopig getuigengehoor houden. Een cliënt kan daar ook veel waarde aan hechten wanneer hij van de getuige zelf hoort dat hij het zo en zo heeft ervaren.

12. Wanneer kies je ervoor om een concept-aansprakelijkstelling toe te sturen aan cliënt?

Wanneer ze de toedracht niet zeker weet. Een cliënt kan dan nalezen of ze alles goed geïnterpreteerd heeft. Het kan ook een handig hulpmiddel zijn voor cliënt, hij beseft dan goed waar hij aan gaat beginnen. Een cliënt weet daardoor ook wat in zo'n aansprakelijkstelling beschreven wordt.

De laatste tijd kies zij ervoor om een concept te sturen naar de cliënt. Ze heeft dan meer zekerheid dat de cliënt op de hoogte is van wat een aansprakelijkstelling inhoudt.

13. Naar wie stuur je een antwoordenenvelop? Ook naar de cliënt?

Alleen naar derden worden antwoordenenvolpen gestuurd. Zij voert als jurist een discussie met de verzekeraar. Een cliënt kan allerlei kosten opgeven die als schade zijn aan te merken en als gevolg van het ongeval zijn ontstaan. Portokosten vallen daar ook onder. Wanneer de aansprakelijkheid wordt erkend, dan wordt geprobeerd om ook de portokosten te verhalen (indien die geclaimd worden). Als jurist maak je wel buitengerechtelijke kosten maar portokosten vallen daar niet onder. Wanneer zij de cliënt antwoordenenvolpen zou gaan toesturen maakt zij kosten die zij niet vergoed gaat krijgen.

14. Ben je regelmatig op zoek naar actuele jurisprudentie over je zaak? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoeveel tijd gebruik je hiervoor?

Wanneer zij de aansprakelijkheid niet rond krijgt maar de toedracht wel duidelijk is, gaat zij op zoek naar jurisprudentie. Hier is zij ongeveer 1 á 2 uur mee bezig.

Op het werk ontvangen zij ook regelmatig vakbladen, deze lezen zij ook. Op deze manier houden zij ook de actuele stand van zaken in de gaten en blijft zij op de hoogte van belangrijke uitspraken.

Zij zoekt niet iedere week naar jurisprudentie.

15. Waarom gebruik je geen jurisprudentie in de zaak?

Zij gebruikt alleen jurisprudentie als dat nodig is. Zij stelt als eerste de werkgever aansprakelijk. Dan is het wachten op een reactie. Het komt natuurlijk voor dat na een aansprakelijkstelling de aansprakelijkheid meteen wordt erkend. Dan zou het zonde van de tijd zijn geweest om een uur gezocht te hebben naar relevante uitspraken. Het is belangrijk om eerst de reactie van de tegenassuradeur/werkgever af te wachten. Dan weet ze zelf ook welke richting ze op moet gaan in die zaak. Ook moet ze ervoor zorgen dat ze in het begin niet teveel informatie weggeeft. Ze wilt immers geen informatie geven die ten nadele van haar cliënt kan worden gebruikt.

16. Hebben jullie een gezamenlijke map waarin jullie jurisprudentie opslaan over bepaalde onderwerpen, zoals over bijvoorbeeld gladheid? Zo nee, lijkt je dit handig? Zo ja, hoe vaak maak je daar gebruik van?

Nee, zij hebben geen gezamenlijke map. Zij hebben wel een map waarin hun vakbladen worden opgeslagen. Zij hebben wel een map waarin jurisprudentie in te vinden is over werkgevers-aansprakelijkheid. Maar werkgeversaansprakelijkheid is een breed onderwerp en daar is ook veel jurisprudentie over te vinden. Relevante uitspraken zitten in die map maar dit is niet verdeeld op onderwerp maar op datum. Deze map met jurisprudentie wordt echter niet meer bijgehouden. Voorheen deed een collega dat van de afdeling letselschade maar zij is ergens anders gaan werken. Zij vindt een map persoonlijk niet handig omdat je dan in die map moet gaan zoeken naar jurisprudentie. Sowieso zijn de uitspraken over werkgeversaansprakelijk omvangrijk en zeer casuïstisch. Je zoekt dan net zo snel in de beschikbare databanken. Als je een map bijhoudt, dan moet je deze ook regelmatig nakijken op relevantie en daar heeft niet iedereen tijd voor.

17. De manier waarop je werkt in een dossier/hoe de behandeling van een zaak verloopt, ben je daar tevreden over? Zo ja, waarom? Zo nee, hoe had je het graag anders gezien? Wat zou je willen verbeteren?

Wanneer ze het bekijkt op een schaal van 1 tot 10 zal zij een 6 geven voor de manier van werken in een dossier. Dit heeft niet met haar zelf te maken maar met de werkdruk waaronder ze moet werken. Ze wil graag meer tijd willen steken in de behandeling van een dossier, maar dit zit er wegens tijdsgebrek helaas niet in. Veel aspecten van de behandeling van een dossier vallen buiten de controle van ARAG zoals het al dan niet regeren van cliënten, wederpartijen en verzekeraard, en het ontbreken van deskundigheid bij verzekeraars en wederpartijen.

Hoe valt dit tijdsgebrek nu te verklaren? Stel je voor je hebt een werkweek van 40 uur, 160 zaken in behandeling. Dat betekent dat je 15 minuten aan 1 dossier mag besteden ($40 \text{ uur} * 60 \text{ minuten} = 2400 \text{ minuten}$. $2400 \text{ minuten} / 160 \text{ zaken} = 15 \text{ minuten per dossier}$). Dan ontvangt een jurist gemiddeld 20 poststukken per dag die ook nog verwerkt moeten worden. Verder gaat een letselschade jurist regelmatig op huisbezoek, waar ze gemiddeld 5 uur voor uit trekt, beantwoordt de jurist verschillende telefoontjes op een dag, neemt een jurist (bijna) dagelijks nieuwe zaken in behandeling (die ze moet bestuderen en opstarten). Uit het voorgaande kan men concluderen dat het onmogelijk is alle zaken binnen een week te behandelen en dan zijn de vakantiedagen en dergelijke nog niet meegerekend.

18. Hoe denk je dat een stroomschema jou kan helpen bij de behandeling van een zaak?

Ze verwacht dat ze hierdoor eerder kan zien of een zaak haalbaar is of niet en hierdoor kan zij zich tijd besparen met jurisprudentieonderzoek.

Handtekening akkoord geïnterviewde:



**Interview over de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie
binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen**

Algemeen:

Naam geïnterviewde: Dhr. R.A.M. Donkers
Functie: Letselschade jurist
Aantal jaren werkzaam bij ARAG: 1,5 jaar

Datum afname interview: 12 november 2010

Naam interviewer: mw. L.B.C. Schampers

Aantal dossiers nu in behandeling: 167 zaken
Aantal dossiers totaal in behandeling gehad: 300 zaken
Aantal poststukken nog liggen: 73 poststukken

Onderwerp interview:

Tijdens dit interview zullen de huis-, tuin-, en keukenongevallen centraal staan. Er zal gevraagd worden hoe zij te werk gaan bij dit soort zaken en waar zij eventueel tegen aanlopen. Specifiek zal dan gekeken worden tegen welke problemen zij aanlopen tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie en hoe zij daar mee omgaan.

Inhoud:

1. Hoeveel ervaring heb je al in dit soort zaken? Hoe goed is je kennis op dit gebied?

Hij heeft niet zo veel ervaring binnen de huis-, tuin-, en keukenongevallen. Hij geeft aan dat het merendeel van de zaken die zij behandelen verkeerszaken betreffen. Zijn kennis op het gebied van werkgeversaansprakelijkheid binnen de huis-, tuin-, en keukenongevallen is vrij goed te noemen. Hij geeft aan dat tijdens de cursus 'middelzwaar letsel' een hele cursusdag besteed is aan werkgeversaansprakelijkheid en de jurisprudentie op dit gebied.

2. Je neemt een zaak in behandeling en je komt er achter dat het wel eens een huis-, tuin-, en keukenongeval kan zijn. Op basis van welke punten/items schat je de haalbaarheid van de zaak in?

Wanneer hij een zaak in behandeling neemt, zit er vaker niet meer in dan alleen de schademelding. Om de haalbaarheid van een zaak te kunnen bepalen zal hij zoveel mogelijk informatie proberen te verzamelen. Ook voegt hij af en toe jurisprudentie toe aan een brief om aan cliënt duidelijk te maken dat het moeilijk zal zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen. Ook kun je door telefonisch contact op te nemen met cliënt achter veel informatie komen. Als laatste geeft hij aan dat hij het fijn vindt om schriftelijke stukken te ontvangen van cliënt zodat hij deze stukken ook door kan sturen naar de tegenassuradeur.

3. Waar loop je (vooral) tegenaan bij dit soort zaken en waar heeft dat mee te maken?

Bij dit soort zaken (de huis-, tuin-, en keukenongevallen) speelt de discussie een grote rol. Het is in dit soort zaken niet meteen duidelijk wie nu aansprakelijk is. Kan de werkgever wel een verwijt worden gemaakt. Zo ja, hoe ga je dat bewijzen. Het bewijs is ook een hekel punt binnen de discussie. Je kunt wel dingen stellen maar zolang je ze niet kunt onderbouwen met bewijs sta je met lege handen. Wanneer hij merkt dat het bewijs een groot probleem zal worden, zal hij dit ook kenbaar maken aan zijn cliënt. Door cliënten wordt hier verschillend op gereageerd.

4. Heb je een eigen werkmethode/stappenplan bij dit soort zaken? Zo ja, waar bestaat dat uit?

Hij heeft niet echt een stappenplan in dit soort zaken. Natuurlijk wordt de cliënt binnen twee dagen terug gebeld en zal hij het een en ander uitleggen. Vervolgens wordt de ontvangstbevestiging van de schademelding, met daarbij gevoegd een vragenformulier en een medische machtiging, naar de cliënt

gestuurd. Nadat hij de stukken heeft ontvangen zal hij deze bestuderen en aansluitend een aansprakelijkstelling sturen naar de werkgever. Dan is het wachten op een reactie van de werkgever of de tegenassuradeur.

Tussentijds verzamelt hij de nodige informatie. Als er getuigen zijn, dan getuigenverklaringen opvragen. Is er een rapport van de Arbeidsinspectie? Enzovoorts.

5. Een werkgever wordt pas aansprakelijk gesteld wanneer de behandelaar de vragenlijst letselschade en medische machtiging retour heeft ontvangen? Waarom gebeurt dit pas nadat deze stukken zijn ontvangen?

In de specifieke vragenlijst die is opgesteld voor werkgeversaansprakelijkheid wordt in de laatste vraag gevraagd of de cliënt de werkgever aansprakelijk wil stellen. Het is belangrijk dat hij schriftelijke toestemming krijgt van de cliënt om de werkgever aansprakelijk te stellen omdat dit negatieve gevolgen met zich kan meebrengen. Een aansprakelijkstelling valt meestal niet in goede aarde bij de werkgever.

6. Welke gegevens/bewijsstukken kunnen van belang zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen?

Er zijn verschillende stukken die je kunt gebruiken om de aansprakelijkheid rond te krijgen. Zo kunnen getuigenverklaringen van belang zijn of een ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie. Verder kunnen verslagen, veiligheidsinstructies, cursussen/trainingen belangrijk zijn. Worden er bijeenkomsten gehouden om het een en ander toe te lichten over hoe ze te werk moeten gaan en waar ze op moeten letten? Dit zijn allemaal stukken die een rol kunnen spelen om te achterhalen of de werkgever zijn zorgplicht heeft geschonden.

7a. Tegen wat voor problemen loop je aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie? En waar loop je meer tegen aan? Toedracht bewijzen of aansprakelijkheid bewijzen?

Het is soms lastig om achter de precieze feiten te komen. Zo heeft hij één zaak lopen waar hij verschillende vragen heeft gesteld aan cliënt, maar dat cliënt hier maar niet op wil reageren. Laatst had de tussenpersoon contact opgenomen met de behandelaar en had aan hem medegedeeld dat cliënt wilde weten wat hij al allemaal verstuurd had. Naar cliënt zijn mening had hij die vragen al namelijk allemaal beantwoord. De behandelaar deelt die mening niet want anders zou hij de cliënt geen brief hebben gestuurd. Maar doordat de cliënt geen antwoord geeft op de gestelde vragen kan hij niet achter de feiten komen. Zonder de feiten kan hij niet reageren op de brief die hij heeft gekregen van de tegenassuradeur.

Een ander probleem waar hij tegen aanloopt is dat de zaak niet altijd even sterk staat. Ook dan zal het lastig worden om de aansprakelijkheid rond te krijgen.

De toedracht bewijzen en de aansprakelijkheid bewijzen hangen veel met elkaar samen. Om de aansprakelijkheid vast te kunnen stellen moet in eerste instantie de toedracht duidelijk zijn. Hiervoor is het van groot belang dat je snel getuigen benaderd om hun uitgebreide lezing van de toedracht te ontvangen.

7b En op wat voor manier zoek je naar een oplossing?

Wanneer hij niet weet wat de precieze toedracht is van een zaak, zal hij vragen gaan stellen aan cliënt. Deze vragen worden per brief gesteld zodat de cliënt dan ook de mogelijkheid heeft om uitgebreid te reageren. Ook prefereert een brief boven een telefoongesprek omdat je bij een telefoongesprek misschien het een en ander verkeerd noteert of verkeerd interpreteert.

8. Wat zijn de termijnen om te wachten op een reactie van de cliënt of tegenassuradeur op een aansprakelijkstelling of aanvullende informatie voordat je zelf actie onderneemt?

Standaard stelt hij een termijn van vier weken waarbinnen een cliënt of een tegenassuradeur moet reageren. Bij een aansprakelijkstelling zal de termijn 4 tot 6 weken zijn.

Als die vier weken verlopen zijn, zal hij een rappel versturen. Natuurlijk komt het voor dat deze termijn wordt overschreden. Dit komt doordat hij post voorrang geeft boven zijn agenda.

9. Wat doe je wanneer de cliënt en/of tegenassuradeur niet reageert op de brieven?

Wanneer hij niet op de tweede of derde rappelbrief een reactie krijgt, zal hij telefonisch contact opnemen met de cliënt of tegenassuradeur. Het komt ook voor dat de cliënt niet reageert op de brieven, de e-mails en de voicemail berichten, dan wordt besloten om de het dossier te sluiten en te archiveren. Voordat dit gebeurt, wordt dit wel kenbaar gemaakt aan de cliënt dat als hij niet binnen zoveel tijd reageert dat hij de behandeling van dat dossier zal staken.

10. In hoeverre speelt de verzekeraar van de tegenpartij een rol in de discussie? Hier bedoel ik mee in hoeverre werkt de verzekeraar niet mee? De aansprakelijkheid is duidelijk maar zij willen gewoon niet erkennen.

In 99 van de 100 gevallen wordt de zaak buitengerechtelijk geregeld. De verzekeraar speelt dus een grote rol in de discussie. Wanneer hij er niet uitkomt met de tegenassuradeur en zij van mening is dat de werkgever aansprakelijk is, dan zal hij gaan dagvaarden.

Er zijn verzekeringsmaatschappijen (lees: de behandelaren van die maatschappijen) die stug volhouden dat hun cliënt, de werkgever dus, geen verwijt valt te maken, terwijl dit niet het geval is. In deze zaken zal hij dus moeten gaan dagvaarden. Er zijn ook maatschappijen die standaard de aansprakelijkheid afwijzen.

11. Wanneer en op welke gronden besluit je of je de zaak wil sluiten of wil gaan dagvaarden als er geen vooruitgang komt in de aansprakelijkheidsdiscussie?

Zaak sluiten:

- Wanneer een cliënt niet tijdig reageert. Je hebt immers informatie nodig om verder te kunnen gaan met de behandeling van het dossier. Een cliënt is dan wel minstens vier keer benaderd om te reageren. Ook wordt duidelijk gemaakt dat wanneer de cliënt op die brief niet reageert dat over wordt gegaan tot sluiting en archivering van het dossier.
- Je krijgt het bewijs niet rond. Dit geeft hij dan aan de cliënt aan.
- Ook komt het voor dat de zaak niet haalbaar is. Dit wordt soms onderbouwd door middel van jurisprudentie. Uit de uitspraken die dan zijn bijgevoegd kan de cliënt lezen waarom er in die gevallen geen aansprakelijkheid wordt aangenomen. Hierdoor kan een cliënt zich wellicht eerder bij het oordeel van de behandelaar neerleggen.

Dagvaarden:

- Hij zal dagvaarden wanneer Hij ervan overtuigd is dat de werkgever aansprakelijk is.

12. Wanneer kies je ervoor om een concept-aansprakelijkstelling toe te sturen aan cliënt?

Hij stuurt geen concept-aansprakelijkstelling naar de cliënt. De cliënt meldt de zaak bij ARAG en verwacht dat deze wordt behandeld door een professional. Een cliënt geeft door middel van een vragenlijst (die bij de eerste brief wordt bijgevoegd) schriftelijke toestemming om de werkgever aansprakelijk te stellen. Dit is voor hem voldoende om de werkgever dus aansprakelijk te stellen.

13. Naar wie stuur je een antwoordenenvelop? Ook naar de cliënt?

Alleen naar derden worden antwoordenenveloppen gestuurd. Hij voert als jurist een discussie met de verzekeraar. Een cliënt kan allerlei kosten opgeven die als schade zijn aan te merken en als gevolg van het ongeval zijn ontstaan. Portokosten vallen daar ook onder. Wanneer de aansprakelijkheid wordt erkend, dan wordt geprobeerd om ook de portokosten te verhalen (indien die geclaimd worden). Als jurist maak je wel buitengerechtelijke kosten maar portokosten vallen daar niet onder. Wanneer Hij de cliënt antwoordenenveloppen zou gaan toesturen maakt hij kosten die hij niet vergoed gaat krijgen.

14. Ben je regelmatig op zoek naar actuele jurisprudentie over je zaak? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoeveel tijd gebruik je hiervoor?

Als eerste stelt hij de werkgever aansprakelijk. Wanneer de aansprakelijkheid van de hand wordt gewezen en duidelijk is waarom dat gebeurt, gaat hij op zoek naar jurisprudentie die van toepassing kan zijn op zijn zaak.

Soms zoekt en stuurt hij jurisprudentie door naar de cliënt om aan hem duidelijk te maken dat de zaak niet haalbaar is. Door middel van uitspraken mee te sturen kan hij de cliënt wellicht eerder overtuigen van dat feit.

Wanneer hij op zoek gaat naar jurisprudentie is hij ongeveer 1 uur aan het zoeken. Hij vindt het systeem waarmee gezocht kan worden op het werk niet handig.

15. Waarom gebruik je geen jurisprudentie in de zaak?

Hij gebruikt alleen jurisprudentie als dat nodig is. Hij stelt als eerste de werkgever aansprakelijk. Dan is het wachten op een reactie. Het komt natuurlijk voor dat na een aansprakelijkstelling de aansprakelijkheid meteen wordt erkend. Dan zou het zonde van de tijd zijn geweest om een uur gezocht te hebben naar relevante uitspraken. Het is belangrijk om eerst de reactie van de tegenassuradeur/werkgever af te wachten. Dan weet hij zelf ook welke richting hij op moet gaan in die zaak.

16. Hebben jullie een gezamenlijke map waarin jullie jurisprudentie opslaan over bepaalde onderwerpen, zoals over bijvoorbeeld gladheid? Zo nee, lijkt je dit handig? Zo ja, hoe vaak maak je daar gebruik van?

Nee, zij hebben geen gezamenlijke map over huis-, tuin-, en keukenongevallen. Zij hebben wel een map waarin hun vakbladen worden opgeslagen. Zij hebben wel een map waarin jurisprudentie in te vinden is over werkgeversaansprakelijkheid. Maar werkgeversaansprakelijkheid is een breed onderwerp en daar is ook veel jurisprudentie over te vinden. Relevante uitspraken zitten wel in die map maar dat is niet verdeeld op onderwerp maar op datum. Deze map met jurisprudentie wordt echter niet meer bijgehouden. Voorheen deed een collega dat van de afdeling letselschade maar zij is ergens anders gaan werken.

Hij vindt het wel een goed idee om dit te krijgen. Eens in de zoveel tijd hebben ze ook een vaksectie overleg. Tijdens dit overleg worden interessante zaken en jurisprudentie besproken die te maken hebben met hun vakgebied. Ook komt af en toe werkgeversaansprakelijkheid aan bod.

Hij geeft aan dat het misschien interessant kan zijn om voor een volgende stagiaire een opdracht te geven dat hij of zij verschillende mappen maakt met relevante jurisprudentie over bepaalde onderwerpen.

17. De manier waarop je werkt in een dossier/hoe de behandeling van een zaak verloopt, ben je daar tevreden over? Zo ja, waarom? Zo nee, hoe had je het graag anders gezien? Wat zou je willen verbeteren?

Hij is hier wel tevreden over, maar hij vindt het jammer dat hij gezien de hoge werkvoorraad niet meer bovenop de zaak kan zitten. Hij zou graag sneller willen reageren op ontvangen informatie of eerder aan de bel willen trekken wanneer een reactie uitblijft. Om de hoge werkvoorraad naar beneden te krijgen zou hij moeten overwerken

18. Hoe denk je dat een stroomschema jou kan helpen bij de behandeling van een zaak?

Hij is van mening dat het sneller belang zijnde jurisprudentie beschikbaar heeft. Een stroomschema scheelt hem een hoop zoekwerk en dus tijd.

Vragen over specifieke dossiers:

1. Waarom is het strooi beleid van belang? Heeft dat te maken met het instructiebeleid of de te nemen maatregelen?

Het strooi beleid is van belang om te bepalen wat voor soort beleid zijn hanteren bij gladheid. Als hier beleid over is dan kan hij kijken of de werkgever iets na heeft gelaten en heeft hij een belangrijk bewijsstuk in handen. Het is van belang dat in deze zaak alle feiten duidelijk zijn zodat ook goed getoetst kan worden of de werkgever zijn zorgplicht is nagekomen.

2. In de dossiers zit jurisprudentie. Wanneer ga je die informatie gebruiken? En waarom pas dan? Of waarom niet?

Hij zal de jurisprudentie gebruiken wanneer alle feiten duidelijk zijn. Hij kan dan zijn standpunten geven waarom hij vindt dat de werkgever aansprakelijk is en dit dan onderbouwen met jurisprudentie.

3. Heb je een idee hoe je ervoor kunt zorgen dat de stukken sneller bij de juiste persoon terecht komen? Of valt hier eenmaal niets aan te doen?

Hij kan er niet voor zorgen dat de stukken meteen bij de juiste persoon bezorgd worden. Hij kan er wel voor zorgen wanneer dit te lang op zich laat wachten dat hij telefonisch contact op gaat nemen. Tijdens dit telefoongesprek kan dan een termijn worden afgesproken waarbinnen de tegenassuradeur moet reageren.

Handtekening akkoord geïnterviewde:

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'A' followed by a circular flourish.

**Interview over de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie
binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen**

Algemeen:

Naam geïnterviewde: Mw. mr. C.M.G. Evers

Datum afname interview: 15 november 2010

Functie: Letselschade jurist

Aantal jaren werkzaam bij ARAG: 6 jaar

Naam interviewer: mw. L.B.C. Schampers

Aantal dossiers nu in behandeling: 160

Aantal dossiers totaal in behandeling gehad: +/- 1000

Aantal poststukken nog liggen: 30

Onderwerp interview:

Tijdens dit interview zullen de huis-, tuin-, en keukenongevallen centraal staan. Er zal gevraagd worden hoe zij te werk gaan bij dit soort zaken en waar zij eventueel tegen aanlopen. Specifiek zal dan gekeken worden tegen welke problemen zij aanlopen tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie en hoe zij daar mee omgaan.

Inhoud:

1. Hoeveel ervaring heb je al in dit soort zaken? Hoe goed is je kennis op dit gebied?

Ze geeft aan dat ze dit moeilijk vindt om aan te geven. Ze heeft wel een aantal zaken behandeld die betrekking hadden op de huis-, tuin-, en keukenongevallen maar het is niet zo dat dit soort zaken wekelijks binnen komen. De meeste bedrijfsongevallen die zij behandeld zijn de ongevallen met het zwaardere letstel, bijvoorbeeld tijdens het werken met machines.

Haar kennis op dit gebied is redelijk goed. Ze geeft aan dat de systematiek van het wetsartikel duidelijk is en dat ze de grote lijnen van de jurisprudentie wel weet. Arresten opdreunen kan ze natuurlijk niet, maar ze zoekt deze er toch weer bij wanneer ze in een bepaalde zaak de aansprakelijkheid onderzoekt.

2. Je neemt een zaak in behandeling en je komt er achter dat het wel eens een huis-, tuin-, en keukenongeval kan zijn. Op basis van welke punten/items schat je de haalbaarheid van de zaak in?

Dit soort zaken schat zij van te voren niet hoog in. Zij vindt dat het afhankelijk is van het soort ongeval. Gaat het om gladheid, vallen van een trap of iets dergelijks. Bedrijfsongevallen zijn altijd zeer casuïstisch. De ene keer wordt de aansprakelijkheid wel erkend en de andere keer weer niet. Dat maakt het ook moeilijk om van te voren in te schatten of de zaak haalbaar is of niet. Het hangt gewoon af van alle omstandigheden.

3 Waar loop je (vooral) tegenaan bij dit soort zaken en waar heeft dat mee te maken?

Huis-, tuin-, en keukenongevallen zijn altijd zeer casuïstisch. Het hangt zeer sterk af van de toedracht of je de aansprakelijkheid rond krijgt. Ze geeft verder aan dat je rekening moet houden met de gedragingen van cliënt. Is de cliënt zelf deskundig? Was hij bekend met de situatie?

De toedracht is vaak lastig te bewijzen. Vaak gebeuren dit soort ongevallen als de cliënt alleen is. Er zijn dan geen getuigen. Ook komt de Arbeidsinspectie bij dit soort ongevallen niet langs. Collega's zijn bang om een verklaring af te leggen omdat ze bang zijn dat de relatie met hun werkgever kan schaden.

Een reden dat een bedrijfsongeval laat gemeld wordt, komt doordat de cliënt zelf bang is om actie te ondernemen tegen zijn werkgever. Meestal wordt een zaak na een jaar gemeld omdat de cliënt dan geen 100% loon meer ontvangt maar terugvalt naar 70%. Het is voor cliënt een lastige keuze om de werkgever aansprakelijk te stellen, dit omdat het de relatie goed kan verstoren.

4. Heb je een eigen werkmethode/stappenplan bij dit soort zaken? Zo ja, waar bestaat dat uit?

Als eerste zal zij de toedracht van het ongeval moeten kunnen bewijzen. En vaak is dit al een probleem. Er zijn bijvoorbeeld geen getuigen, er is geen melding gemaakt van het ongeval. Hoe moet je dan bewijzen dat de werkgever een verwijt kan worden gemaakt. Wanneer zij inschat dat het moeilijk wordt om de toedracht te bewijzen, zal niet meteen de schade grootschalig in kaart gaan brengen. Als de aansprakelijkheid namelijk van de hand wordt gewezen, dan zou het zonde van de tijd zijn geweest.

5. Een werkgever wordt pas aansprakelijk gesteld wanneer de behandelaar de vragenlijst letselschade en medische machtiging retour heeft ontvangen? Waarom gebeurt dit pas nadat deze stukken zijn ontvangen?

In de specifieke vragenlijst die is opgesteld voor werkgeversaansprakelijkheid wordt in de laatste vraag gevraagd of de cliënt de werkgever aansprakelijk wil stellen. Het is belangrijk dat hij schriftelijke toestemming krijgt van de cliënt om de werkgever aansprakelijk te stellen omdat dit negatieve gevolgen met zich kan meebrengen. Een aansprakelijkstelling valt meestal niet in goede aarde bij de werkgever.

6. Welke gegevens/bewijsstukken kunnen van belang zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen?

Er zijn verschillende stukken die je kunt gebruiken om de aansprakelijkheid rond te krijgen. Zo kunnen getuigenverklaringen van belang zijn, een politierapport of een ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie. Verder kunnen veiligheidsvoorschriften ook nog van belang zijn.

7a. Tegen wat voor problemen loop je aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie? En waar loop je meer tegen aan? Toedracht bewijzen of aansprakelijkheid bewijzen?

Een probleem waar zij tegen aan loopt is dat zij de toedracht van het ongeval niet bewezen krijgt. Ze heeft dan geen bewijs om de standpunten van cliënt te kunnen onderbouwen. Zonder bewijs kun je de tegenassuradeur niet overtuigen dat de werkgever een verwijt valt te maken.

Zij loopt meer tegen bewijsproblemen aan met betrekking tot de toedracht dan bij de aansprakelijkheid. Zij zal niet snel uitgebreid jurisprudentieonderzoek gaan verrichten, wanneer zij de toedracht al niet bewezen krijgt en de aansprakelijkheid om die reden niet erkend wordt.

7b En op wat voor manier zoek je naar een oplossing?

Het komt wel eens voor dat de tegenassuradeur formeel geen aansprakelijkheid wil erkennen maar dat ze wel een kleine vergoeding willen betalen. Zij zal in een moeilijke zaak toch proberen een vorm van compensatie te krijgen.

8. Wat zijn de termijnen om te wachten op een reactie van de cliënt of tegenassuradeur op een aansprakelijkstelling of aanvullende informatie voordat je zelf actie onderneemt?

Standaard stelt zij een termijn van vier weken waarbinnen een cliënt of een tegenassuradeur moet reageren. Bij een aansprakelijkstelling zal de termijn 4 tot 6 weken zijn. Als die vier weken verlopen zijn, zal zij een rappel versturen.

9. Wat doe je wanneer de cliënt en/of tegenassuradeur niet reageert op de brieven?

Zij zal de cliënt 3 à 4 keer een rappelbrief sturen voordat zij een zaak zal sluiten. Wanneer een cliënt niet reageert dan wordt in de laatste brief vermeld dat als ze nu niets hoort dat ze de zaak gaat sluiten. In 9 van de 10 gevallen zal de cliënt dan wel reageren. Maar voordat de laatste brief verzonden zal worden, zal eerst geprobeerd worden om telefonisch contact te krijgen met cliënt.

Een werkgever is doorgaans verzekerd tegen bedrijfsongevallen. Wanneer een werkgever dan de zaak meldt bij zijn verzekeraar en deze laat het na om te reageren dan zal zij een klacht indienen bij de directie.

10. In hoeverre speelt de verzekeraar van de tegenpartij een rol in de discussie? Hier bedoel ik mee in hoeverre werkt de verzekeraar niet mee? De aansprakelijkheid is duidelijk maar zij willen gewoon niet erkennen.

De verzekeraar van de werkgever speelt wel degelijk een rol in de aansprakelijkheidsdiscussie. Er zitten nu eenmaal verzekeraars tussen die gewoonweg de aansprakelijkheid van de hand wijzen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het interne beleid dat zij voeren. De ene verzekeraar draait elke euro om terwijl een andere verzekeraar het liefst betaald om zo van een 'hoofdpijn' dossier af te komen. Ook heeft dit wel te maken met het kennisniveau van de medewerker. Zij zijn tenslotte degene die de zaak behandelen en met een standpunt komen. Zo zijn er ook verzekeraars die pragmatisch willen regelen. Hiermee wordt dan geen aansprakelijkheid erkend, maar er wordt wel schade geregeld. Dit is over het algemeen puur een kostenoverweging. Het voeren van een langdurige juridische discussie met mogelijk een procedure tot gevolg kost vaak meer dan de geboden schadevergoeding.

Zij noemde ook een voorbeeld waarbij je duidelijk kunt zien dat de verzekeraar een rol speelt in de discussie. Het ging om een werknemer die zich gesneden had een stelling. Zij heeft haar werkgever meerdere malen gewaarschuwd dat de stellingen te scherp waren. Op een dag heeft ze zich daadwerkelijk gesneden aan de stelling. Het probleem dat zich hierbij afspeelt is dat er geen getuigen aanwezig waren bij het ongeval en de precieze toedracht niet te achterhalen is. Een voordeel voor de werknemer is dat ze het ongeval wel gemeld heeft. Nu weigert de verzekeraar de aansprakelijkheid te erkennen, wel wilt de verzekeraar pragmatisch regelen. Cliënt wil alleen een smartengeldvergoeding omdat ze een lelijk litteken heeft overgehouden aan het ongeval. De behandelaar van ARAG heeft daarom alle medische informatie naar de tegenassuradeur opgestuurd en heeft een voorstel gedaan. Vorige week nam de tegenassuradeur telefonisch contact op. ARAG moest maar met een onderbouwd voorstel komen. De behandelaar had het voorstel onderbouwt met medische informatie, zij vroeg zich af hoe zij het voorstel nog meer moest onderbouwen. De tegenassuradeur kon daar geen zinnig antwoord op geven.

11. Wanneer en op welke gronden besluit je of je de zaak wil sluiten of wil gaan dagvaarden als er geen vooruitgang komt in de aansprakelijkheidsdiscussie?

Zaak sluiten:

- Wanneer een cliënt niet tijdig reageert. Je hebt immers informatie nodig om verder te kunnen gaan met de behandeling van het dossier. Een cliënt is dan wel minstens vier keer benaderd om te reageren. Ook wordt duidelijk gemaakt dat wanneer de cliënt op die brief niet reageert dat over wordt gegaan tot sluiting en archivering van het dossier.
- Je krijgt het bewijs niet rond. Dit geeft zij dan aan de cliënt aan.
- Het komt voor dat cliënt hoe dan ook de zaak voor wil leggen aan de rechter. Wanneer zij ervan overtuigd is dat de zaak niet haalbaar is, zal zijn niet gaan dagvaarden en zal dan de zaak sluiten.
- Wanneer blijkt dat de toedracht niet te achterhalen is of niet te bewijzen valt, zal zij nog proberen om iets met de tegenassuradeur te regelen. Er zijn namelijk werkgevers/ tegenassuradeurs die toch een vergoeding willen betalen.

Dagvaarden:

- Zij zal dagvaarden wanneer zij ervan overtuigd is dat de werkgever aansprakelijk is. Kortom, de vordering moet wel een redelijke kans van slagen hebben.
- Ook zal zij wel eens dagvaarden als het gaat om een lastige cliënt die je niet tevreden kunt stellen. Wanneer de rechter dan de vordering afwijst, kun je wel aantonen dat je alles geprobeerd hebt.

12. Wanneer kies je ervoor om een concept-aansprakelijkstelling toe te sturen aan cliënt?

Zij stuurt geen concept-aansprakelijkstelling naar de cliënt. Zij vindt dat cliënt zich niet daar niet mee moet bemoeien. Natuurlijk zijn er cliënten die er op staan om dit soort brieven eerst te lezen voordat ze naar de werkgever gaan, dan maakt zij ook een uitzondering. Zij vindt dat je geen juridische brieven naar een leek moet gaan sturen.

13. Naar wie stuur je een antwoordenenvelop? Ook naar de cliënt?

Alleen naar derden worden antwoordenenveloppen gestuurd. Zij voert als jurist een discussie met de verzekeraar. Een cliënt kan allerlei kosten opgeven die als schade zijn aan te merken en als gevolg van het ongeval zijn ontstaan. Portokosten vallen daar ook onder. Wanneer de aansprakelijkheid wordt erkend, dan wordt geprobeerd om ook de portokosten te verhalen (indien die geclaimd worden). Als jurist maak je wel buitengerechtelijke kosten maar portokosten vallen daar niet onder. Wanneer zij de cliënt antwoordenenveloppen zou gaan toesturen maakt zij kosten die zij niet vergoed gaat krijgen.

14. Ben je regelmatig op zoek naar actuele jurisprudentie over je zaak? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoeveel tijd gebruik je hiervoor?

Zij is geregeld op zoek naar jurisprudentie. In sommige zaken die zij behandelt weet ze dat er soortgelijke uitspraken moeten zijn, alleen kan zij die dan op dat moment niet vinden. Ze is gemiddeld een kwartier kwijt met het zoeken van jurisprudentie. Jurisprudentie gaat ze ook pas zoeken als de toedracht duidelijk is. Jurisprudentie kan namelijk de standpunten onderbouwen om zo de aansprakelijkheid rond te krijgen.

15. Hebben jullie een gezamenlijke map waarin jullie jurisprudentie opslaan over bepaalde onderwerpen, zoals over bijvoorbeeld gladheid? Zo nee, lijkt je dit handig? Zo ja, hoe vaak maak je daar gebruik van?

Nee, zij hebben geen gezamenlijke map. Zij hebben wel een map waarin hun vakbladen worden opgeslagen. Zij hebben wel een map waarin jurisprudentie in te vinden is over werkgeversaansprakelijkheid. Maar werkgeversaansprakelijkheid is een breed onderwerp en daar is ook veel jurisprudentie over te vinden. Relevante uitspraken zitten in die map maar dit is niet verdeeld op onderwerp maar op datum. Deze map met jurisprudentie wordt echter niet meer bijgehouden. Voorheen deed een collega dat van de afdeling letselschade maar zij is ergens anders gaan werken. Zij zou het wel fijn vinden als iemand die map weer bij zou houden. Zij is alleen bang dat dit er niet van gaat komen, omdat geen een van de juristen hier tijd voor heeft om dit adequaat bij te houden.

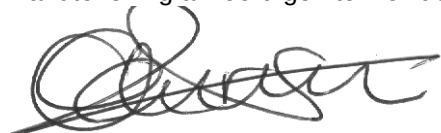
16. De manier waarop je werkt in een dossier/hoe de behandeling van een zaak verloopt, ben je daar tevreden over? Zo ja, waarom? Zo nee, hoe had je het graag anders gezien? Wat zou je willen verbeteren?

Ze geeft aan dat ze op zich wel tevreden is over hoe de behandeling van een zaak verloopt. Maar ze geeft aan dat het soms handiger zou zijn om meer tijd te hebben voor nader onderzoek en voor overleg met de cliënt. Zeker bij de ernstige bedrijfsongevallen, waarin cliënten het toch fijn vinden om kennis te maken. Bij nader onderzoek denkt ze aan bijvoorbeeld het zoeken van jurisprudentie.

17. Hoe denk je dat een stroomschema jou kan helpen bij de behandeling van een zaak?

Ze geeft aan dat zij denkt dat een stroomschema haar wel zou helpen omdat ze dan wellicht sneller kunt zien welke belangrijke uitspraken bij een zaak horen. Zoals zij al eerder heeft aangegeven weet ze wel dat er een uitspraak is over een vergelijkbare casus maar dat zij lang moet zoeken voordat ze deze gevonden heeft.

Handtekening akkoord geïnterviewde:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Q' followed by a series of loops and a long horizontal stroke.

**Interview over de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie
binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen**

Algemeen:

Naam geïnterviewde: Mw. mr. M.P.A. Mols

Datum afname interview: 16 november 2010

Functie: Letselschade jurist

Aantal jaren werkzaam bij ARAG: 1,5 jaar

Naam interviewer: mw. L.B.C. Schampers

Aantal dossiers nu in behandeling: 132

Aantal dossiers totaal in behandeling gehad: 328

Aantal poststukken nog liggen: 30

Onderwerp interview:

Tijdens dit interview zullen de huis-, tuin-, en keukenongevallen centraal staan. Er zal gevraagd worden hoe zij te werk gaan bij dit soort zaken en waar zij eventueel tegen aanlopen. Specifiek zal dan gekeken worden tegen welke problemen zij aanlopen tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie en hoe zij daar mee omgaan.

Inhoud:

1. Hoeveel ervaring heb je al in dit soort zaken? Hoe goed is je kennis op dit gebied?

Ze heeft nog niet zoveel ervaring in dit soort zaken. Dit komt doordat ze een starter is. Ze werkt hier nu goed 1,5 jaar. Wanneer je hier begint met werken krijg je eerst de 'eenvoudige' zaken voordat ze je compliceerde zaken geven. Haar kennis op dit gebied is nog niet optimaal. Dit heeft ook te maken met het feit dat ze nog een beginnend jurist is. Ze heeft nog niet veel zaken behandeld die betrekking hadden op werkgeversaansprakelijkheid. Ze heeft haar ervaring op dit gebied nog niet goed kunnen uitbreiden.

2. Je neemt een zaak in behandeling en je komt er achter dat het wel eens een huis-, tuin-, en keukenongeval kan zijn. Op basis van welke punten/items schat je de haalbaarheid van de zaak in?

Ze geeft aan dat je een zaak kunt inschatten op basis van de ervaring die je in de loop der jaren hebt opgedaan, maar omdat zij nog weinig ervaring heeft in dit soort zaken kan ze moeilijk aangeven op welke punten je de zaak zou in kunnen schatten. Ze geeft wel aan dat je op basis van jurisprudentie een ruwe inschatting kunt maken of de werkgever in jou zaak wel een verwijt kan worden gemaakt. Verder geeft ze aan dat je naar het juridisch kader moet kijken. Wordt aan alle vereisten voldaan van het artikel om aansprakelijkheid te kunnen aantonen of kan de werkgever wellicht bewijzen dat hij zich aan zijn zorgplicht heeft gehouden?

3. Waar loop je (vooral) tegenaan bij dit soort zaken en waar heeft dat mee te maken?

De discussie is al vaak een probleem. De discussie kan ontstaan wanneer niet geheel duidelijk is of de werkgever een verwijt kan worden gemaakt. De werknemer is er vaak van overtuigd dat de werkgever aansprakelijk is omdat het voorval op het werk is gebeurd. Verder speelt bij dit soort zaken ook het bewijs een probleem. Soms is het moeilijk aantoonbaar dat de werkgever een verwijt kan worden gemaakt. Waren er getuigen aanwezig bij het ongeval? Willen de collega's wel een verklaring afleggen? Sommigen willen dit namelijk niet omdat zij vrezen dat dit hun relatie met de werkgever kan verstoren.

Dan zijn er nog werknemers die denken dat hun werkgever altijd aansprakelijk is als de cliënt een ongeval tijdens het werk overkomt. Ook zij noemde het voorbeeld van de man die met de hamer op zijn eigen duim sloeg. De zorgplicht gaat niet zo ver. De werkgeversaansprakelijkheid is een schuldaansprakelijkheid en geen risicoaansprakelijkheid.

4. Heb je een eigen werkmethode/stappenplan bij dit soort zaken? Zo ja, waar bestaat dat uit?

Wanneer zij de zaak in behandeling neemt, zal zij als eerste telefonisch contact opnemen met cliënt. Met cliënt bespreekt ze de zaak door en geeft ze aan wat voor moeilijkheden er op kunnen treden tijdens de behandeling van de zaak. Na het telefoongesprek wordt een standaardbrief opgesteld. Deze brief is bedoeld om informatie in te winnen. Nadat zij de informatie van cliënt heeft ontvangen, zal zij de stukken beoordelen. Aan de hand van die stukken kan zij ook beter beoordelen of de werkgever een verwijt kan worden gemaakt. Vervolgens wordt de werkgever aansprakelijk gesteld en dan is het wachten op een reactie van de werkgever of diens verzekeraar. Nadat zij een reactie heeft ontvangen van de werkgever of tegenassuradeur zal zij, indien nodig, verweer voeren.

Ze geeft aan dat nadat de eerste stappen zijn genomen er niet echt meer een vast schema is om de zaak te behandelen. Het is gewoon kijken wat voor informatie je binnen krijgt en wat je met die informatie moet doen. Je bent dus afhankelijk van de medewerking van cliënt en werkgever of tegenassuradeur of eventuele derden.

5. Een werkgever wordt pas aansprakelijk gesteld wanneer de behandelaar de vragenlijst letselschade en medische machtiging retour heeft ontvangen? Waarom gebeurt dit pas nadat deze stukken zijn ontvangen?

In de specifieke vragenlijst die is opgesteld voor werkgeversaansprakelijkheid wordt in de laatste vraag gevraagd of de cliënt de werkgever aansprakelijk wil stellen. Het is belangrijk dat zij schriftelijke toestemming krijgt van de cliënt om de werkgever aansprakelijk te stellen omdat dit negatieve gevolgen met zich kan meebrengen. Een aansprakelijkstelling valt meestal niet in goede aarde bij de werkgever. Daarnaast kan zij met de vragenlijst ook controleren of zij het verhaal goed begrepen heeft. In de vragenlijst worden relevante vragen gesteld en tijdens een telefoongesprek kan het voorkomen dat een cliënt emotioneel reageert of meer informatie geeft dan nodig is of geen antwoord geeft op de vragen die zij stelt. Je zou kunnen zeggen dat de vragenlijst meer een leidraad is voor een aansprakelijkstelling.

6. Welke gegevens/bewijsstukken kunnen van belang zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen?

Bewijsstukken die van belang kunnen zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen zijn onder andere getuigenverklaringen, voorschriften, werkinstructies of een ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie.

7a. Tegen wat voor problemen loop je aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie?

Wanneer cliënt heeft besloten om zijn werkgever aansprakelijk te stellen kan dit leiden tot een verstoorde arbeidsrelatie. De cliënt verwijt de werkgever vaak dat hij niet voor een veilige werkomgeving heeft gezorgd. Volgens cliënt is de werkgever altijd aansprakelijk ongeacht of hem een verwijt kan worden gemaakt. Zij verwijst hierbij naar het voorbeeld dat de werknemer met de hamer op zijn duim had geslagen en daarvoor zijn werkgever aansprakelijk had gesteld. Cliënten gaan uit van een risicoaansprakelijkheid en geen schuldaansprakelijkheid.

Zij loopt nog niet echt tegen problemen aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie maar dit komt omdat zij nog weinig ervaring heeft in deze zaken en dus niet goed kan aangeven waar je tegenaan zou kunnen lopen.

7b En op wat voor manier zoek je naar een oplossing?

Wanneer zij er niet uitkomt dan zal zij haar begeleider om advies vragen. Natuurlijk gaat ze eerst zelf kijken of ze oplossing kan bedenken. Ze mag dan wel weinig zaken hebben behandeld omtrent werkgeversaansprakelijkheid maar dat neemt niet weg dat ze wel al een hoeveelheid andere zaken heeft behandeld. Met die kennis kan ze natuurlijk ook bedenken hoe ze een situatie moet oplossen.

8. Wat zijn de termijnen om te wachten op een reactie van de cliënt of tegenassuradeur op een aansprakelijkstelling of aanvullende informatie voordat je zelf actie onderneemt?

Meestal wacht zij ongeveer een maand af of zij een reactie heeft ontvangen. Indien zij niets ontvangen heeft zal zij ongeveer twee keer rappelleren. In elke brief stelt ze een termijn en deze probeert zij ook zelf consequent na te komen. Als zij een aansprakelijkstelling stuurt naar de werkgever dan wordt een termijn van 4 tot 6 weken gesteld, waarbinnen zij een reactie wil ontvangen. Deze termijn is standaard. Wanneer de discussie gaande is, wordt doorgaans een termijn van 3 tot 4 weken gesteld.

9. Wat doe je wanneer de cliënt en/of tegenassuradeur niet reageert op de brieven?

Dan gaat ze op zoek naar alternatieven. Zij stuurt eerst tweemaal een rappel. Wanneer zij daar geen reactie op krijgt gaat zij bijvoorbeeld een e-mail sturen of met de cliënt contact opnemen. Het verschilt per persoon welke aanpak het beste is. Zij zal nooit alleen maar rappelbrieven sturen, tenzij zij geen andere mogelijkheid heeft om contact op te nemen met cliënt.

10. In hoeverre speelt de verzekeraar van de tegenpartij een rol in de discussie? Hier bedoel ik mee in hoeverre werkt de verzekeraar niet mee? De aansprakelijkheid is duidelijk maar zij willen gewoon niet erkennen.

Aangezien ze nog maar weinig zaken heeft behandeld over dit onderwerp kan ze hier geen oordeel over geven. Ze geeft wel aan dat ze het in andere zaken wel degelijk uit kan maken wie de tegenassuradeur is. Met de ene kun je makkelijker onderhandelen dan de andere.

11. Wanneer en op welke gronden besluit je of je de zaak wil sluiten of wil gaan dagvaarden als er geen vooruitgang komt in de aansprakelijkheidsdiscussie?

Zaak sluiten:

Naar de teamleider gaan en aan haar de zaak voorleggen en zeggen dat het geen kans van slagen heeft op de een van de hiernavolgende gronden;

- Wanneer een cliënt niet tijdig reageert. Je hebt immers informatie nodig om verder te kunnen gaan met de behandeling van het dossier. Een cliënt is dan wel minstens vier keer benaderd om te reageren. Ook wordt duidelijk gemaakt dat wanneer de cliënt op die brief niet reageert dat over wordt gegaan tot sluiting en archivering van het dossier.
- Je krijgt het bewijs niet rond.
- Het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie werkt in je nadeel.

Dagvaarden:

- Zij zal dagvaarden wanneer zij voldoende gronden heeft om aan te kunnen tonen dat de werkgever aansprakelijk is.

12. Wanneer kies je ervoor om een concept-aansprakelijkstelling toe te sturen aan cliënt?

Zij stuurt geen concept naar de cliënt. Ze geeft aan dat ze bij de eerste brief die zij naar cliënt stuurt, een vragenlijst toevoegt. In die vragenlijst wordt specifiek gevraagd aan de cliënt of hij de werkgever aansprakelijk wil stellen. Wanneer zij hier een bevestigend antwoord op krijgt, gaat zij ervan uit dat ze op haar vertrouwen. Ze zal wel een concept sturen wanneer een cliënt daar uitdrukkelijk om vraagt. Zou je namelijk wel een concept sturen dan kan een cliënt van mening zijn dat er te weinig in de brief staat. Maar als jurist weet je dat je in het begin niet te veel informatie moet weggeven en beter een reactie af kunt wachten op de aansprakelijkstelling.

13. Naar wie stuur je een antwoordenenvelop? Ook naar de cliënt?

Alleen naar derden worden antwoordenenveloppen gestuurd. Zij voert als jurist een discussie met de verzekeraar. Een cliënt kan allerlei kosten opgeven die als schade zijn aan te merken en als gevolg van het ongeval zijn ontstaan. Portokosten vallen daar ook onder. Wanneer de aansprakelijkheid wordt erkend, dan wordt geprobeerd om ook de portokosten te verhalen (indien die geclaimd worden).

Als jurist maak je wel buitengerechtelijke kosten maar portokosten vallen daar niet onder. Wanneer zij de cliënt antwoorden enveloppen zou gaan toesturen maakt zij kosten die zij niet vergoed gaat krijgen.

14. Ben je regelmatig op zoek naar actuele jurisprudentie over je zaak? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoeveel tijd gebruik je hiervoor?

Ze is niet regelmatig op zoek naar jurisprudentie. Dit heeft onder andere te maken met de werkdruk. Wanneer ze wel gaat zoeken naar relevante jurisprudentie dan is ze daar gemiddeld een half uur mee bezig.

15. Hebben jullie een gezamenlijke map waarin jullie jurisprudentie opslaan over bepaalde onderwerpen, zoals over bijvoorbeeld gladheid? Zo nee, lijkt je dit handig? Zo ja, hoe vaak maak je daar gebruik van?

Nee, zij hebben geen gezamenlijke map over huis-, tuin-, en keukenongevallen. Zij hebben wel een map waarin hun vakbladen worden opgeslagen en zij hebben wel een map waarin jurisprudentie in te vinden is over werkgeversaansprakelijkheid. Maar werkgeversaansprakelijkheid is een breed onderwerp en daar is ook veel jurisprudentie over te vinden. Er zitten relevante uitspraken in die map maar dit is niet verdeeld op onderwerp maar op datum. Deze map met jurisprudentie wordt echter niet meer bijgehouden. Voorheen deed een collega dat van de afdeling letselschade maar zij is van baan veranderd.

Zij geeft aan dat ze zo'n map wel fijn zou vinden. Zeker als starter gezien. In een fysieke map zal zij eerder kijken dan in databanken. Een map die goed geordend is, zal zij veel sneller gebruiken en een relevante uitspraak kunnen vinden, denkt zij.

16. De manier waarop je werkt in een dossier/hoe de behandeling van een zaak verloopt, ben je daar tevreden over? Zo ja, waarom? Zo nee, hoe had je het graag anders gezien? Wat zou je willen verbeteren?

Ze is tevreden over haar werkzaamheden en de behandeling van de zaak. Echter ontbreekt het aan tijd om zaken tot op de bodem zelf uit te zoeken. Daarnaast speelt altijd een grote rol hoe cliënten reageren of zij zelf proactief zijn en getuigen zoeken etc. Meer cliëntcontact zal natuurlijk bij ernstige zaken prettig zijn, helaas hebben zij hiervoor geen tijd om uitvoerig de zaak te bespreken en door te nemen met cliënt. De rappelbrieven worden door de secretaresse verstuurd, dit is prima. Aan de tijdsdruk kunnen zij helaas niet veel veranderen. Inhoudelijke stukken kan je niet uitbesteden aan de secretaresses.

17. Hoe denk je dat een stroomschema jou kan helpen bij de behandeling van een zaak?

De tijdsdruk en de drukte van de kast zorgen er ook voor dat je weinig tijd heb voor een uitgebreid jurisprudentie onderzoek. Het stroomschema kan daarbij uiteraard een handreiking zijn en er voor zorgen dat je de jurisprudentie snel gevonden hebt.

Handtekening akkoord geïnterviewde:



**Interview over de werkwijze van ARAG inzake de aansprakelijkheidsdiscussie
binnen huis-, tuin-, en keukenongevallen**

Algemeen:

Naam geïnterviewde: Dhr. B.G.T. van Dijck
Functie: Letselschade jurist
Aantal jaren werkzaam bij ARAG: 5 jaar

Datum afname interview: 17 november 2010

Naam interviewer: mw. L.B.C. Schampers

Aantal dossiers nu in behandeling: 180
Aantal dossiers totaal in behandeling gehad: 1100
Aantal poststukken nog liggen: 80

Onderwerp interview:

Tijdens dit interview zullen de huis-, tuin-, en keukenongevallen centraal staan. Er zal gevraagd worden hoe zij te werk gaan bij dit soort zaken en waar zij eventueel tegen aanlopen. Specifiek zal dan gekeken worden tegen welke problemen zij aanlopen tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie en hoe zij daar mee omgaan.

Inhoud:

1. Hoeveel ervaring heb je al in dit soort zaken? Hoe goed is je kennis op dit gebied?

Nadat hij hier twee jaar werkte, heeft hij zaken ingenomen die betrekking hadden op werkgeversaansprakelijkheid en dan met name ook de huis-, tuin-, en keukenongevallen. Hij heeft dus drie jaar ervaring in dit soort zaken. Wanneer er op de afdeling zaken binnen komen, mogen de juristen zelf kiezen welke zaak zij in behandeling nemen. Als er zaken tussen zitten die betrekking hebben op dit onderwerp neemt hij die graag in omdat hij dat leuke zaken vindt. Zijn kennis op dit gebied is goed. Hij geeft hierbij aan dat hij wel de algemene kennis bezit, zoals de betekenis van art. 7:611 BW en art. 7:658 BW. Maar wanneer we over specifieke kennis spreken, geeft hij aan dat elke zaak anders is. De huis-, tuin-, en keukenongevallen zijn zeer casuïstisch en daardoor zul je eerder op de rechtspraak terug moeten vallen. De rechtspraak is echter omvangrijk over dit onderwerp en dat maakt het niet altijd even makkelijk. Op dat gebied is zijn kennis afhankelijk van het soort casus dat hij eerder is tegen gekomen.

2. Je neemt een zaak in behandeling en je komt er achter dat het wel eens een huis-, tuin-, en keukenongeval kan zijn. Op basis van welke punten/items schat je de haalbaarheid van de zaak in?

Het is van te voren moeilijk om in te schatten of de werkgever aansprakelijk is. Dit heeft met een aantal factoren te maken. Elk ongeval is anders en het hangt ook altijd af van alle omstandigheden van het geval. Wanneer hij een zaak in behandeling neemt, beschikt hij nog lang niet over alle informatie om de zaak in te schatten. Hij zal eerst informatie op moeten vragen bij de cliënt, de tegenassuradeur of de werkgever en wellicht moet hij nog getuigenverklaringen of het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie opvragen. Wanneer je over veel informatie beschikt over de toedracht van het ongeval kun je ook beter inschatten of de werkgever een verwijt valt te maken. Pas in de loop van de behandeling van de zaak kom je erachter of de zaak haalbaar is of niet.

Bij werkgeversaansprakelijkheid is het wel zo dat de werkgever een vergaande zorgplicht heeft en dat de werkgever eerder aansprakelijk zal worden geacht voor het ongeval, dan wanneer de werknemer bijvoorbeeld het ongeval in privé sfeer is overkomen. Dan zal de 'werknemer' de wederpartij moeten aanspreken op art. 6:162 BW en dan zul je meer moeten bewijzen moeten aankomen dat de ander aansprakelijk is.

3. Waar loop je (vooral) tegenaan bij dit soort zaken en waar heeft dat mee te maken?

Een probleem dat hij noemt gaat over de definitie van huis-, tuin-, en keukenongevallen. Wat wordt daar nu onder verstaan? Hij weet wel dat het ook ongevallen kunnen zijn die niet zozeer gerelateerd zijn aan het werk, maar is dat ook zo? Als je thuis vaak klust en je werk houdt verband met klussen en je loopt letsel op tijdens je werk, in hoeverre is dan een werkgever aansprakelijk? Immers je werkzaamheden houden nauw verband met de thuissituatie.

Een andere vraag die hij zichzelf wel eens stelt is of de werkgever wel een verwijt valt te maken. Heeft hij zijn zorgplicht inderdaad geschonden? Verder geeft hij aan dat hij niet zo veel problemen heeft met betrekking tot de aansprakelijkheid als hij een zaak behandelt. Er speelt zich niet vaak discussie over de aansprakelijkheid in zaken met huis- tuin en keukenongevallen bij werkgeversaansprakelijkheid. Dit wil niet zeggen dat deze zaken allemaal haalbaar zijn; soms is er zo evident geen aansprakelijkheid dat er om deze reden geen discussie plaatsvindt; de claim van de claimt wordt dan gewoon afgewezen. Wanneer een tegenassuradeur in de gaten heeft dat je niet ophoudt met brieven sturen en de schade is gering, dan zijn zij geneigd om sneller over te gaan tot het betalen van de schade. Overigens betalen zij zonder de aansprakelijkheid dan te erkennen.

Hij merkt dat in de zaken die hij heeft behandeld dat er toch wel vaak een fout is te ontdekken aan de kant van de werkgever. Zoals bijvoorbeeld dat er onvoldoende toezicht is gehouden of dat er te weinig instructies zijn gegeven. Verder zijn er ook meer wettelijke regels vastgelegd over de arbeidsomstandigheden. Kijk maar naar de Arbo-wetgeving wat er voor eisen er gesteld worden aan de werkgever. Een werkgever en de tegenassuradeur weten dat een werkgever snel aansprakelijk is voor de schade die de werknemer is overkomen tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden. Daarom speelt er niet vaak discussie en wordt sneller de aansprakelijkheid erkend. Waar wel discussie over kan bestaan speelt zich af na de aansprakelijkheidsdiscussie. Dan is het namelijk de vraag of de schade die de werknemer heeft geleden ook een oorzaak is van het ongeval en of dat bewezen kan worden. En hoe groot is die schade dan? Enzovoorts.

4. Heb je een eigen werkmethode/stappenplan bij dit soort zaken? Zo ja, waar bestaat dat uit?

Als eerste leest hij het dossier door. Over welke informatie beschikt hij al? Vervolgens is het telefonisch contact opnemen met de cliënt. Tijdens zo'n gesprek worden er veel vragen gesteld die betrekking hebben op het ongeval en de schade. Ook wordt de werkwijze toegelicht en de haalbaarheid van de zaak. Na dit gesprek maakt hij de brief klaar met bijbehorende bijlagen en verstuurd hij deze naar cliënt. Vervolgens is het wachten op de bijlagen (vragenlijst en medische machtiging). Nadat de stukken ontvangen zijn, zal hij de werkgever aansprakelijk gaan stellen (indien daar toestemming voor is gegeven). Terwijl hij met de aansprakelijkstelling of –discussie bezig is, zal hij ook alvast de schade gaan inventariseren. Voor het verdere verloop van de zaak is niet echt meer een stappenplan dat hij volgt. Het is dan kijken welke informatie je binnen krijgt of nodig hebt en daar ga je mee verder.

5. Een werkgever wordt pas aansprakelijk gesteld wanneer de behandelaar de vragenlijst letselschade en medische machtiging retour heeft ontvangen? Waarom gebeurt dit pas nadat deze stukken zijn ontvangen?

In de specifieke vragenlijst die is opgesteld voor werkgeversaansprakelijkheid wordt in de laatste vraag gevraagd of de cliënt de werkgever aansprakelijk wil stellen. Het is belangrijk dat hij schriftelijke toestemming krijgt van de cliënt om de werkgever aansprakelijk te stellen omdat dit negatieve gevolgen met zich kan meebrengen. Een aansprakelijkstelling valt meestal niet in goede aarde bij de werkgever. Daarnaast kan hij met de vragenlijst ook controleren of hij het verhaal goed begrepen heeft. In de vragenlijst worden relevante vragen gesteld en tijdens een telefoongesprek kan het voorkomen dat een cliënt emotioneel reageert of meer informatie geeft dan nodig is of geen antwoord geeft op de vragen die hij stelt. Je zou kunnen zeggen dat de vragenlijst meer een leidraad is voor een aansprakelijkstelling.

6. Welke gegevens/bewijsstukken kunnen van belang zijn om de aansprakelijkheid rond te krijgen?

Er zijn verschillende stukken die van belang kunnen zijn om de aansprakelijkheid mee rond te krijgen. Dat kunnen onder andere zijn: de eigen verklaring, getuigenverklaringen, rapport van de Arbeidsinspectie, foto's van de locatie of het werktuig, een expertiserapport en een toedrachtsonderzoek.

7a. Tegen wat voor problemen loop je aan tijdens de aansprakelijkheidsdiscussie? En waar loop je meer tegen aan? Toedracht bewijzen of aansprakelijkheid bewijzen?

De toedracht staat vaak ter discussie bij zaken die laat gemeld worden, er zijn dan geen getuigen en vaak is er geen arbeidsinspectie ingeschakeld. In zaken die kort na het voorval gemeld worden, zit vaker een rapport van de arbeidsinspectie waarin de toedracht uitgebreid verwoord staat. Wanneer de toedracht niet ter discussie staat, is de aansprakelijkheid vaak geen probleem.

Verder kun je je soms wel afvragen of de zorgplicht is geschonden. Valt de werkgever wel een verwijt te maken? Maar in die gevallen stelt hij toch de werkgever aansprakelijk. In het ene geval wordt de aansprakelijkheid wel erkend en een andere keer weer niet. Wanneer het afgewezen wordt, probeert hij toch al het mogelijk er uit te halen wat er in zin.

7b En op wat voor manier zoek je naar een oplossing?

Hij geeft aan dat het altijd afhangt van alle omstandigheden van het geval. Wanneer het noodzakelijk is voor de aansprakelijkheidsbeoordeling- en discussie, gaat hij op zoek naar jurisprudentie en artikelen uit tijdschriften en de literatuur. In eerste instantie kijkt hij globaal door de uitspraken heen. Wanneer er echt een discussie gaande is, zal hij intensiever op zoek gaan naar jurisprudentie. Het komt ook voor dat een cliënt zich niet bij het oordeel van hem neerlegt dat er helaas niets in de zaak zit. Ook dan wil hij wel eens jurisprudentie toevoegen om zo zijn standpunt te onderbouwen.

8. Wat zijn de termijnen om te wachten op een reactie van de cliënt of tegenassuradeur op een aansprakelijkstelling of aanvullende informatie voordat je zelf actie onderneemt?

Meestal wacht hij ongeveer 4 tot 6 weken af of hij een reactie heeft ontvangen. Soms wil een tegenassuradeur eerst een toedrachtsonderzoek houden, de gemiddelde tijd dat dit in beslag neemt is 2 tot 3 maanden. Het ligt er dus maar net aan op wat voor soort informatie hij zit te wachten voordat hij zelf een rapport gaat sturen of telefonisch contact op gaat nemen.

9. Wat doe je wanneer de cliënt en/of tegenassuradeur niet reageert op de brieven?

Wanneer een cliënt niet reageert, zal hij eerst twee keer rappelleren. Wanneer hij hier geen reactie op krijgt, zal hij de derde brief aangetekend versturen. Nadat hij de derde brief heeft verstuurd, zal hij ook nog telefonisch contact opnemen met cliënt. De termijnen die in deze brieven worden gesteld zijn gemiddeld drie tot vier weken. Wanneer het dossier daadwerkelijk zal worden gesloten indien hij geen reactie ontvangt van de cliënt, zijn 4 tot 5 maanden verstreken.

Een werkgever is doorgaans verzekerd voor aansprakelijkheid, dus wanneer een tegenassuradeur niet reageert of geen standpunt inneemt omtrent de aansprakelijkheid zal hij in het uiterste geval en na dreiging met een klacht, daadwerkelijk een klacht indienen bij de meerdere van de behandelaar.

Wanneer de werkgever niet reageert (hij is dan niet verzekerd of verzuimt om de schade daar te melden) dan zal hij hem eerst rappelleren en wanneer hij daar geen reactie op ontvangt, zal hij gaan dagvaarden.

10. In hoeverre speelt de verzekeraar van de tegenpartij een rol in de discussie? Hier bedoel ik mee in hoeverre werkt de verzekeraar niet mee? De aansprakelijkheid is duidelijk maar zij willen gewoon niet erkennen.

Het is niet de verzekeraar die een rol speelt maar de behandelaar die bij de verzekeraar werkt. Al geeft hij wel aan dat er sommige maatschappijen tussen zitten die gewoon 'berucht' zijn. Die

maatschappijen en daarmee ook de behandelaren stellen hoge eisen aan het bewijs of zij willen gewoon niet pragmatisch regelen.

Verder geeft hij aan dat niet elke verzekeraar een verzekering aanbiedt voor aansprakelijkheid van werkgevers (de zogenaamde AVB-verzekering).

11. Wanneer en op welke gronden besluit je of je de zaak wil sluiten of wil gaan dagvaarden als er geen vooruitgang komt in de aansprakelijkheidsdiscussie?

Zaak sluiten:

- Wanneer een cliënt niet tijdig reageert. Je hebt immers informatie nodig om verder te kunnen gaan met de behandeling van het dossier. Een cliënt is dan wel minstens drie keer benaderd om te reageren. Ook wordt duidelijk gemaakt dat wanneer de cliënt op die brief niet reageert dat over wordt gegaan tot sluiting en archivering van het dossier.
- Je krijgt het bewijs niet rond. Dit geeft hij dan aan de cliënt aan.
- Ook komt het voor dat de zaak niet haalbaar is. Dit wordt soms onderbouwd door middel van jurisprudentie. Uit de uitspraken die dan zijn bijgevoegd kan de cliënt lezen waarom er in die gevallen geen aansprakelijkheid wordt aangenomen. Hierdoor kan een cliënt zich wellicht eerder bij het oordeel van de behandelaar neerleggen.

Dagvaarden:

- Hij zal dagvaarden wanneer hij ervan overtuigd is dat de werkgever aansprakelijk is en deze aansprakelijkheid niet wordt erkend.
- Cliënt wil per se dagvaarden, als hij dat niet doet dan, dan gaat cliënt een beroep doen op de Geschillenregeling. Om dat te voorkomen, in sommige gevallen in overleg met de teamleider toch dagvaarden.

12. Wanneer kies je ervoor om een concept-aansprakelijkstelling toe te sturen aan cliënt?

Alleen als de cliënt om vraagt. Hij zal niet uit eigen beweging een concept sturen. De kans is dan groot dat mensen de brief eindeloos gaan aanpassen. Ze voegen zinnen toe of willen het net wat anders formuleren. Uiteindelijk loop je het risico een brief terug te krijgen die is geschreven door een leek en is het geen juridische brief meer.

13. Naar wie stuur je een antwoordenenvelop? Ook naar de cliënt?

Alleen naar derden worden antwoordenenveloppen gestuurd. Hij voert als jurist een discussie met de verzekeraar. Een cliënt kan allerlei kosten opgeven die als schade zijn aan te merken en als gevolg van het ongeval zijn ontstaan. Portokosten vallen daar ook onder. Wanneer de aansprakelijkheid wordt erkend, dan wordt geprobeerd om ook de portokosten te verhalen (indien die geclaimd worden). Als jurist maakt hij wel buitengerechtelijke kosten maar portokosten vallen daar niet onder. Wanneer hij de cliënt antwoordenenveloppen zou gaan toesturen maakt hij kosten die hij niet vergoed gaat krijgen.

14. Ben je regelmatig op zoek naar actuele jurisprudentie over je zaak? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoeveel tijd gebruik je hiervoor?

Hij is regelmatig op zoek naar jurisprudentie. Wanneer hij uitspraken heeft gevonden, kan hij aan de hand daarvan ook de zaak beter schatten op haalbaarheid. Wanneer hij gaat zoeken, zoekt hij gericht op casus. Er zijn uitspraken die algemene rechtsregels formuleren maar bij deze uitspraken komt hij niet uit omdat hij niet naar deze zoekt. Hij is ongeveer een half uur bezig met zoeken. Wanneer er discussie gaande is over de aansprakelijkheid gaat hij intensiever zoeken.

15. Waarom gebruik je geen jurisprudentie in de zaak?

Hij gebruikt alleen jurisprudentie als dat nodig is. Hij stelt als eerste de werkgever aansprakelijk. Dan is het wachten op een reactie. Het komt natuurlijk voor dat na een aansprakelijkstelling de aansprakelijkheid meteen wordt erkend. Dan zou het zonde van de tijd zijn geweest om een uur gezocht te hebben naar relevante uitspraken. Het is belangrijk om eerst de reactie van de tegenassuradeur/werkgever af te wachten. Dan weet hij zelf ook welke richting hij op moet gaan in die zaak.

16. Hebben jullie een gezamenlijke map waarin jullie jurisprudentie opslaan over bepaalde onderwerpen, zoals over bijvoorbeeld gladheid? Zo nee, lijkt je dit handig? Zo ja, hoe vaak maak je daar gebruik van?

Nee, zij hebben geen gezamenlijke map. Zij hebben wel een map waarin hun vakbladen worden opgeslagen en zij hebben een map waarin jurisprudentie in te vinden is over werkgeversaansprakelijkheid. Maar werkgeversaansprakelijkheid is een breed onderwerp en daar is ook veel jurisprudentie over te vinden. Relevante uitspraken zitten in die map maar dit is niet verdeeld op onderwerp maar op datum. Deze map met jurisprudentie wordt echter niet meer bijgehouden. Voorheen deed een collega dat van de afdeling letselschade maar zij is van baan veranderd.

Verder hebben ze in Leusden handboeken staan waarin relevante uitspraken zijn te vinden, maar deze zijn handboeken hebben ze niet hier op kantoor. Wanneer je deze handboeken wilt inzien en ze opvraagt in Leusden, kan het soms zijn dat je het dezelfde dag dat je het ontvangt ook weer terug moet sturen naar Leusden. ARAG heeft niet op elke locatie handboeken staan en dat heeft te maken met kostenbesparing.

17. De manier waarop je werkt in een dossier/hoe de behandeling van een zaak verloopt, ben je daar tevreden over? Zo ja, waarom? Zo nee, hoe had je het graag anders gezien? Wat zou je willen verbeteren?

Hij is redelijk tevreden. Hij geeft aan dat hij een grote mate van vrijheid heeft over hoe je inhoudelijk een zaak behandelt. Wel worden er eisen gesteld aan de opmaak van de brief, het schetsen van een scenario en het noemen van een concrete vervolgactie waarbinnen je op de zaak terug komt. Dit laatste geeft in letselzaken nogal eens problemen, omdat moeilijk te voorspellen is wanneer andere actoren (wederpartij, artsen, deskundigen) in een letselzaak reageren en je hier wel een zo concreet mogelijke termijn in moet noemen.

Hij geeft aan dat de vijf werkdagentermijn in de praktijk lastig haalbaar is. In letselschadezaken wordt veel gecorrespondeerd en dat merk je in de hoeveelheid post. 25 poststukken op een dag is geen uitzondering. Hij geeft aan dat deze termijn, of de toetsing daarvan, versoepeld zou mogen worden. Verder geeft hij aan dat betalingen door het secretariaat gefiatteerd mogen worden; hij accordeert de nota immers al voordat deze naar het secretariaat gaat.

Over het vele e-mailverkeer in een zaak is hij niet tevreden. Sommige cliënten mailen standaard elke week en soms meerdere keren per week. Wanneer je lang aan een zaak hebt gewerkt en de cliënt om informatie hebt verzocht, komt deze informatie vaak binnen korte tijd per e-mail retour. De vijf werkdagentermijn begint dan weer te lopen en zo ben je veel met dezelfde lastige zaken bezig waardoor mensen die minder snel reageren hier nadeel van ondervinden.

18. Hoe denk je dat een stroomschema jou kan helpen bij de behandeling van een zaak?

Hij geeft aan dat hij dit een lastige vraag vindt. In een stroomschema leg je vooral standaard processen vast; deze standaard processen zijn vooral van toepassing bij het opstarten van een zaak. Na het opstarten verlopen maar weinig zaken hetzelfde. In het schema zouden dan de algemene processen beschreven moeten worden.

Vragen over specifieke dossiers:

1. Waarom eerst op huisbezoek bij cliënt voordat de tegenassuradeur een standpunt inneemt over de aansprakelijkheid? Heb jij daar een idee over?

Hij geeft aan dat hij het huisbezoek van te voren niet nodig achtte. Hij heeft bij cliënt van begin af aan duidelijk gemaakt dat het moeilijk zal worden om de aansprakelijkheid rond te krijgen. Hij zou wel gaan proberen om er wel een eenmalig bedrag uit te halen. De tegenassuradeur heeft echter een expertisebureau ingeschakeld om zo achter de toedracht van het ongeval te komen. De tegenassuradeur wil dit waarschijnlijk omdat zij de zaak goed willen onderzoeken alvorens zij een standpunt in willen nemen over de aansprakelijkheid. Als behandelaar van een dossier kun je het moeilijk weigeren om hier aan mee te werken.

Handtekening akkoord geïnterviewde:

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, likely representing the initials or full name of the interviewed person.