



Juristen en advocaten van VvAA ondersteunen dagelijks leden bij uiteenlopende juridische problemen. Op deze pagina's bespreken zij verschillende zaken.

Diefstal uit de auto

KNO-arts Loes Bloemhuis gaat met haar man Dennis en twee kinderen met de auto op vakantie naar Toscane. Loes boekt het verblijf in Italië al een paar maanden van tevoren. Het gezin heeft een doorlopende reisverzekering en Loes heeft na het boeken een annuleringsverzekering afgesloten. Verder sluit ze ook de aanvullende (pech)-hulpverlening in het buitenland af. Het gezin kan zonder zorgen op vakantie.

De familie Bloemhuis overnacht in een klein hotel in Oostenrijk. De enige kamer die nog vrij is, is niet heel ruim en ze besluiten om de meeste bagage in de auto te laten. De dakkoffer zit goed op slot, ze halen alleen wat spulletjes uit de achterbak. Losse spullen die in het zicht liggen, bergen ze gemakshalve op tussen voorstoelen en achterbank, afgedekt met een deken. Dennis haalt de fietsen van de fietsendrager en zet ze in de schuur bij het hotel.

Als Loes en Dennis de volgende ochtend bij de auto aankomen, zien ze dat er is ingebroken. Een zijruit is ingeslagen en de bagage die tussen voorstoelen en achterbank was opgeborgen, is verdwenen. De digitale spelletjes van de kinderen, een fotocamera en een tas met kleding; het is allemaal weg. Ook de dakkoffer is opengebroken en de dure golfuitrusting van Dennis is gestolen. De stemming van het gezin daalt tot het nulpunt: veel van hun persoonlijke spullen zijn verdwenen, terwijl de vakantie nog moet beginnen.

Na een kop koffie, om bij te komen van de schrik, bellen ze met de verzekeraar om de diefstal te melden. De verzekeraar kan vast een oplossing bieden. En hopelijk is de auto snel gerepareerd, zodat ze geen vakantiedag hoeven te missen. Maar is het gezin wel verzekerd voor deze schade?

Gelukkig is de auto van de familie Bloemhuis voor ruit-schade verzekerd. Behalve het eigen risico vergoedt de autoverzekeraar de schade hiervan volledig. Maar over de diefstal van de spullen die zich in de auto bevonden, krijgt de familie een teleurstellende mededeling: (kostbare) spullen die zich in de auto bevinden zijn – ondanks het afdekken met een deken – nooit verzekerd tegen diefstal.

De gestolen spullen zijn niet meer nieuw, waardoor de schade voor Loes en Dennis op basis van de dagwaarde nog enigszins meevalt. De golfuitrusting van Dennis blijkt ook een probleem, want die valt onder het begrip kostbare spullen en is daarom niet gedekt op de reisverzekering, ondanks de braaksporen aan de dakkoffer. Gelukkig had Dennis nog wel de moeite genomen om de fietsen van de

auto te halen. Want wanneer de dieven de fietsen van de fietsendrager hadden meegenomen, waren ook deze niet verzekerd geweest. Eigenlijk komt het erop neer dat een auto 's nachts volledig moet worden leeggehaald. Ook als de auto op een bewaakt parkeerterrein staat. Ook als u tijdens uw reis de auto achterlaat om ergens een kop koffie te gaan drinken, moet u uw kostbare spullen uit de auto meenemen. En het is ook dan verstandig om de auto in het zicht houden.

De auto kan helaas niet binnen twee werkdagen worden gerepareerd. Maar hier biedt de aanvullende verzekering voor pech-hulp uitkomst. Het gezin kan de reis met een huurauto voortzetten en Dennis kan vier dagen later zijn auto, netjes gerepareerd, weer ophalen. De reisverzekeraar betaalt de huurauto volledig. Ondanks de tegenslag en wat heen en weer rijden, kan het gezin toch nog van de vakantie gaan genieten.

Een goede reisverzekering is uiteraard belangrijk. U kunt bij een doorlopende reisverzekering kiezen voor extra rubrieken, zoals de annuleringsverzekering (die u binnen zeven dagen na boeken moet afsluiten) en 'hulpverlening auto buitenland'. In de voorwaarden van uw verzekering kunt u lezen wat wel en niet onder de verzekering valt (spullen, kostbare spullen, reparatie voertuig, vervangend vervoer).

Pieter van der Wiel, schadebehandelaar afdeling Schadeservices bij VvAA



Birgitte van den Heuvel-Stoop
is MfN Registermediator

Advies

Mediation

Janny is assistente in een huisartsenpraktijk. Als zij zich ziek meldt en een bezoek aan de bedrijfsarts brengt, krijgt haar werkgever tot zijn verbazing te horen dat Janny's klachten werkgerelateerd zijn. Voor de huisarts komt dit bericht als een donderslag bij heldere hemel.

Janny is balie-assistente. Ze werkt al achttien jaar in de praktijk en sinds drie jaar aan de balie. De praktijk is vorig jaar ingrijpend verbouwd. Het is een mooi open centrum geworden met een centrale plaats voor de balie, als een soort eiland midden in de praktijk. De andere medewerkers zitten apart, tussen de spreekkamers van de artsen, in de back office.

De sfeer op de praktijk is goed, informeel en gezellig. Iedereen werkt hard, maar er is ook tijd voor gezelligheid. De assistentes doen regelmatig samen iets leuks, maar de laatste tijd gaat Janny niet meer mee.

Wat Janny niet durft te vertellen, is dat ze zich sinds de verbouwing van de praktijk niet meer op haar gemak voelt. Ze doet de hele dag haar werk aan de balie, heeft geen direct contact meer met de andere assistentes en de artsen en krijgt daardoor steeds meer het gevoel dat haar collega's over haar kletsen. De bedrijfsarts adviseert mediation: het team moet met elkaar in gesprek.

Een goed gesprek doet wonderen

De mediator start met intakegesprekken met Janny en de huisartsen, daarna volgt een sessie met Janny en de andere assistentes waarin Janny haar verhaal mag doen. In een laatste afrondende sessie met de huisartsen en de assistentes maakt het team afspraken over een andere taakverdeling, roulatie van werkplek en pauzes. Al snel is de kwestie opgelost en gaat Janny opgelucht weer aan de slag.

Soms speelt er veel meer dan een werkgever kan overzien. Een goed gesprek doet wonderen en voorkomt onnodig lang verzuim en hoge kosten. De inzet van een mediator kan zich dus snel terugverdienen.