

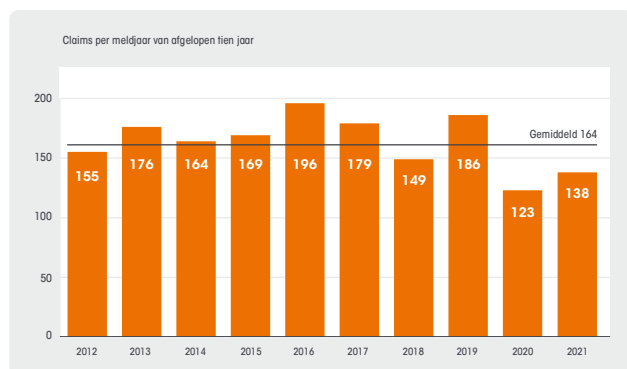
Financiële claims vooral na keizersneden bij runderen

TEKST JOBIEN OLIJHOEK EN MANON EIKENS, BEIDEN VVAA

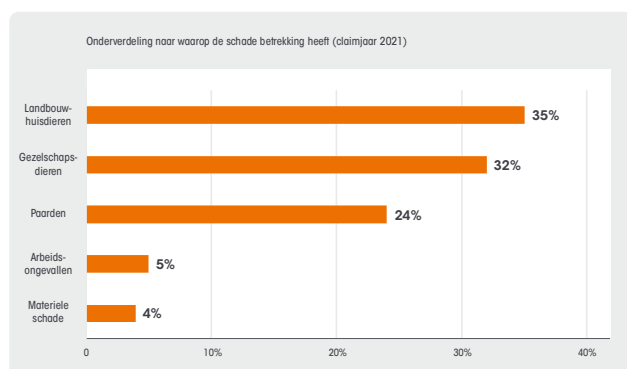


Al jaren verzekeren veel dierenartsen hun beroepsaansprakelijkheid bij VvAA. Hierdoor is een goed beeld te geven van hoe vaak en in welke gevallen dierenartsen of hun organisaties te maken krijgen met financiële claims. Deze inzichten kunnen bijdragen aan het voorkomen van claims in de toekomst. Opvallend over de laatste jaren blijft het relatief hoge aantal claims dat betrekking heeft op runderen en dan met name rondom de partus.

Figuur 1: Bandbreedte aantal veterinaire claims (Bron: VvAA 2022)



Figuur 2: Soorten veterinaire claims (Bron: VvAA 2022)



VERGOEDING VOOR GELEDEN SCHADE

Zoals ieder mens kan ook een dierenarts een fout maken. Leidt een eigenaar van een dier schade door zo'n fout? En wil hij een financiële vergoeding daarvoor? Dan stelt hij de dierenarts of zijn organisatie aansprakelijk; er is dan sprake van een claim. Zo'n claim kan behoorlijk in de papieren lopen. Overigens gaat het in eerste instantie om een vermeende fout. Want: fout gegaan is niet altijd fout gedaan. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar vergoedt alleen als een diergeneeskundige fout (fout gedaan) van de arts de schade heeft veroorzaakt (causaal verband). De diereigenaar heeft anders ook geen recht op schadevergoeding.

JAARLIJKS AANTAL CLAIMS ONDER DE TWEEHONDERD

In figuur 1 is te zien dat de afgelopen tien jaar het aantal veterinaire claims in de VvAA-portefeuille zich ongeveer beweegt tussen de 125 en 200. Het valt op dat in 2020 en 2021, de coronajaren, dit aantal onder het gemiddelde lag met respectievelijk 123 en 138 claims. Mogelijk pakte extra aandacht voor het procedureel werken positief uit. Denk aan het (strakker) op afspraak werken en het, gegeven de omstandigheden, extra duidelijk bespreken wat wel of niet mogelijk was.

ERKENNING BIJ HELFT VAN DE CLAIMS

In bijna de helft van de gevallen (46%) erkent VvAA de aansprakelijkheid bij een claim. Een aanzienlijk deel van de claims wordt afgewezen (28%) of gesloten zonder oordeel (7%). In het laatste geval ontbreken bijvoorbeeld benodigde gegevens om tot een afgewogen oordeel te kunnen komen. In het restant van de claims wordt de schade afgewikkeld zonder erkenning of afwijzing van aansprakelijkheid (19%). Dat noemen we een minnelijke regeling.

MEEST VOORKOMENDE CLAIMS

De meeste claims hebben betrekking op het diergeneeskundig handelen en de daaruit voortvloeiende schade voor de eigenaar. Dan hebben we het vooral over landbouwhuisdieren en gezelschapsdieren (respectievelijk 35% en 32% van het totaal aantal claims). Maar ook over diergeneeskunde bij paarden: in 24 procent van de claimgevallen.

- **Landbouwhuisdieren: veel hechtproblematiek**

Bij de landbouwhuisdieren gaat het in 91 procent van de claims om runderen. Ruim de helft van die claims draait om het handelen tijdens de partus. Vijftig claims van de afgelopen jaren met betrekking tot keizersneden zijn door een veterinaire adviseur geanalyseerd. Daaruit blijkt dat 66 procent van de erkende claims betrekking heeft op het sluiten van de operatiewond in de baarmoederwand. Het gaat dan mis bij het hechten: er is te los gehecht, de eindknoop is los geschoven of de hechtdraad is gebroken. In een kwart van de erkende claims (26 procent) met betrekking tot keizersneden blijkt sprake van het niet of onvoldoende afbinden van beschadigde of bloedende karunkelstelen.

- **Gezelschapsdieren: gemiste diagnose bij honden**

De meeste claims bij de gezelschapsdieren hebben betrekking op honden (77%), daarna volgen de katten (22%). Bij honden gaan de meeste claims over het missen van de juiste diagnose, bijvoorbeeld het missen van hartproblemen of standsafwijkingen van de poot. Bij katten is (het gevolg van) een sterilisatie de meest voorkomende aanleiding voor een claim.

- **Paarden: omissie bij keuring en gemiste diagnose**

Bij paarden ontstaan de meeste claims omdat de dierenarts iets mist tijdens een keuring. Ook het missen van de juiste diagnose in het behandelingsproces komt regelmatig voor. Zowel de omissies bij een keuring als de gemiste diagnoses zijn divers van aard.

- **Andere claims**

Niet alle claims hebben direct betrekking op het diergeneeskundig handelen en de daaruit voortvloeiende schade voor de eigenaar. Ook arbeidsongevallen van medewerkers zijn meeverzekerd, bijvoorbeeld als gevolg van een trappend paard of een bijtende hond. Als laatste staat in figuur 2 materiële schade genoemd als schadecategorie. Voorbeelden hiervan zijn een stalbrand door een vonk tijdens het onthoornen door de dierenarts. Of autoschade van personeel tijdens werktijd. 🐾

Drie tips voor het voorkomen van en omgaan met claims

1 Wees extra alert bij hechten

Extra aandacht bij landbouwhuisdieren voor de kwaliteit van de hechtdraad, het correct afknippen en het achteraf niet onbedoeld doorhalen van hechtdraad kan problemen voorkomen. Vaak zijn er mogelijkheden om dit mee te nemen in intercollegiaal overleg, protocollen en/of inkoopbeleid.

2 Zorg voor zorgvuldige verslaglegging

Een goede dossiervorming kan van groot belang zijn, mocht het tot een claim komen. Neem niet alleen de geconstateerde bevindingen op, maar ook de zaken die u niet hebt waargenomen, maar wel degelijk heeft onderzocht.

3 Schakel direct uw verzekeraar in

In gesprek blijven met een ontevreden klant is belangrijk. Een klacht serieus nemen, goede toelichting of een heldere uitleg geven kan al veel onvrede wegnemen. Daarbij aan de klant aangeven dat u de situatie betreurt, staat niet gelijk aan (civiel-rechtelijke) erkenning van uw aansprakelijkheid. U hoeft vanuit dit perspectief, anders dan soms wordt gedacht, dus niet terughoudend te zijn met excuses. U uitlaten over mogelijke aansprakelijkheid is een ander verhaal: dat is bijzonder onverstandig zolang de claim nog niet afgewikkeld is.

Bij een (dreigende) claim doet u er verstandig aan direct contact op te nemen met uw verzekeraar voor beroepsaansprakelijkheid. Deze staat immers niet alleen opgesteld voor het vergoeden van de schade, maar helpt u ook in het proces. Ondersteuning die in de regel erg gewaardeerd wordt en die u kan behoeden voor handelen waarvan u later mogelijk spijt krijgt.