

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 13-001

in de zaak nr. [nummer],

verwezen door: Ombudsman Financiële Dienstverlening
hierna te noemen: de Ombudsman,

met betrekking tot: hierna te noemen: aangeslotene.

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Ombudsman tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44 lid 1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

2. Feiten en procesverloop

2.1 De heer B. (hierna: klager) heeft op 19 oktober 2001 een verkeersongeval gehad in Duitsland.

Ten tijde van het ongeval liep een aanvraagprocedure voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene en was een voorlopige ongevallen dekking afgegeven. De ingangsdatum van de arbeidsongeschiktheidsverzekering van klager is 26 februari 2002.

2.2 Aangeslotene heeft op 1 november 2001 een arbeidsongeschiktheidsmelding ontvangen. Zij verleent aan klager sindsdien een uitkering op basis van 100 % arbeidsongeschiktheid per 19 oktober 2001.

2.3 Klager is op 16 november 2005 ten gevolge van een eenzijdig ongeval, waarbij hij met zijn auto tegen een paal is aangereeden, naar het ziekenhuis gebracht met neklachten.

2.4 In april en mei 2006 heeft aangeslotene een persoonlijk onderzoek als bedoeld in de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek laten verrichten naar klager. Het door haar ingeschakelde externe bureau heeft een observatieverslag gemaakt, maar geen onderzoeksrapport uitgebracht. Als gevolg van het feit dat klager de observatie vroegtijdig heeft ontdekt, is het persoonlijk onderzoek tussentijds beëindigd. Aangeslotene heeft klager niet op de hoogte gebracht van het onderzoek.

2.5 Bij brief van 2 juni 2009 heeft de belangenbehartiger van klager aan aangeslotene, onder verwijzing naar artikel 1.11 van de Gedragscode, verzocht om toezending van alle rapporten en van alle opdrachtbrieven aan het (de) ingeschakelde bureau(s). Op 16 juni 2009 heeft aangeslotene klager schriftelijk onder meer het volgende bericht:

“[naam klager] wordt niet gevolgd door [naam aangeslotene].”

2.6 Vervolgens heeft de belangenbehartiger van klager zich bij brief van 25 juni 2009 opnieuw tot aangeslotene gewend met de volgende verzoeken:

“In uw brief schrijft u dat cliënt niet wordt gevolgd door [naam verzekeraar]. Dit laat de mogelijkheid open dat dit in het verleden anders is geweest. Gezien de uitlatingen van uw arbeidsdeskundige, [naam arbeidsdeskundige], heeft cliënt ook aanleiding te veronderstellen dat er wel persoonlijk onderzoek in de zin van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek is verricht door of namens uw maatschappij. Cliënt heeft recht en belang bij een schriftelijke bevestiging dat door of namens [naam aangeslotene] nimmer onderzoek naar hem is gedaan in de zin van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Uw bevestiging daarvan zie ik gaarne tegemoet. Bij gebreke daarvan ontvang ik graag alsnog de stukken waarom ik heb gevraagd in mijn brief van 2 juni 2009 onder 11”.

2.7 Aangeslotene heeft op 20 juli 2009 als volgt geantwoord:

“ Begin 2006 is er twijfel gerezen over de volledigheid en de juistheid van de door [naam klager] verstrekte informatie. De navolgende omstandigheden hebben daarbij een rol gespeeld.
(...)

Naar aanleiding hiervan is een persoonlijk onderzoek (observatie) verricht in april en mei 2006. Dit onderzoek heeft niets opgeleverd omdat [naam klager] de observatie vroegtijdig heeft ontdekt. Het fraude dossier is toen gesloten.

Omdat wij geen consequenties aan het onderzoek hebben verbonden, hebben wij geen mededeling gedaan van het betrokken onderzoek. Dienovereenkomstig zijn er door ons geen gegevens van [naam klager] (intern en/of extern) geregistreerd”.

2.8 Bij brief van 17 september 2009 heeft de belangenbehartiger van klager aangeslotene onder meer de volgende vragen gesteld:

“Waarom werd ik niet terstond geïnformeerd toen ik navraag deed (art.1.11. Gedragscode)? Waarom werden de onderzoeksgegevens bewaard (art. 3.1.)?”

2.9 Aangeslotene heeft op 18 december 2009 schriftelijk als volgt gereageerd:

“(…)

Gelet op de aard van de klachten van uw cliënt lag het niet voor de hand om van te voren en onmiddellijk na het onderzoek mededeling te doen van het onderzoek. Dit omdat de poging tot het doen van het onderzoek was mislukt. (...) Wij hebben de gegevens niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk op grond van artikel 3.1 van de gedragscode”.

2.10 Met een brief van 28 juli 2010 heeft de belangenbehartiger van klager een klacht ingediend bij aangeslotene en daarbij onder meer gesteld dat aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de artikelen 1.8 en 3.1 van de Gedragscode.

2.11 Aangeslotene heeft de klacht bij brief van 15 oktober 2010 ongegrond verklaard.

2.12 Vervolgens heeft de belangenbehartiger van klager op 20 oktober 2010 een klacht ingediend bij de Ombudsman en op 10 november 2011 een aanvullende klacht.

2.13 De Ombudsman heeft aanleiding gezien de klacht door te zenden aan de Tuchtraad. De Tuchtraad heeft de klacht in behandeling genomen.

2.14 Aangeslotene heeft bij brief van 15 mei 2012 verweer gevoerd.

2.15 De Tuchtraad heeft aangeslotene opgeroepen ter zitting te verschijnen op 6 december 2012 en de belangenbehartiger van klager uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.

3. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek januari 2004

Voor zover voor deze zaak van belang luidt de op deze zaak toepasselijke Gedragscode Persoonlijk onderzoek 2004, (hierna ook: "de Gedragscode") als volgt:

Artikel 1.2:

De verzekeraar beoordeelt of persoonlijk onderzoek het enige hem ten dienste staande middel is dan wel of er andere mogelijkheden van onderzoek zijn die tot hetzelfde resultaat kunnen leiden, zonder dat daarbij de persoonlijke levenssfeer van betrokkene wordt geraakt. Is dat laatste het geval dan zal de verzekeraar afzien van het doen van persoonlijk onderzoek.

Artikel 1.7:

Bij het persoonlijk onderzoek wordt doorgaans gebruikgemaakt van de navolgende twee onderzoeksmethoden:

- a. het observeren van betrokkene; indien nodig met gebruikmaking van een technisch hulpmiddel (conform 1.8);
- b. het inwinnen van informatie bij derden (conform 1.9 en 1.10).

Artikel 1.8:

Betrokkene wordt geïnformeerd dat observatie als bedoeld in artikel 1.7 aanhef en onder a heeft plaatsgevonden, tenzij opsporingsbelangen of het belang van anderen, waaronder de verzekeraar, zich daartegen verzetten. Onverminderd de hierop betrekking hebbende wettelijke bepalingen, geldt bij observatie met een technisch hulpmiddel het volgende:

- a. heimelijk gebruik geschiedt alleen op incidentele basis en alleen indien dat noodzakelijk is voor het leveren van bewijs dat iemand zich

schuldig maakt of heeft gemaakt aan ernstig laakbaar en / of strafbaar handelen (...).

Artikel 1.11:

De verzekeraar dient resultaten van het persoonlijk onderzoek in beginsel aan betrokkene kenbaar te maken.

Artikel 3.1:

De verzekeraar bewaart de onderzoeksgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor het bereiken van het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, rekening houdend met de wederzijdse belangen van verzekeraar en betrokkene.

Artikel 3.4:

De verzekeraar draagt er zorg voor dat na definitieve afhandeling van de claim het onderzoeksbureau hierover wordt geïnformeerd onder aanzegging dat het onderzoeksbureau alle gegevens van betrokkene vernietigt.

4. De klacht

In de onder 2.12 genoemde brief heeft de belangenbehartiger van klager in de kern de volgende klachten geformuleerd:

1. Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de artikelen 1.8 en 1.11 van de Gedragscode door klager niet op de hoogte te stellen van het feit dat observatie had plaatsgevonden, zelfs niet nadat de belangenbehartiger van klager had gevraagd of persoonlijk onderzoek had plaatsgevonden.
2. De besluitvorming voorafgaand aan het instellen van een persoonlijk onderzoek is onzorgvuldig geweest en er is onvoldoende rekening gehouden met de belangen van klager. De wijze van observatie (met een camera) was niet gerechtvaardigd door de omstandigheden en in strijd met artikel 1.8 sub a van de Gedragscode.
3. Door de onderzoeksgegevens (te) lang te bewaren, handelt aangeslotene in strijd met artikel 3.1 van de Gedragscode.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.14 bedoelde verweer onder meer het volgende aangevoerd:

- Zij heeft in april en mei 2006 een persoonlijk onderzoek naar klager laten verrichten omdat in de jaren 2001 tot en met 2006 een vermoeden van fraude was ontstaan. Dit vermoeden is gebaseerd op een lijst van nader genoemde omstandigheden die overeenkomen met binnen de maatschappij gehanteerde onderzoeksindicatoren.
- De omstandigheden/onderzoeksindicatoren gaven voldoende aanleiding tot het doen van een persoonlijk onderzoek.
- Het bewijs van mogelijke fraude kan gelet op de aard van de claim alleen worden verkregen met een camera.
- Aangeslotene heeft afgezien van het melding maken van het persoonlijk onderzoek omdat dit in strijd was met het maatschappijbelang.
- Er is gehandeld overeenkomstig de Gedragscode. Op basis van deze code bestaat er geen verplichting om altijd melding te maken van een uitgevoerd persoonlijk onderzoek.
- In deze situatie was het niet melden gerechtvaardigd doordat er geen consequenties aan de resultaten van het onderzoek zijn verbonden en het doen van een mededeling waarschijnlijk de vertrouwensrelatie bij de schadebehandeling zou hebben verstoord.
- In de Gedragscode wordt geen specifieke bewaartermijn voor onderzoeksgegevens genoemd. Het behoort tot het maatschappijbeleid om onderzoeksgegevens te bewaren zolang de claim in behandeling is. Dit laatste is hier het geval, nu de uitkering nog steeds wordt verstrekt.

6. Behandeling ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 6 december 2012. Partijen zijn daarbij verschenen.

6.2 Desgevraagd heeft aangeslotene ter toelichting verklaard dat zij er belang bij had om klager niet op de hoogte te stellen van het persoonlijk onderzoek nu dit onderzoek niet goed is afgerond en er geen conclusies aan zijn verbonden. Aangeslotene heeft hierdoor de mogelijkheid behouden om op een later moment opnieuw persoonlijk onderzoek te verrichten. Los hiervan behoort

het tot het maatschappijbeleid van aangeslotene om per geval te beoordelen of betrokkene wordt geïnformeerd.

Wat de bewaartermijn van gegevens betreft is naar de opvatting van aangeslotene op grond van artikel 3.4 van de Gedragscode het standpunt verdedigbaar dat gegevens in ieder geval bewaard blijven zolang de claim in behandeling is.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. De Gedragscode Persoonlijk Onderzoek is een dergelijke code.

7.2 Overeenkomstig artikel 1.11 van de Gedragscode dient de verzekeraar de resultaten van het persoonlijk onderzoek in beginsel aan betrokkene kenbaar te maken. Daarmee is niet verenigbaar het door aangeslotene geschetste maatschappijbeleid, dat hierop neerkomt dat in beginsel geen melding plaatsvindt en dat per geval een belangenafweging wordt gemaakt. Ook afgezien hiervan oordeelt de Tuchtraad dat de door aangeslotene gestelde belangenafweging ontoereikend is geweest. In deze beide opzichten is de klacht gegrond. Van belang is voorts dat aangeslotene ten onrechte geen openheid van zaken heeft gegeven nadat de belangenbehartiger van klager in de brief van 2 juni 2009 in algemene zin - en onder verwijzing naar het voornoemde artikel van de Gedragscode - heeft verzocht om toezending van alle rapporten en van alle opdrachtbrieven aan het (de) ingeschakelde bureau(s).

7.3 Voor zover klager aangeslotene verwijt onvoldoende rekening te hebben gehouden met zijn belangen in de besluitvorming tot het instellen van een persoonlijk onderzoek en onvoldoende te hebben afgewogen of minder ingrijpende methoden voorhanden zijn om de gewenste informatie te verkrijgen, oordeelt de Tuchtraad dat de op dit verwijt gebaseerde klacht van klager ongegrond is. Op basis van de door haar opgesomde feiten heeft aangeslotene in

redelijkheid kunnen komen tot de bevinding dat de op reguliere wijze verkregen gegevens reden gaven tot een nader onderzoek – in dit geval in de vorm van een persoonlijk onderzoek – om te beoordelen of verdere uitkeringen van de hier in het geding zijnde omvang gerechtvaardigd waren.

7.4 In artikel 3.1 van de Gedragscode is bepaald dat de verzekeraar de onderzoeksgegevens niet langer bewaart dan strikt noodzakelijk is voor het bereiken van het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, rekening houdend met de wederzijdse belangen van verzekeraar en betrokkene. Deze bepaling, die goeddeels overeenkomt met het bepaalde in artikel 10 van de Wet bescherming persoonsgegevens, laat geen ruimte voor een daarvan afwijkende bestendige gedragslijn zoals het maatschappijbeleid van aangeslotene. Deze gedragslijn komt er immers op neer dat aangeslotene de gegevens zonder meer en altijd bewaart zolang zij de uitkering verstrekt. Dusdoende toetst zij niet de noodzaak van verdere bewaring en houdt zij ook niet, op de in artikel 3.1 voorgeschreven wijze, rekening met de wederzijdse belangen. De Tuchtraad laat hierbij nog in het midden of de door aangeslotene geschetste gedragslijn zich verdraagt met de door haar opgegeven reden om tegenover klager te verzwijgen dat er een persoonlijk onderzoek had plaatsgevonden, te weten dat aan de resultaten van het onderzoek geen consequenties voor klager waren verbonden. Voor zover aangeslotene stelt haar hier beschreven beleid te kunnen rechtvaardigen op basis van artikel 3.4 van de Gedragscode, oordeelt de Tuchtraad dat deze stelling niet opgaat. Dit artikel heeft immers betrekking op de verhouding tussen de verzekeraar en het onderzoeksbureau, niet op de verhouding tot de betrokken verzekerde.

Ten aanzien van de hier beschreven aspecten acht de Tuchtraad de klacht gegrond.

7.5 Voor zover de klacht betrekking heeft op andere aspecten van het handelen van aangeslotene jegens klager, acht de Tuchtraad de klacht ongegrond.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door te handelen in strijd met de artikelen 1.11 en 3.1 van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (versie januari 2004). De klacht is in zoverre gegrond.

De Tuchtraad adviseert tot het opleggen van de maatregel van waarschuwing aan aangeslotene op de voet van artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars.

Aldus is beslist op 31 januari 2013 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.