



UITSPRAAK 21-005

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: de heer [naam klager], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- Het verzoek van 13 november 2020 van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij na te noemen tuchtklacht is doorgeleid naar de Tuchtraad.
- Het verweer van aangeslotene van 16 december 2020.
- De reactie hierop (replik) van klager van 12 januari 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 28 januari 2021.

2. De tuchtklacht in het kort

Deze tuchtklacht heeft betrekking op de wijze waarop aangeslotene aan klager heeft verzocht om een machtiging te tekenen voor het opvragen van informatie over klager bij een andere afdeling van aangeslotene. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of bij het verzoek tot ondertekenen van de machtiging ongeoorloofde druk is uitgeoefend op klager en of is gedreigd tot fraude te concluderen als klager de machtiging waar aangeslotene om heeft gevraagd niet zou ondertekenen.

3. De achtergronden van de zaak

3.1 Klager ontvangt vanaf juni 2013 een uitkering op grond van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene (verder te noemen AOV). Na een ongeval in mei 2015 heeft klager zich bij aangeslotene gemeld in verband met een toename in zijn beperkingen. Naar aanleiding van de op dat ongeval betrekking hebbende letselschadeclaim van klager op de aansprakelijkheidsverzekeraar van zijn wederpartij, eveneens aangeslotene, heeft een onderzoek plaatsgevonden door een letselschade-expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar. Vervolgens heeft aangeslotene aan klager gevraagd een machtiging te tekenen waardoor de afdeling Personenschade van aangeslotene gemachtigd zou zijn informatie te verstrekken aan haar afdeling Arbeidsongeschiktheid. Aanvankelijk heeft klager geweigerd de gevraagde machtiging te ondertekenen.

3.2 Aangeslotene heeft, in een brief van 14 november 2017, aan klager mogelijke maatregelen aangekondigd bij het niet ondertekenen van de machtiging. De desbetreffende passages van die brief luiden: “[...] Zonder uitwisseling van deze gegevens kunnen we alleen beoordelen op basis van de informatie waar we nu over beschikken. Omdat u bij de afdeling Personenschade van [naam aangeslotene] andere informatie gaf dan dat u aan ons doorgaf kunnen we nu niet anders



dan op basis hiervan aannemen dat u ons bewust onjuist informeerde. [...] Het niet insturen van deze machtiging heeft niet alleen tot gevolg dat uw uitkering is gesloten. Bij aanzegging van fraude kunnen ook andere maatregelen volgen. U kunt daarbij denken aan onder andere: - Terugvordering van alle uitkeringen na 1-5-2015 – Beëindiging van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering – Registratie van uw persoonsgegevens in een intern en extern waarschuwingssysteem [...].”

Na ontvangst van deze brief heeft klager de machtiging alsnog aan aangeslotene verstrekt. Naar aanleiding van de informatie-uitwisseling tussen de fraudecoördinatoren van de afdeling Personenschade en de afdeling arbeidsongeschiktheid (hierna afdeling AO), heeft aangeslotene het standpunt ingenomen dat klager bewust onjuiste informatie heeft verstrekt om zo een arbeidsongeschiktheidsuitkering te krijgen waarop geen recht bestaat. Dit is voor aangeslotene reden geweest de AOV per direct te beëindigen, de reeds gedane uitkering terug te vorderen en de persoonsgegevens van klager voor de duur van acht jaar op te nemen in het Extern Verwijzingsregister (verder te noemen EVR).

3.4 Klager heeft vervolgens een klacht daarover bij Kifid ingediend. Kort gezegd hebben partijen bij Kifid geprocedeerd over de vraag of klager bewust onjuiste informatie heeft verstrekt met als doel een hogere arbeidsongeschiktheidsuitkering te krijgen dan waarop hij recht had. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft bij uitspraak van 6 november 2020 vastgesteld dat tussen twee fraudecoördinatoren van verschillende afdelingen van aangeslotene, te weten de afdeling Personenschade en de afdeling AO, persoonsgegevens zijn uitgewisseld en heeft dienaangaande vervolgens geoordeeld dat die gegevensuitwisseling gerechtvaardigd was. De registratie van de persoonsgegevens van klager in het Extern Verwijzingsregister (EVR) diende naar het oordeel van de Geschillencommissie ongedaan te worden gemaakt omdat slechts sprake was van een vermoeden van fraude en niet van een zwaardere verdenking.

3.5 De Geschillencommissie is niet inhoudelijk ingegaan op het standpunt van klager dat ongeoorloofde druk op hem is uitgeoefend om de machtiging tot gegevensuitwisseling tussen de afdeling Personenschade en de afdeling AO te ondertekenen. Omdat dit klachtonderdeel ziet op het handelen van aangeslotene en de beoordeling daarvan tuchtrechtelijk van aard is, is de zaak daartoe doorverwezen naar de Tuchtraad.

3.6 Na het verzoek van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 13 november 2020 hebben partijen schriftelijk (in twee rondes) hun standpunten uitgewisseld en is de klacht op 26 mei 2021 mondeling ter zitting van de Tuchtraad behandeld.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 De klacht richt zich in de kern op de wijze waarop aangeslotene om ondertekening van de machtiging heeft verzocht. Klager verwijt aangeslotene dat zij ongeoorloofde druk heeft uitgeoefend om de machtiging te ondertekenen en dat zij heeft bedreigd tot fraude te concluderen als klager de machtiging, waar zij (aangeslotene) om heeft gevraagd bij brief van 14 november 2017, niet zou ondertekenen. Volgens klager had aangeslotene toen al moeten onderkennen dat haar fraudeonderzoek op onzorgvuldige wijze was uitgevoerd.



4.2 Klager heeft in zijn repliek voorts verwoord dat aangeslotene in haar communicatie een grotere mate van zorgvuldigheid had moeten betrachten en dat het handelen van aangeslotene een grote druk heeft gelegd op het gezin en de onderneming van klager.

4.3 Klager heeft verder te kennen gegeven dat aangeslotene al in een brief van 21 juli 2016 om dezelfde machtiging had gevraagd en dat hij toen heeft geweigerd deze te ondertekenen. Aangeslotene heeft klager tevens laten weten dat hij zijn werkzaamheden als [naam taxateur] in opdracht van een onderdeel van aangeslotene niet langer zou kunnen uitvoeren als hij de machtiging niet zou ondertekenen. Klager zou daardoor een belangrijke inkomstenbron missen.

Ter zitting heeft klager hierover desgevraagd laten weten dat hij geen taxaties meer kon uitvoeren omdat hij van fraude werd beschuldigd. Hij is destijds niet van de lijst geschrapt maar wel op non-actief gezet door het onderdeel '[...]' van aangeslotene waarvoor hij regelmatig taxaties uitvoerde. Daarin is na de hoorzitting van Kifid vooralsnog geen verandering in gekomen. Het onderdeel van aangeslotene zou hem nu weer opdrachten kunnen geven maar klager heeft nog geen opdracht ontvangen sindsdien.

Klager heeft ter zitting benadrukt dat hij graag in overleg was getreden met aangeslotene maar daartoe niet in de gelegenheid is gesteld.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar verweer gereageerd op de klacht dat er volgens klager ongeoorloofde druk is uitgeoefend om de machtiging tot gegevensuitwisseling tussen de fraudecoördinatoren van de afdeling Personenschade en de afdeling AO te ondertekenen. Aangeslotene heeft verwezen naar de voorwaarden, waarin onder meer is bepaald dat de arbeidsongeschikte verzekerde aan aangeslotene of aan door haar aan te wijzen deskundigen alle gegevens moet verstrekken of laten verstrekken die aangeslotene nodig heeft voor het vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid en het recht op uitkering. Verder is in de voorwaarden bepaald dat als de verzekerde zich niet aan die verplichtingen houdt en daardoor de belangen van aangeslotene schaadt, het recht op uitkering door aangeslotene mag worden herzien, opgeschort of beëindigd. Dit artikel is volgens aangeslotene te kwalificeren als een verval van recht-beding als bedoeld in artikel 7:941 lid 4 BW. Aangeslotene heeft in dat kader te kennen gegeven dat zij belemmerd werd in haar onderzoek doordat klager geen machtiging stuurde en zij is van mening dat zij terecht de uitkering heeft opgeschort en vindt dit proportioneel.

Aangeslotene heeft in haar verweer kenbaar gemaakt het te betreuren als klager zich door haar brief van 14 november 2017 onder druk gezet voelde en hiervoor haar excuses aangeboden. Tenslotte heeft zij laten weten dit in de toekomst beter te zullen formuleren.

5.2 Aangeslotene heeft in haar dupliek herhaald wat zij in haar verweer naar voren heeft gebracht en heeft verder gesteld dat zij de opmerking van klager dat, ten tijde van de brief van 14 november 2017, aangeslotene reeds had moeten onderkennen dat haar fraudeonderzoek op onzorgvuldige wijze was uitgevoerd, niet kan plaatsen. Op 14 november 2017 was aangeslotene net begonnen met het fraudeonderzoek omdat het eerste fraudesignaal naar voren kwam in een e-mailbericht van 13 juli 2017 van de fraudecoördinator van de afdeling Personenschade. Aangeslotene wilde op basis van de machtiging van klager en, in het vervolg daarvan, informatie van de afdeling Personenschade verder onderzoek doen naar de fraude. Volgens aangeslotene is dat niet onzorgvuldig.



Volgens aangeslotene diende de machtiging, waarom zij in de brief van 21 juli 2016 heeft gevraagd, ertoe de schadebehandeling van de AOV-claim te vergemakkelijken, zodat voor de afhandeling van de verschillende claims bij de afdeling Personenschade en de afdeling AO niet twee keer dezelfde informatie moest worden verzameld en opgevraagd. Dat is volgens aangeslotene een legitieme reden. De brief van 21 juli 2016 waarin aangeslotene een machtiging heeft gevraagd om de schadebehandeling te vergemakkelijken staat dus helemaal los van de brief van 14 november 2017 waarin aangeslotene om een machtiging in het kader van het fraudeonderzoek heeft gevraagd.

5.3 De werkzaamheden van klager als [naam taxateur] voor het onderdeel '[...]' van aangeslotene, waar klager naar verwijst, kan aangeslotene in dit verband niet plaatsen. Bij de afdeling AOV was op 14 november 2017 niet bekend dat klager deze werkzaamheden verrichtte voor dat onderdeel. De medewerkers van de afdeling AOV hebben dit pas later vernomen en dit heeft geen enkele rol gespeeld bij de brief van 14 november 2017 waarin aangeslotene heeft gevraagd om een machtiging. Aangeslotene heeft te kennen gegeven dat van bijkomende omstandigheden waardoor klager onder druk is gezet volgens haar geen sprake is.

Ter zitting heeft aangeslotene herhaald dat zij niet op de hoogte was van de werkzaamheden van klager als [naam taxateur]. Verder heeft aangeslotene desgevraagd kenbaar gemaakt dat de passage over het niet ondertekenen van de machtiging en de mogelijk daaraan te verbinden consequenties niet standaard is maar individueel is geredigeerd. Aangeslotene heeft daaraan toegevoegd dat dit ongelukkig is geformuleerd en dat zo'n brief niet mag worden geschreven. Zij betreft het dat deze brief zo is gestuurd aan klager.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement van de Tuchtraad heeft de Tuchtraad tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden.

Verzoek tot ondertekenen machtiging

6.2 Aangeslotene heeft verzocht om de machtiging te ondertekenen. Zij heeft voorts aan klager laten weten dat het consequenties kon hebben als klager de machtiging niet zou ondertekenen. De genoemde gevolgen en met name het opnemen van de persoonsgegevens van klager in een extern en intern waarschuwingssysteem zijn echter zo verstrekkend dat door het vermelden daarvan het verzoek tot ondertekenen van de machtiging te dwingend is geformuleerd en de brief daardoor tegenover de geadresseerde als ongerechtvaardigd dreigend moet worden geoordeeld. Dit geldt temeer nu voor het opnemen van persoonsgegevens in bedoelde waarschuwingssystemen als voorwaarde geldt dat de door de verzekeraar gestelde feiten een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren. Hiervan was ten tijde van het verzoek tot ondertekening van de machtiging geen sprake.

Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat aangeslotene over niet meer informatie beschikte dan dat een mogelijke discrepantie bestond tussen de informatie die klager aan haar afdeling Personenschade had verstrekt en de informatie waarover haar afdeling AO beschikte, terwijl, zelfs indien die discrepantie inderdaad bestond – aangeslotene heeft daarnaar geen



onderzoek gedaan – de conclusie dat klager haar afdeling AO bewust onjuist had geïnformeerd – zoals zij in haar brief van 14 november 2017 schreef – niet getrokken kon worden.

Formulering gevolgen en beleid ten aanzien van concluderen tot fraude

6.3 In het licht van het hiervoor in 6.2 overwogene verdient het naar het oordeel van de Tuchtraad aanbeveling dat brieven aan verzekerden, waarin in het kader van de schaderegeling gerefereerd wordt aan het opnemen van de persoonsgegevens in een extern en intern waarschuwingssysteem, vooraf geaccordeerd worden door de directie.

Slotsom

6.4 In de brief van 14 november 2017 heeft aangeslotene een vermoeden van fraude geuit en die brief is zo geformuleerd dat hij door klager aldus kon worden gelezen dat aangeslotene tot de in de brief genoemde maatregelen zou overgaan als klager de machtiging niet zou tekenen. Daarmee hield de brief een dreiging in die in dat stadium van het onderzoek ongerechtvaardigd was. Dit moet aangeslotene tuchtrechtelijk worden aangerekend. De klacht is dan ook gegrond.

6.5 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad. Zij legt aangeslotene de maatregel van een *waarschuwing* op.

Aldus is beslist op 12 juli 2021 door mr. E.M. Wesseling- van Gent, voorzitter, mr. E. Numann, mr. F. Ensel, mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville en prof.mr. J.H. Wansink, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.