

## De strijd om genoegdoening in productaansprakelijkheidszaken: 'Producenten trekken alles uit de kast om reputatieschade te voorkomen'



Een babykruik die heet water lekt, waardoor een kind een lelijke brandwond oploopt. Een man die bij het klussen door een ladder zakt en meters naar beneden valt. Vrouwen die helse pijnen ondergaan, nadat bij hen een ondeugdelijk bekkenbodematje is ingebracht. Het zijn heel verschillende letselschadezaken, die wel de nodige gelijkenissen vertonen. Ze hebben flinke gezondheidsschade tot gevolg, wat gepaard gaat met veel verdriet en onzekerheid. En het zijn zaken op het terrein van de productaansprakelijkheid. Voor de advocaten Laura-Jean van de Ven en Irene Timmermans van het Amsterdamse Beer advocaten is de begeleiding van cliënten als deze dagelijks kost, al went het werk nooit. "De emotionele impact op onze cliënten laat ons niet ongemoeid."

*Door Martijn van Driel, Letselschade.NU, 2 september 2022*

De wetgever heeft gepoogd om de slachtoffers van een gebrekkig product adequaat te beschermen. Vanwege het profijt dat de producent van een product heeft, ligt het risico van letselschade volgens de wet bij de producent. Maar de benadeelde moet wel bewijzen dat er schade is en dat er een causaal verband bestaat tussen de schade en het gebrekkige product. Daarom gaat het in de praktijk doorgaans toch om complexe en langdurige zaken, waarvoor de benadeelde een lange adem moet hebben. En er is een rechtshulpverlener bij nodig die van wanten weet en de juiste stappen zet.

### **Keuze om voor slachtoffers te werken**

Laura-Jean van de Ven begon in 2014 als litigation-advocaat aan de andere kant van het spectrum. Werkend bij een Zuidas-kantoor, stond ze onder meer producenten bij in aansprakelijkheidszaken. Vijf jaar later besloot ze dat ze liever aan de andere kant wilde gaan werken. "Het belang van een producent is om financiële schade en reputatieschade zoveel mogelijk te voorkomen. Daarvoor wordt alles uit de kast getrokken. En aan de andere kant is er een slachtoffer of een groep slachtoffers, voor wie de zaak van levensbelang is. Dat perspectief is veel emotioneler en vergt veel van de behandelend advocaat."

Irene Timmermans maakte na een stageperiode bij onder meer een ziekenhuis en een kantoor dat voor verzekeraars werkte dezelfde keuze en startte in 2014 als slachtofferadvocaat. "Ik was al tijdens m'n studie geïnteresseerd in zaken waarin het medische aspect een rol speelde, naast het juridische stuk. Bij Beer advocaten voelde ik me snel thuis, want het werk is maatschappelijk relevant en ik kan vanuit mijn rol heel veel voor mensen betekenen."

### **Beschaamd vertrouwen**

Allebei treden ze veel op in productaansprakelijkheidszaken. Irene: "Als mensen een bepaald product in huis halen, of een arts adviseert hun een medisch hulpmiddel, dan hebben zij daar vertrouwen in. Het product dient een doel, het maakt je leven beter, mooier of makkelijker. Als dat dan een onverwachte negatieve wending neemt, omdat het product niet doet wat het behoort te doen, dan is dat een enorme domper. En als er zelfs sprake is van letsel, is dat voor de benadeelde een ramp. Het vertrouwen is dan flink beschaamd en iemands leven kan voorgoed getekend zijn."



Mr. Laura-Jean van de Ven en mr. Irene Timmermans

Laura-Jean: "Iedereen maakt wel eens mee dat een artikel tegenvalt of stuk is. Maar we zien hier natuurlijk de extremen. Ik heb een zaak gehad van een gebrekkige veiligheidsdop van een fles gootsteenontstopper. Een jong kind had daardoor een slok kunnen nemen van dat spul. Ik begrijp goed dat de ouders dan de producent ter verantwoording willen roepen. Niet alleen het product zelf, maar ook alle eigenschappen daaromheen, zoals de verpakking en eventuele bijsluiters of gebruiksaanwijzing, moeten deugdelijk en veilig zijn. Daar moet je op kunnen vertrouwen."

### **Medische hulpmiddelen**

Veel productaansprakelijkheidszaken gaan om medische hulpmiddelen, zoals gebrekkige bekkenbodematjes (*mesh*) en spiraaltjes of hebben met een medische ingreep te maken, bijvoorbeeld lekkende borstimplantaten (PIP), of ondeugdelijke *fillers*. Irene: "We werken soms op het snijvlak van productaansprakelijkheid en medische aansprakelijkheid. Het medicijn of het hulpmiddel is ondeugdelijk en veroorzaakt schade, maar de zorgverlener had dat misschien wel kunnen of moeten weten, waardoor er medeverantwoordelijkheid is voor de ontstane situatie."

Laura-Jean: "Denk aan een zaak waarbij een patiënt een hartaanval kreeg na het inbrengen van een *stent*, waarbij bekend had moeten zijn dat dit hulpmiddel een verhoogd risico op een hartaanval met zich meebracht. De ellende van het slachtoffer had mogelijk voorkomen kunnen worden en het slachtoffer had over het verhoogde risico geïnformeerd moeten worden. Dan stellen we de zorgverlener, naast de producent van de *stent*, aansprakelijk."

Beer advocaten probeert ook in de media en bij de politiek aandacht te vragen voor het belang van slachtofferbescherming voor medische hulpmiddelen. Irene: "We geven onze professionele visie in radiodocumentaires, informatieve televisie-uitzendingen of we laten ons gezicht zien bij *expertmeetings* in politiek Den Haag. Het consumentenprogramma Radar en dagblad Trouw doken diep in de materie van gebrekkige medische hulpmiddelen en publiceerden de zogeheten '*Implant Files*'. Op basis van dat onderzoek kwam veel belastende informatie boven tafel, en het heeft een bruikbaar register opgeleverd voor incidenten met medische hulpmiddelen."

Heeft u letselschade opgelopen, bijvoorbeeld door een gebrekkig product? Irene en Laura-Jean geven de volgende tips:

- Ga naar uw huisarts en bespreek uw klachten
- Leg bewijs vast, bewaar alles (inclusief nota, verpakking indien van toepassing), maak foto's van het product etc.
- Noteer de gegevens van getuigen
- Neem tijdig contact op met een gespecialiseerde rechtshulpverlener

Let op: De termijn om een schadevordering in te dienen bij de producent is afhankelijk van de juridische grondslag 3 tot 5 jaar.

### **Risicovolle cosmetische behandelingen**

Irene en Laura-Jean zien het aantal zaken toenemen waarbij cosmetische behandelingen misgaan. Irene: "Vanwege een schoonheidsideaal gaan mensen heel ver om aan een bepaald beeld te voldoen. Soms te ver, door bijvoorbeeld naar het buitenland te reizen om voor weinig geld een risicovolle ingreep te ondergaan. Of door ongeschikte *fillers* te laten inspuiten, waardoor letsel ontstaat. Daar kun je wat van vinden. Maar de producenten dienen met deugdelijke producten te komen, zorgvuldig onderzoek te doen naar de risico's en gebruikers daarover adequaat voor te lichten, in plaats van alleen het mooie plaatje voor te schotelen. Zorgvuldigheid moet altijd het uitgangspunt zijn."

Laura-Jean: "Producenten zijn voortdurend bezig om hun producten te vernieuwen en te verbeteren. Hoewel dat een positieve ontwikkeling is, bestaan juist bij innovatieve middelen vaak nog onbekende risico's. Denk bijvoorbeeld aan de corona-vaccins en de bijwerkingen die daarbij zijn opgetreden. Daar wordt internationaal volop onderzoek naar gedaan, maar het middel is al door miljoenen mensen gebruikt. Natuurlijk was er sprake van gigantische tijdsdruk, maar je kunt je afvragen of er sprake was van een zorgvuldig ontwikkelingsproces en of - en in welke mate - dat tot nadelige gevolgen bij gebruikers gaat leiden. Ik sluit niet uit dat we daar als letselschadeadvocaten straks onze handen vol aan hebben."

### **David en Goliath**

Productaansprakelijkheidszaken zijn vaak langlopende zaken. Irene: "Je hebt als consument te maken met een geduchte tegenstander, namelijk een vaak internationaal opererend concern met onbeperkte *resources*. Het is David tegen Goliath. Een zaak is soms ogenschijnlijk zo klaar als een klontje, maar toch komen slachtoffers in een moeras terecht. Alles wordt in twijfel getrokken. Is de schade wel veroorzaakt door het middel, of zijn er andere mogelijke oorzaken? De producent heeft de beschikking over duurbetaalde advocaten, die graag de complete medische voorgeschiedenis van het slachtoffer doorlichten. Het slachtoffer moet vaak niet alleen een goed verhaal, maar ook een dikke huid en een lange adem hebben. Het helpt dan als je er niet alleen voor staat, maar een goede belangenbehartiger hebt."

Laura-Jean licht dat verder toe: "Bij ons ligt de belangrijke taak om het machtsverschil tussen de benadeelde en de producent zoveel mogelijk op te heffen. Het begint met een haalbaarheidsonderzoek: is het aannemelijk dat de schade is veroorzaakt door het middel? Hierbij overleggen wij ook met onze medisch adviseurs. Daarnaast onderzoeken we meteen of er vergelijkbare zaken bekend zijn. Indien nodig, wordt de stap naar de rechter gemaakt in de vorm van bijvoorbeeld een deelgeschil, een voorlopig deskundigenonderzoek, getuigenverhoor of een bodemprocedure. Zo kunnen we stap voor stap de verhoudingen egaliseren en uiteindelijk een schadevergoeding afdwingen."

### **Zo goed mogelijk helpen**

Een slachtofferadvocaat is niet alleen met de inhoud bezig, weten Irene en Laura-Jean, maar heeft ook een ondersteunende taak. "Het menselijk contact maakt onderdeel uit van ons werk," zegt Irene. "Cliënten zijn kwetsbaar en erg emotioneel over wat er is gebeurd. Daarom neem je de tijd om te luisteren naar hun verhaal, ook als een puur inhoudelijk gesprek niet meer dan vijf minuten zou kunnen duren. Soms kan er vanuit de letselschadezaak ook praktische hulp worden geboden wat iemand meer zelfredzaam maakt, denk aan de inschakeling van een ergotherapeut of arbeidsdeskundige."

Laura-Jean: “De emotionele impact op onze cliënten laat ons niet ongemoeid. Veel cliënten gaan door een moeilijk traject, en wij proberen daarbij zo goed mogelijk te helpen. Wat wel bemoedigend is, is dat ik vaak zie dat een positieve uitkomst van het juridische traject uiteindelijk ook een louterend en verhelderend effect heeft op cliënten. Erkenning en genoegdoening kunnen een belangrijke rol bij het herstel spelen.”

### **Specialisten**

Productaansprakelijkheidszaken zijn geen gesneden koek, maar zaken met een complexe problematiek. Dat is ook precies de reden dat Beer advocaten zich er intensief mee bezighoudt. Irene: “Wij willen een adres zijn voor slachtoffers, hoe groot en ingewikkeld het probleem ook is. Maar we adviseren ook andere rechtshulpverleners in hun aanpak van een zaak, bijvoorbeeld in de vorm van een procesadvies. We zijn specialisten, en daar waar we nodig zijn, willen we graag helpen.”

“Het uiteindelijke doel is het welzijn van de cliënt,” zegt Laura-Jean. “De zakelijk insteek is natuurlijk belangrijk. Financiële onzekerheid probeer je op te lossen. Maar de behoefte van het slachtoffer gaat verder dan een schadevergoeding. Het gaat er daarnaast ook om dat je iemand weer op weg helpt met nieuw perspectief. Daar kan bijvoorbeeld een coach bij helpen, of een arbeidsdeskundige. Er is veel professionaliteit beschikbaar om ons heen en het is belangrijk om daar ten gunste van de cliënt ook doelgericht gebruik van te maken.”

### **Wonderlijke conclusie**

Ook Irene ziet dat deze mensgerichte aanpak in de praktijk goed werkt. “Cliënten kunnen na afloop van een zaak zeggen dat het weliswaar vreselijk is wat ze hebben meegemaakt, maar dat het ze ook sterker heeft gemaakt. Het is een wonderlijke conclusie als een slachtoffer tegen je zegt: ‘Ik had het niet willen missen, want dan was m’n leven misschien niet zo mooi geworden als nu.’”

Samen zijn ze het er over eens: het tot een goed einde brengen van een ingewikkelde zaak, samen met de cliënten, collega’s en andere professionals met wie wordt samengewerkt, geeft heel veel voldoening.