

Handleiding juridisch risicomanagement

mr. Paul Otto

Inhoud

Zorgplicht en aansprakelijkheidsmaatstaf	4
Boekingsprocedure en algemene voorwaarden	5
Uitingen over veiligheid – geef geen garantie	6
Informatiebord op een niet te missen locatie bij de ingang	7
Deelnemersverklaring	8
Uitleg en instructies.....	10
Na een (ernstig) ongeval – de juridische afhandeling.....	11
Maatwerk & advies	13

Beste ondernemer,

Als deelnemer van Sport Institute Europe ontvang je deze handleiding voor het juridisch risicomanagement. De deelnemers van Sport Institute Europe bieden zeer uiteenlopende activiteiten aan. Van teambuilding op het strand tot tokkelen op grote hoogte en meerdaagse survivaltochten.

Met deze algemene handleiding geven we tips, maar we staan niet in voor de toepassing in een specifiek geval. Daarvoor is op maat gemaakt advies nodig.

Juridisch risicomanagement kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Iedere ondernemer (en jurist) heeft zijn eigen voorkeur en stijl. Ga je de deelnemer wel of niet confronteren met de boodschap dat er risico's aan de activiteit verbonden zijn? Welke schrijfstijl hanteer je? Wat is naar mening van de ondernemer nog praktisch uitvoerbaar? Vaak geldt wel het gezegde 'zachte heelmeeesters maken stinkende wonden'. Hoe meer je op het vlak van juridisch risicomanagement je onderneemt, hoe sterker je komt te staan.

Kompas Juristen staat veel recreatieondernemers en verzekeraars bij voor de afhandeling van recreatieongevallen. De opgedane lessen zetten we via deze handleiding om in enkele juridische tips voor jullie organisatie. Met deze tips beperk je de juridische risico's en geef je verdere invulling aan jouw informatieplichten richting deelnemers.

Relatie tot veiligheidsmanagement

Het beperken van de risico's met behulp van een aantoonbaar veiligheidsmanagementsysteem is uiteraard de basis. De navolgende tips en eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen zijn geen lapmiddelen om slecht veiligheidsmanagement op te vangen. We zien in de praktijk veel grensgevallen waar de ondernemer aan zijn zorgplicht lijkt te hebben voldaan en de (advocaat van) de benadeelde deelnemer meent dat er meer gedaan had moeten worden. Op dat grensvlak speelt het juridisch risicomanagement een belangrijke rol in het beoordelen van een claim.

3

Doel juridisch risicomanagement

Goed juridisch risicomanagement kan leiden tot de volgende voordelen voor u als ondernemer:

- Transparantie richting deelnemers
- Minder snel aansprakelijk
- Voor een lager bedrag aansprakelijk
- Betere verzekeraarbaarheid van je bedrijf
- Betere verzekeraarbaarheid van de branche op de lange termijn
- Verhaal van schade op andere partijen in de keten.

Zorgplicht en aansprakelijkheidsmaatstaf

Als organisator van activiteiten heb je een grote zorgplicht richting de deelnemers en andere personen die aanwezig zijn. De civiele aansprakelijkheidsmaatstaf is kort gezegd dat:

- de risico's (kans x gevolg) en veiligheidsmaatregelen op elkaar moeten zijn afgestemd. Hoe groter de risico's, hoe meer veiligheidsmaatregelen deze risico's moeten beperken.

Safety by design

Het is van belang om waar mogelijk veiligheid vanuit het ontwerp van de activiteit te creëren:

- **Safety by design:** Dit betekent dat de inrichting van de activiteit en de tastbare veiligheidsmaatregelen zo moeten zijn dat de risico's zo goed als mogelijk worden beperkt.
- **Instrueren en waarschuwen** is vaak pas een geëigende maatregel indien er geen redelijke opties zijn om de risico's vanuit het ontwerp van de activiteit weg te nemen. Instrueren en waarschuwen is bovendien enkel voldoende indien te verwachten is dat dit voldoende effectief is.
- Als organisator moet je **rekening houden met voorzienbaar onvoorzichtig gedrag** van deelnemers. Daar moet je de veiligheidsmaatregelen op afstemmen.

Rekening houden met voorzienbaar onvoorzichtig gedrag van deelnemers

Bij veel ongevallen is onvoorzichtig gedrag van deelnemers of het niet of niet precies opvolgen van de instructie een deel van de oorzaak van het ongeval. Het is verleidelijk om vooral de vinger te wijzen naar de deelnemer. In het Nederlandse recht geldt echter de regel dat je als organisator rekening moet houden met enig (voorzienbaar) onvoorzichtig gedrag van deelnemers en daarmee rekening dient te houden door het nemen van verdere veiligheidsmaatregelen.

Zo zei de Rechtbank Den Haag in een rechtszaak die ging over een tokkelende deelnemer die zijn voeten – tegen de instructies in - niet introk bij de landing): De exploitant van een tokkelbaan mag er niet zonder meer van uitgaan dat deelnemers te allen tijde in staat zijn de instructies op te volgen, in het bijzonder nu de activiteit spannend en uitdagend is.

Het is van belang :

- waar mogelijk de situatie zo in te richten dat de deelnemer voor zijn veiligheid niet afhankelijk is van zijn eigen handelen.
- dat wat je van de deelnemer aan handelingen verwacht af te stemmen op zijn of haar kunde en ervaring.
- deelnemers instructies te geven die zij kunnen opvolgen en dat in de praktijk ook doen.
- zonodig een oefensituatie te verschaffen aan de deelnemer.
- deelnemers die tegen instructies in handelen actief en consequent corrigeren.

Boekingsprocedure en algemene voorwaarden

Tijdens de boekingsprocedure moeten de algemene voorwaarden:

- 1) van toepassing worden verklaard, en;
- 2) er dient een redelijke mogelijkheid tot kennisname te zijn.

Doe je dit niet, dan zijn de algemene voorwaarden vernietigbaar en kan je er geen succesvol beroep op doen.

Van toepassing verklaren

Zorg voor een voldoende duidelijke en specifieke verwijzing zodat de klant niet hoeft te zoeken.

Je kan de volgende teksten als basis gebruiken. Andere varianten zijn ook mogelijk.

online boekingsmodule:

- Onze [algemene voorwaarden \[hyperlink\]](#) zijn van toepassing. U bevestigt hiervan kennis te hebben genomen en hiermee akkoord te zijn. [verplicht vinkje]

5

Offerte per email of aanbod per email:

- *Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing. Deze zijn als bijlage bijgevoegd.*

of

- *Onze [algemene voorwaarden \[hyperlink\]](#) zijn van toepassing. Door te boeken bevestigt u hiervan kennis te hebben genomen en hiermee akkoord te zijn.*

Let op:

- Een enkele verwijzing naar de voorwaarden is te weinig.
- Pas op de factuur voor het eerst verwijzen naar de algemene voorwaarden is doorgaans te laat.

Redelijke mogelijkheid tot kennisname

Voor dienstverlening geldt het volgende als redelijke mogelijkheid tot kennisname:

- Zet de algemene voorwaarden gemakkelijk toegankelijk op een duidelijke logische plaats op de website en verwijs hiernaar in het aanbod. Zorg voor een PDF download mogelijkheid
- Voeg de voorwaarden standaard bij de offerte of email toe.

- Op gemakkelijke wijze toegankelijk maken op de plaats waar de dienst wordt verricht: Hang een exemplaar bij de ontvangstbalie en leg exemplaren op de balie.

Voor (pakket)reizen geldt aanvullend dat er een (digitaal) exemplaar naar de klant moet worden gestuurd samen met het reisaanbod of met de boekingsbevestiging.

Voor meer informatie zie [dit artikel](#) van Kompas Juristen.

Uitingen over veiligheid – geef geen garantie

We nemen geregeld op websites en bij andere publicaties van recreatieondernemers waar dat er wordt geclaimd of gegarandeerd dat de deelname geheel veilig is. Soms wordt er daarbij ook verwezen naar externe keuringen en het veiligheidsmanagementsysteem. Voorbeelden zijn:

‘wij spannen ons tot het uiterste in om uw veiligheid te garanderen’

‘wij nemen alle mogelijke veiligheidsmaatregelen’

‘alle toestellen zijn TÜV gekeurd, waardoor uw veiligheid is gegarandeerd’

Deze uitingen worden na een ongeval met letsel doorgaans ook door de advocaat van de deelnemer gevonden en deze uitingen worden tegen je gebruikt. De bovenstaande ‘toezeggingen’ gaan verder dan de zorgplicht die de wet voorschrijft. Een veiligheidsgarantie is zeer nadelig voor de juridische positie. Het advies is met klem om dit achterwege te laten, want dit kan doorslaggevend zijn en zal er sneller toe leiden dat de verzekeraar besluit te schikken met de wederpartij.

6

Wat u wel op de website kan vermelden is: ‘Uw veiligheid is belangrijk. We nemen daarom gepaste en op de situatie afgestemde veiligheidsmaatregelen’

Stellingen t.a.v. opleiding, ervaring en certificering

Het is van belang om geen stellingen op de website te zetten die niet geheel kloppen. De stelling *‘onze instructeurs zijn opgeleid en ervaren’* en *‘we werken enkel met gecertificeerde instructeurs’* moet je waar kunnen maken. Vaak is dat niet voor 100% het geval omdat er ook instructeurs zijn met minder ervaring of omdat er geen certificering voor bepaalde activiteiten bestaat. Zo komt het geregeld voor dat een instructeur ervaren is in het begeleiden van activiteit X, maar niet in het begeleiden van activiteit Y. Bij activiteit Y gaat het dan fout en dan werkt de stelling dat alle instructeurs ervaren zijn tegen je.

Als ondernemer dien je af te wegen of de voordelen van deze stellige uitspraken opwegen tegen de mogelijke nadelen.

Informatiebord op een niet te missen locatie bij de ingang

Het verdient aanbeveling bij de toegangspoort van het eigen terrein de deelnemers en andere bezoekers via een informatiebord te wijzen op een aantal zaken, te weten:

- *Deelname aan de activiteiten geschiedt op **eigen risico**.*
- *Instructies en aanwijzingen dienen strikt te worden opgevolgd"*
- *Onze **huisregels en algemene voorwaarden** gelden op het terrein en bij gebruikmaking van onze diensten. Deze kan je vinden bij de receptie.*

Indien je besluit niet te werken met een deelnemersverklaring (zie verderop in dit document) is het aan te bevelen de tekst op het informatiebord uit te breiden:

- *We bieden sportieve recreatie aan. Blessures en ernstig letsel zijn bij onze activiteiten ondanks gepaste veiligheidsmaatregelen niet volledig uit te sluiten. Deelname geschiedt daarom op **eigen risico**.*
- *Instructies en aanwijzingen dienen strikt te worden opgevolgd*
- *Onze **huisregels en algemene voorwaarden** gelden op het terrein en bij gebruikmaking van onze diensten. Daarin is onder meer een aansprakelijkheidsbeperking opgenomen. Deze kan je vinden bij de receptie.*

Starten de deelnemers niet op het eigen terrein, maar op een publieke locatie dan is het gewenst om de deelnemers via een deelnemersverklaring op de hoogte te brengen van bovenstaande zaken.

Deelnemersverklaring

Al vele jaren wordt het nut van een 'eigen risico verklaring' en/of 'validiteitsverklaring' bediscussieerd. Te meer omdat het consequente gebruik administratief vaak lastig is.

Kort samengevat kan een deelnemersverklaring in bepaalde gevallen nuttig en doorslaggevend zijn en in andere gevallen niet. Het gaat te diep om hier uitgebreid om in te gaan, maar kort samengevat kan je een deelnemersverklaring niet compenseren voor ernstige fouten van de onderneming.

De last en moeite van het consequent laten tekenen of accorderen van een deelnemersverklaring staat geregeld aan het gebruik in de weg. Het is aan de ondernemer om de keuze te maken wanneer deze de deelnemersverklaring inzet. Wij doen de aanbeveling om dit zo veel als mogelijk te doen en stellen een model ter beschikking. De volgende elementen komen in die deelnemersverklaring terug:

- Informatie: Kans op letsel
- Acceptatie: (gedeeltelijk) eigen risico
- Verplichting om instructies op te volgen
- Aansprakelijkheidsbeperking
- Validiteitsverklaring (verklaring om voldoende fit en gezond te zijn)
- Verwijzing naar huisregels en voorwaarden
- Acceptatie van de verklaring

Deelname-eisen

Voor sommige activiteiten kunt u overwegen deelname-eisen toe te voegen aan de deelnemersverklaring. Vaak zien we dat deze op een andere manier worden gecommuniceerd. Bijvoorbeeld via een informatiebord bij de ingang of het specifieke toestel.

Lijst met contra-indicaties

Sommige aanbieders hanteren aanvullend een lijst met contra-indicaties. Of dat gewenst is en of de deelnemersverklaring daarvoor de juiste plek is, zal per activiteit en werkwijze kunnen verschillen. Een voorbeeld is:

'I.v.m. uw veiligheid is het niet toegestaan om deel te nemen bij:

- *Rugklachten*
- *Zwangerschap*
- *...*

Let op! de lijst is niet uitputtend.

Minderjarigen

Voor minderjarigen dient de volwassen persoon te tekenen die de minderjarige begeleidt.

Groepen

Bij groepen wordt het in bijzonder als lastig ervaren om de deelnemers een deelnemersverklaring te laten accorderen.

Als tussenvorm zou ervoor kunnen worden gekozen dat de klant wordt verplicht om deze deelnemersverklaring als 'deelnemersinformatie' aan alle deelnemers te versturen. Deze informatie op locatie met de groep doornemen, is vanuit juridisch perspectief ook prima, maar het is niet sfeer bevorderend. Aan de ondernemer de keuze.

Uitleg en instructies

De uitleg en instructies van medewerkers zijn doorgaans niet alleen van belang voor het begrijpen van de activiteit, maar ook voor de veiligheid.

Na een ongeval stelt de deelnemer zich geregeld op het standpunt dat er geen of onvoldoende instructie is gegeven. Ons wordt geregeld gevraagd hoe je kan aantonen wat er dan aan instructie is gegeven. Het is niet altijd nodig om dit te kunnen aantonen, maar als dat nodig is dan is het vaak niet gemakkelijk.

Geregeld kunnen andere deelnemers daar iets over verklaren. Die verklaringen kunnen echter onbetrouwbaar zijn omdat een mens simpelweg selectief en onnauwkeurig herinnert. Ook is niet iedereen in staat zich nauwkeurig te uiten. Verstrikt er ook nog wat tijd dan is de herinnering nog vager.

Enkele aanvullende manieren om aan te tonen wat er aan instructie is gegeven:

- De uitleg tevens (volledig) op een informatiebord tonen zodat deelnemers het kunnen nalezen. Voor sommige activiteiten kan dit zelfs in delen worden opgeknipt (zoals bij touwparcours).
- Instructie uitschrijven op een kaartje die de instructeur erbij houdt.
- De uitleg ook per video overbrengen

Per activiteit is de ene of andere vorm meer geschikt.

- Daarnaast bevelen we aan om de instructie uit te schrijven als 'standaardinstructie'. Deze dient te worden geüpdate aan de hand van de waarnemingen in de praktijk. Instructeurs dienen deze te lezen. Idealiter wordt getoetst en op schrift vastgelegd dat de instructeur bekend is met de standaardinstructie en deze kan toepassen. Dit kan door een zelfverklaring of door de hoofdinstructeur na het inwerken/bijscholen.

10

Waarschuwingen

Waarschuwingen dienen bij voorkeur door symbolen te worden ondersteund met een tekstuele toelichting eronder.



Huisregels/veiligheidsregels - taal

Werk je met veel internationale deelnemers dan is het aan te bevelen om de huisregels/veiligheidsregels tevens in het Engels aan te bieden. Daarnaast is het aan te bevelen om consequent na te vragen of de deelnemers deze regels begrepen hebben.

Na een (ernstig) ongeval – de juridische afhandeling

Heeft er een ongeval plaatsgevonden dat tot letsel heeft geleid, dan is het aan te bevelen spoedig contact op te nemen met Sport Institute Europe en de verzekeraar (in de regel via Sport Institute Europe).

De verzekeraar heeft veel informatie van u nodig voor een volledige beoordeling. Indien er letsel is, is het op voorhand lastig te zeggen of dit volledig herstelt en welke schade eruit voortvloeit. Bedenk dat ook beperkt blijvend letsel tot grote schade kan leiden. Voor een goede beoordeling van de aansprakelijkheid en mogelijk verhaal is het gewenst om zoveel mogelijk relevante documentatie te kunnen beoordelen, waaronder:

- T.a.v. het ongeval zelf
 - ongevallenformulier
 - foto's/filmpjes
 - toelichting van de ondernemer (belangrijk: niet speculeren)*
 - getuigenverklaringen (i.v.t.)*
 - (Weers)omstandigheden en andere relevante factoren
- Betrokken instructeur
 - Verklaring instructeur (belangrijk: niet speculeren)*
 - Documentatie t.a.v. bekwaamheid
 - Contract/overeenkomst van opdracht
- Betrokken materiaal
 - Toegepaste normering
 - Certificering
 - Gebruikershandleiding
 - Logboek t.a.v. onderhoud
 - Foto's (overzichtsfoto van de situatie + detailfoto's)
- Veiligheidsmanagement
 - RI&E/veiligheidsplan (algemene deel en activiteitspecifieke deel)
 - Standaardinstructie t.a.v. de activiteit
 - Foto's van relevante informatieborden en waarschuwingsborden (overzichtsfoto van de situatie + detailfoto van de tekst)
 - Huisregels + hoe deze van toepassing zijn verklaard en waar deze zijn te vinden voor de deelnemer
- Boeking en voorwaarden
 - De overeenkomst/offerte, bevestiging en factuur
 - Algemene voorwaarden + toelichting hoe deze van toepassing zijn verklaard en toelichting hoe de deelnemer hiervan kon kennis nemen
 - Deelnemersverklaring van het slachtoffer (i.v.t.)

* T.a.v. verklaringen door instructeurs, getuigen en de ondernemer zelf wordt opgemerkt dat dit zowel voor als tegen de onderneming kan worden gebruikt. Houd verklaringen feitelijk en zakelijk. Speculeren is niet gewenst. In een later stadium kunnen aanvullende verklaringen worden opgevraagd door de verzekeraar.

Zeer ernstige en dodelijke ongevallen

Bij zeer ernstige ongevallen adviseren wij direct contact op te nemen met Kompas Juristen (of een andere gespecialiseerde partij).

Vanuit Kompas Juristen begeleiden wij geregeld ondernemers in de correcte afhandeling van ongevallen met ernstig letsel of dodelijke afloop. In de uren en dagen na het ongeval komt er heel veel op de onderneming af. Van contact met (familie van) het slachtoffer en bijstand aan personeel tot omgang met de media en het begeleiden van en meewerken aan het onderzoek door autoriteiten.

Vul het ongevallenformulier niet in zonder juridische bijstand!

Media

De media staat al snel op de stoep. De media lokt op slimme wijze een reactie bij je uit en verdraait een hoop. Ten aanzien van media merken we op dat het in de regel niet verstandig is om iets anders te zeggen/schrijven dan:

'Het ongeval wordt onderzocht. We kunnen geen verdere toelichting in de media geven'

en afhankelijk van het gevolg:

'we leven mee met... We wensen ... veel sterkte'

Je mag de pers de toegang tot je privéterrein ontzeggen.

12

Onderzoek door autoriteiten

Het is gewenst als het onderzoek door de autoriteiten wordt begeleid. Wij kunnen u het best bijstaan indien u kort na het ongeval belt. Enkele belangrijke punten die we op voorhand meegeven:

- Uw verklaring en die van betrokken medewerkers wordt opgenomen. Tip: **U kunt altijd later meer toelichten, nooit minder.** Bedenk dat een betrokken instructeur, de feitelijk leidinggevende en de onderneming zelf in een later stadium mogelijk/waarschijnlijk worden verdacht van een ernstig strafbaar feit.
- bedrijfscomputers kunnen worden meegenomen en u wordt om alle relevante documentatie gevraagd. Tip: Zorg van te voren dat u alle relevante documentatie ook op een aparte back-up heeft en verzoek of u de bestanden op een USB mag kopiëren i.p.v. de bedrijfscomputer mee te laten nemen.
- Is er een vaste inrichting betrokken bij het ongeval dan wordt deze in de regel verzegeld en betrokken materiaal/persoonlijke beschermingsmiddelen worden in beslag genomen. Maak indien mogelijk zelf nog foto's van dit materiaal.

Maatwerk & advies

Disclaimer

Ondanks de zorgvuldige totstandkoming staat Kompas Juristen niet in voor de juistheid of volledigheid van deze handleiding, noch voor de toepasselijkheid van de informatie in een individueel geval. Het vervangt geen op maat gemaakt advies.

Wenst u maatwerk of nader advies dan kunt u contact opnemen via info@kompasjuristen.nl of bellen naar 020-7552416

Bijstand bij ongevallen

Voor bijstand met spoed belt u naar **Sport Institute Europe** en/of direct naar:
Paul Otto: 06-28068169