



UITSPRAAK 21-006

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [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:

- De klacht van klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 29 juli 2020, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 16 december 2020, met bijlagen.
- De reactie hierop (replik) van klager van 12 januari 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 21 februari 2021.

De klacht is mondeling behandeld ter zitting van 1 juli 2021, zoals hierna verder zal worden besproken.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 Deze tuchtklacht heeft betrekking op de handelwijze van aangeslotene bij het fraudeonderzoek dat aangeslotene naar aanleiding van die schademelding heeft gedaan en de op basis daarvan getroffen maatregelen.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft naar aanleiding van een aanrijding op 2 september 2019, waarbij schade aan zijn auto is ontstaan, een beroep op zijn verzekering bij aangeslotene gedaan. Dit was de vijfde cascoschade die klager heeft gemeld binnen ongeveer een half jaar. Aangeslotene heeft de schade eerst laten onderzoeken door een eigen expert en daarna ook door een eigen toedrachtonderzoeker. Hun bevindingen zijn hierna weergegeven.

3.2 De expert, de heer [naam I] (hierna: de expert), heeft de schade op 3 september 2019 onderzocht en op 28 januari 2020 een expertiserapport uitgebracht. De expert heeft in zijn rapport opgenomen dat de bij de aanrijding betrokken wederpartij het vermoeden heeft uitgesproken dat klager de aanrijding in ieder geval niet heeft proberen te voorkomen, omdat hij naar rechts heeft gestuurd, richting de auto van de wederpartij, in plaats van naar links. Dat laatste was logisch geweest om de aanrijding te voorkomen, aldus de wederpartij. De expert heeft in het rapport opgenomen dat het vermoeden van de wederpartij door het schadebeeld



lijkt te worden bevestigd. De expert gaat er op basis van zijn bevindingen van uit dat de klager de aanrijding niet heeft geprobeerd te voorkomen en deze opzettelijk heeft veroorzaakt.

3.3 De toedrachtonderzoeker, de heer [naam 2] (hierna: de onderzoeker), heeft op 9 december 2019 rapport uitgebracht. In het rapport staat, voor zover relevant, het volgende:

“2. Samenvatting

Volgens de schade-expert, die het technisch onderzoek verrichtte en de schade vaststelde, komt het schadebeeld niet overeen met de door verzekerde gepresenteerde toedracht. Op basis van de schadesporen kon de schade-expert vaststellen, dat naar het voertuig van wederpartij werd gestuurd waardoor de botsing ontstond.

De wederpartij en een anonieme getuige beweren, dat verzekerde opzettelijk tegen het voertuig van wederpartij reed.

(...)

4. Administratief onderzoek

(...)

Schade Verleden Pas

In genoemd register zijn voor betreffende auto de volgende registraties bekend met betrekking tot eerdere schades.

10-03-2019 – aanrijding met voertuig
08-05-2019 – aanrijding met voertuig
03-06-2019 – aanrijding met voertuig
08-07-2019 – diefstal van onderdelen uit het voertuig
02-09-2019 – aanrijding met voertuig

Schadeverleden

Tijdens het interview op 3 oktober 2019 verklaarde verzekerde, dat er drie aanrijdingsschades waren gemeld bij [naam verzekeraar]. Verzekerde vertelde mij niet, dat er in juli 2019 een diefstal had plaatsgevonden en, dat deze schade werd geclaimd bij [naam aangeslotene]. Verzekerde verklaarde gedetailleerd over de aanrijdingen in maart, mei en juni.

(...)

6. Onderzoeksbevindingen

Het voertuig van verzekerde is met zijn toestemming elektronisch uitgelezen door de heer [naam 3] van het bedrijf [naam bedrijf 1] uit [plaatsnaam] bij [naam bedrijf 2], aan de [straatnaam] te [plaatsnaam]. Hieruit zijn geen bijzonderheden gekomen. De resultaten van het onderzoek zijn al in uw bezit.”



3.4 Aangeslotene heeft naar aanleiding van het schadeverleden van klager en de bevindingen van de expert en de onderzoeker het vermoeden geuit dat klager opzettelijk aanrijdingen veroorzaakt en daar een verdienmodel bij heeft. Aangeslotene heeft klager over haar vermoeden geïnformeerd bij brief van 16 december 2019, en wel als volgt.

Wij vermoeden dat u aanrijdingen veroorzaakt

U bent sinds februari 2019 eigenaar van de auto en dit is al de vierde aanrijdingsschade. Dit is bovengemiddeld veel. Wij vermoeden dat u aanrijdingen veroorzaakt, uw autoschade laat taxeren en laat uitkeren. Daarna laat u de auto goedkoop herstellen. Hierdoor ontstaat er een verdienmodel.

Wij vermoeden dat u onjuiste informatie hebt verstrekt over de aanschafprijs

U overlegde een aanschafnota van € 23.000,- van februari 2019. Echter kocht u de auto van uw neef. Uw neef zette in december 2018 de auto nog te koop voor € 19.950,-. Het is daarom ongeloofwaardig dat u een paar maanden later deze auto kocht voor € 3.500,- meer. U kunt daarnaast op geen enkele manier aantonen dat u € 23.000,- betaalde.

U verzweeg bij de toedrachtonderzoeker de inbraakschade

De toedrachtonderzoeker vroeg u of u eerder schades had gehad aan uw Volkswagen Golf. U gaf aan dat u drie aanrijdingsschades had gehad in maart 2019, mei 2019 en juni 2019. U vermeldde echter niks over de inbraakschade van juli 2019 waarbij wij € 12.108,52 uitkeerde.”

In deze zelfde brief (hierna ook: de afwijzingsbrief) heeft aangeslotene tevens aan klager bericht (i) dat de schade wordt afgewezen omdat er sprake was van een opzettelijke aanrijding, (ii) dat klager zelf zijn autoverzekering al had opgezegd en dat met klagers overige verzekeringen wordt gestopt, (iii) dat klagers gegevens gedurende acht jaar worden opgenomen in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) en (iv) dat het fraudeloket van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) op de hoogte is gebracht. Tevens is klager bericht dat hij (v) de onderzoekskosten van de toedrachtonderzoeker en de fraudecoördinator moet betalen.

De brief besluit met: **“Hebt u nog vragen? Ik ga ervan uit dat ik u zo voldoende informeerde. Hebt u nog vragen? Belt u mij dan gerust. (...)”**

3.5 Klager heeft via zijn rechtsbijstandsverzekeraar een contra-expertise laten uitvoeren door [naam bedrijf 3]. De contra-expert concludeert, in zijn rapport van 25 maart 2020, dat de meest aannemelijke toedracht is dat met de auto van klager naar rechts is gestuurd ten tijde van het ongeval waarbij schade aan de beide voertuigen is ontstaan.

3.6 In opdracht van klager heeft vervolgens de heer [naam 4] van [naam bedrijf 4] (hierna: [naam 4]) een contra-onderzoek uitgevoerd. [naam 4] heeft in zijn rapport van 29 april 2020 onder meer opgenomen dat de auto van klager ten tijde van de aanrijding naar links gestuurd moet zijn en dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat door klager is gefraudeerd en/of op enigerlei wijze door hem frauduleuze handelingen zouden zijn verricht.

3.7 Aangeslotene heeft klager voorgesteld om aan [naam bedrijf 5] een bindend advies te vragen over de toedracht van de aanrijding. Klager heeft dit voorstel afgewezen.



3.8 Klager heeft vervolgens klachten ingediend bij het Nederlands Instituut van Registerexperts (NIVRE) en het Kifid.

3.9 Aangeslotene heeft [naam bedrijf 5] hierna alsnog, buiten klager om, gevraagd een oordeel over de schade te geven. [naam bedrijf 5] heeft geconcludeerd dat de auto van klager naar links is gestuurd en in ieder geval niet (bewust) naar rechts is gestuurd, waarmee geen sprake is geweest van een opzetaanrijding. Aangeslotene heeft [naam 4] per e-mail van 9 juni 2020 laten weten dat zij haar standpunt herziet, de schade uitkeert, de verzekeringen indien gewenst zal herstellen, de registraties van de persoonsgegevens ongedaan maakt en dat klager de onderzoekskosten niet hoeft te betalen.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 De kern van de tuchtklacht is dat aangeslotene de schadefrequentie heeft aangegrepen voor het doen van een fraudeonderzoek dat er uitsluitend op was gericht fraude aan te tonen en dat aangeslotene, en haar eigen expert en onderzoeker, tijdens de behandeling van de schade op alle fronten onzorgvuldig hebben gehandeld en de gedragsregels niet hebben nageleefd, met grote gevolgen voor klager. Klager heeft de volgende klachtonderdelen geformuleerd.

- Aangeslotene heeft in de afwijzingsbrief diverse beschuldigingen geuit en de claim ten onrechte afgewezen naar aanleiding van het schadeverleden van klager.
- De onderzoeker had duidelijk als doel om fraude aan te tonen. De wijze waarop hij interviews heeft afgenomen is onder de maat en de opgenomen verklaringen zijn tegenstrijdig. Hij heeft onder meer een verklaring opgenomen van een getuige die anoniem wenst te blijven en daarbij gebruik gemaakt van een voorbijganger als tolk. Ten aanzien van het verwijt dat klager de diefstal van de onderdelen uit de auto niet aan de onderzoeker heeft meegedeeld, geldt dat hier door de onderzoeker niet naar is gevraagd. Het verwijt dat klager deze schade heeft verzwegen is daarom niet terecht. De onderzoeker heeft klager niet gevraagd waarom hij een hogere koopsom heeft betaald voor de auto dan de vraagprijs maar verbindt hieraan wel het vermoeden dat klager onjuiste informatie heeft verschafte. Klager had hier duidelijke uitleg over kunnen geven als ernaar was gevraagd.
- Tijdens het onderzoek van [naam 4] bleek dat de wederpartij van de aanrijding van 2 september 2019 bekend was met het schadeverleden van klager. De onderzoeker moet hem dit tijdens zijn onderzoek hebben meegedeeld. Hierdoor heeft aangeslotene de privacy van klager geschonden. Dit had ook tot gevolg dat de wederpartij niet wilde meewerken aan het onderzoek van [naam 4]. Daarnaast werd het horen door [naam 4] van de anonieme getuige door aangeslotene gefrustreerd.
- Klager is niet akkoord gegaan met het voorstel van aangeslotene om een ongevalsanalist te vragen bindend advies uit te brengen. Aangeslotene wilde de ongevalsanalist de rol van een bindend adviseur toekennen maar de vraag of door klager opzettelijk zou zijn gehandeld hoort niet door een analist te worden beantwoord.
- Aangeslotene is niet transparant over het technisch onderzoek van de Event Data Recorder (hierna: EDR). Het onderzoek ging veel verder dan het uitlezen van data. De auto is gedurende ruim vier uur doorzocht, het navigatiesysteem is gecontroleerd en persoonlijke bescheiden zijn verplaatst. Hiermee is de privacy van klager ernstig geschonden. Aangeslotene heeft pas na aandringen uitgelegd dat aan het bedrijf [naam



bedrijf 1] niet alleen de opdracht is gegeven om de EDR uit te lezen maar ook om onderzoek te doen naar de onderdelen die zouden zijn gestolen in juli 2019. Met het uitlezen van de EDR kon geen antwoord worden verkregen op de relevante vragen over de aanrijding van 2 september 2019 en aangeslotene heeft niet eerder laten weten dat zij vraagtekens plaatste bij de juistheid van de inbraakschade van juli 2019. Voor onderzoek naar de gestolen onderdelen was dus evenmin aanleiding. Dit onderzoek gaat verder dan een feitenonderzoek. Voor een persoonlijk onderzoek gaven de omstandigheden geen aanleiding en bovendien is niet gebleken dat aangeslotene een proportionaliteitsafweging voor het onderzoek heeft gemaakt. Het feit dat het rapport van dit onderzoek niet aan klager is verstrekt is bovendien opmerkelijk en klachtwaardig.

- Aangeslotene heeft bij brief van 16 december 2019 de verzekeringen van klager opgezegd en klager als fraudeur gesignaleerd in diverse externe registers, zonder klager in de gelegenheid te stellen te reageren of een weerwoord in te dienen.

4.2 Klager sluit af met de stelling dat het voor hem overduidelijk is dat aangeslotene 'tijdens de behandeling van zijn aanrijdingsschade op alle fronten de goede naam van het verzekeringsbedrijf ernstig heeft geschaad, onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht, de bestaande gedragsregels aan haar laars heeft gelapt, zonder geldige reden een persoonlijk onderzoek heeft uitgevoerd, de privacy van klager heeft geschonden en zijn goede naam heeft geschaad.'

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 In reactie op de tuchtklacht heeft aangeslotene in haar verweer en haar dupliek het volgende naar voren gebracht.

5.2 Aangeslotene heeft naar aanleiding van de schademelding een expert gevraagd de omvang en toedracht van de schade te beoordelen. Omdat het schadebeeld niet overeenkwam met de lezing van klager over de toedracht en het de vijfde casco'schade binnen een half jaar was bij een relatief nieuwe auto, heeft de expert een vermoeden van fraude uitgesproken. Dit vermoeden is onderzocht. Tijdens het onderzoek naar de schade heeft de bij de laatste aanrijding betrokken wederpartij de verdenking uitgesproken dat klager de aanrijding opzettelijk zou hebben veroorzaakt. Vervolgens is een toedrachtonderzoeker ingeschakeld om tactisch onderzoek te doen. Daarnaast is onderzoek gedaan naar het schadeverleden van de klager. De eerdere schademeldingen leidden tot het vermoeden dat deze aanrijdingen opzettelijk waren veroorzaakt. Na het aanvullend tactisch onderzoek en een nader technisch onderzoek aan het voertuig heeft aangeslotene de claim afgewezen op grond van de verdenking van een frauduleuze aanrijding.

De contra-expert ([naam bedrijf 3]) kwam tot dezelfde conclusie als de expert van aangeslotene. Nadat [naam 4] tot een andere conclusie kwam heeft aangeslotene klager voorgesteld om [naam bedrijf 5] een bindend advies te vragen. Dit is een gebruikelijke methode om tijdrovende juridische geschillen op een zorgvuldige maar snelle manier te beëindigen. Met dit voorstel heeft aangeslotene zorgvuldig gehandeld. Klager heeft dit voorstel afgewezen maar uit het oogpunt van zorgvuldigheid heeft aangeslotene besloten om [naam bedrijf 5] toch om een advies te vragen. Op basis van de uitkomsten van dat onderzoek heeft aangeslotene haar standpunt herzien.



5.3 Aangeslotene had aanleiding onderzoek te doen. Klager heeft bij herhaling geweigerd mee te werken aan controle van de reparaties van de eerdere schades. De expert heeft dus niet kunnen vaststellen dat de eerdere schades waren hersteld. De onregelmatigheden bij de eerdere claims waren aanleiding bij de vijfde claim een onderzoek in te stellen. Het maatschappelijk belang van het onderzoek naar fraude rechtvaardigt dat bij een fraudesignaal ook onderzoek wordt gedaan naar eerdere schadeclaims.

5.4 Aangeslotene heeft zorgvuldig gehandeld bij het instellen van het onderzoek, het afgeven van signalen en het innemen van standpunten. Aangeslotene heeft haar standpunt ingenomen op basis van het technisch oordeel van de expert, dat later ook werd bevestigd door de contra-expert, het onderzoek van de onderzoeker en de verklaringen van getuigen en de wederpartij. In dit verband kan de verklaring van de anonieme getuige als bewijs dienen. Het standpunt was redelijkerwijs verdedigbaar en is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen.

5.5 De onderzoeker en de expert hebben tegenover de wederpartij bij de aanrijding of andere derden geen mededelingen gedaan over het schadeverleden van klager of het vermoeden van fraude en voor deze stelling heeft klager ook geen bewijs. De wederpartij is zelf tot de conclusie gekomen dat klager de aanrijding opzettelijk heeft veroorzaakt en heeft dit uit zichzelf meegedeeld. De weigering van de wederpartij om mee te werken aan het onderzoek van [naam 4] is niet aan aangeslotene te wijten.

5.6 Bij het onderzoek is de EDR uitgelezen om feiten rondom de aanrijding te kunnen vaststellen, zoals details over stuurbeweging en remgedrag. Verder is de herkomst van onderdelen die na eerdere schades zijn vervangen nagehouden. Deze onderzoeken leverden geen bijzonderheden op zodat aanvankelijk geen rapport is opgemaakt. Dit is later op verzoek van [naam 4] alsnog gedaan. De privacy van klager is bij het onderzoek niet in het geding geweest. Het ging hier om een feitenonderzoek en niet om een persoonlijk onderzoek. Anders dan klager stelt is de auto bij het onderzoek niet doorzocht en is het navigatiesysteem niet uitgelezen.

5.7 Aangeslotene heeft klager bij brief van 16 december 2019 geïnformeerd over haar standpunt. Zij heeft dat standpunt gemotiveerd en klager uitgenodigd om contact op te nemen als hij vragen had. Aangeslotene is daarna met de rechtsbijstandsverzekeraar van klager in contact getreden en heeft zich bereid getoond haar standpunt te laten toetsen door een contra-expert. Aangeslotene heeft klager voldoende mogelijkheden gegeven tot een weerwoord.

5.8 Aangeslotene heeft bij het innemen van haar standpunt en in het traject daarna zorgvuldig gehandeld. Zij heeft de goede naam van de verzekeringsbranche niet geschaad. De klacht moet daarom ongegrond worden verklaard.

6. De behandeling van de klacht ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 1 juli 2021. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen de heer [naam 5], directeur, en de heer [naam 6], teammanager aansprakelijkheid en toedrachtonderzoek. Klager is verschenen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 4].



6.2 Aangeslotene heeft op de zitting toegelicht dat het onderzoek naar de fraude is gedaan vanuit een terechte verdenking. Na het onderzoek was het, gelet op de verklaringen van de getuige over de laatste aanrijding, het soort aanrijdingen en de bevindingen van de expert, een terechte conclusie dat klager had gefraudeerd. Bij het innemen van een standpunt heeft wel meegespeeld dat door de expert met grote stelligheid is uitgesproken dat sprake was van een opzetaanrijding. De contra-expert [naam bedrijf 3] bevestigde bovendien deze conclusie. Na ontvangst van het rapport van [naam bedrijf 5] bleek die conclusie niet langer houdbaar. De feiten zijn kennelijk op meerdere manieren te interpreteren.

In de brief van 16 december 2019 is klager uitgenodigd om een reactie te geven maar dat had uitvoeriger gemogen. Aangeslotene heeft zich wel zo opgesteld dat het geven van een reactie op haar standpunt mogelijk was, dit blijkt onder meer uit de inschakeling van de contra-expert door klager. Aangeslotene zal in volgende situaties de brief anders formuleren, zonder meteen een standpunt in te nemen.

Aangeslotene heeft opdracht gegeven de data van de auto uit te lezen. Ook is opdracht gegeven voor onderzoek naar bijzonderheden ten aanzien van de aanrijdingsschade en naar de herkomst van de onderdelen die bij de eerdere reparaties zouden zijn vervangen. Een melding van een aanvullend onderzoek aan de betrokkene is onder omstandigheden niet nodig. In dit geval was een uitbreiding van het onderzoek naar de vorige schades gerechtvaardigd omdat bij aangeslotene een ernstige verdenking van fraude bestond en klager bij de afhandeling van die eerdere schades had belet dat de expert die schades onderzocht. Bovendien ging het om een laagdrempelig onderzoek.

Ten aanzien van de verklaring van de anonieme getuige heeft aangeslotene gesteld dat deze, onder de omstandigheden als hier aan de orde, in combinatie met het schadebeeld en het oordeel van de expert, kon worden meegenomen als bewijs voor het fraudeoordeel.

De beslissingen op basis van het onderzoek worden genomen door de fraudecoördinator, in overleg met een collega. De experts zijn verplicht aangesloten bij het NIVRE. Op deze manier waarborgt aangeslotene de kwaliteit. Een registratie in het EVR is een vergaande maatregel waarvoor protocollen gelden. Van de ernst van de maatregel is aangeslotene zich bewust. In haar afweging heeft aangeslotene meegenomen dat het ging om een opzetaanrijding, een vorm van fraude die de betrokkene zwaar valt aan te rekenen. Aangeslotene is in dit dossier te snel gekomen tot het oordeel dat de registratie terecht is.

6.3 Klager heeft zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende naar voren gebracht. Wanneer een aangeslotene overgaat tot een registratie in het EVR zal zij moeten kunnen beoordelen of het rapport dat de basis vormt voor die registratie juist is. Klager is twee keer betrokken geweest bij een aanrijding waarbij hij letsel heeft opgelopen. Hij is geen fraudeur. Aangeslotene heeft er geen enkele blijk van gegeven dat zij zich van de gevolgen van de melding in het EVR bewust is.

Het onderzoek aan de auto was er uitsluitend op gericht om bewijs te vinden voor het standpunt dat was gefraudeerd. Aangeslotene heeft naast het uitlezen van de EDR ook een uitgebreider onderzoek naar de diefstalschade gedaan. Daar moet opdracht voor zijn gegeven. [naam 4] heeft om die opdracht gevraagd maar aangeslotene heeft die hem niet toegestuurd. Voor beide onderzoeken was geen aanleiding. De diefstalschade was al onderzocht en de auto



is toen hersteld. De aanrijdingsschade was dermate gering dat daarvan in de EDR, waarbij het gaat om data wat betreft het activeren van de airbag of de gordel, geen data zijn geregistreerd. Voor het onderzoek dat is gedaan is een afweging op grond van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek vereist.

Na ontvangst van de afwijzingsbrief heeft klager geen enkele mogelijkheid gehad om bezwaar in te dienen. Hij heeft verder meerdere keren gevraagd of de vordering tot vergoeding van de kosten kon worden opgeschort zodat hij in bezwaar kon gaan maar dit verzoek werd afgewezen. Klager heeft alleen maar tegenwerking ervaren, ook bij het inschakelen van een contra-expert. Aangeslotene heeft niets gedaan met het rapport van [naam 4]. Pas na indiening van de klacht bij Kifid heeft aangeslotene besloten het [naam bedrijf 5] opdracht te geven.

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 tegenover consumenten de goede naam van, 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 met name 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. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

7.2 De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene de toedracht van de schade van 2 september 2019 heeft onderzocht, de uit dat onderzoek getrokken conclusie en de vervolgens getroffen maatregelen.

7.3.1 Gelet op het grote aantal schades in een korte periode kon bij aangeslotene na de melding van de aanrijdingsschade van 2 september 2019 een vermoeden van fraude rijzen. Zij was dan ook gerechtigd uitgebreid onderzoek te doen naar de toedracht van die aanrijding.

7.3.2 Een vermoeden van fraude heeft zeer ernstige consequenties voor de verzekeringnemer als de juistheid daarvan wordt bevestigd. Zijn of haar verzekeringen zullen veelal door de verzekeringsmaatschappij worden beëindigd. Voorts zal van de gepleegde fraude in de regel melding worden gemaakt in registers die worden geraadpleegd door financiële instellingen. Als gevolg van die registraties zal de betrokken verzekeringnemer ernstige hinder kunnen ondervinden bij het aangaan en onderhouden van relaties met financiële instellingen. Een en ander brengt mee dat een gerezen vermoeden van fraude met grote zorgvuldigheid moet worden onderzocht.

7.3.3 Onderzoeken naar aanleiding van een vermoeden van fraude moeten worden ingesteld door personen die over de voor dergelijke onderzoeken vereiste vaardigheden beschikken. De onderzoeken, de daarbij gehanteerde werkwijze en de daaruit voortvloeiende bevindingen moeten, als ze tot bevestiging van de juistheid van het gerezen vermoeden leiden, kritisch worden beoordeeld door een persoon die niet rechtstreeks bij de onderzoeken betrokken was.

7.3.4 Als voormelde kritische beoordeling niet leidt tot een gewijzigd inzicht, moet de betrokken verzekeringnemer op de hoogte worden gesteld van het gerezen vermoeden van fraude. De verzekeringnemer moet daarbij in de gelegenheid worden gesteld op het onderzoek en de bevindingen daaruit te reageren.

7.4.1. Het door aangeslotene in deze zaak ingestelde onderzoek vertoont, mede in het licht van het hiervoor overwogene, diverse gebreken, zoals hierna vermeld onder 7.4.2 tot en met 7.5.2.

7.4.2 De ingeschakelde onderzoeker heeft gebruik gemaakt van een door de wederpartij aangedragen anonieme getuige, die sprak van een opzetaanrijding. De gegevens van deze getuige zijn niet bekend bij aangeslotene of klager. Ook de wederpartij sprak blijkens de weergave van de onderzoeker van een opzetaanrijding. Klager is blijkens het rapport van de onderzoeker pas bijna twee weken later met voormelde verklaringen geconfronteerd, terwijl hij geen mogelijkheid heeft gehad om van zijn kant de anonieme getuige te horen.

7.4.3 De Tuchtraad acht aannemelijk dat op enig moment tijdens zijn onderzoek de onderzoeker van aangeslotene aan de wederpartij bij de aanrijding van 2 september 2019 het schadeverleden van klager heeft meegedeeld. De Tuchtraad acht eveneens aannemelijk dat als gevolg van die mededeling de wederpartij heeft geweigerd mee te werken aan het onderzoek van de door klager ingeschakelde schade-expert.

7.4.4 De onderzoeker maakt klager het verwijt dat deze de hiervoor in 3.4 genoemde inbraakschade niet als schadegeval aan hem heeft gemeld. Uit de stukken van het onderzoek blijkt echter dat de onderzoeker klager alleen naar aanrijdingsschades heeft gevraagd.

7.4.5 De onderzoeker constateert dat klager een hogere koopsom voor de auto heeft betaald dan de vraagprijs en verbindt hieraan de conclusie dat klager onjuiste informatie heeft verschaft. Klager werd echter niet naar uitleg op dit punt gevraagd en had daarvoor, naar blijkt uit zijn betoog, een aannemelijke verklaring.

7.4.6 Aangeslotene heeft op enig moment aan klager voorgesteld om een ongevalsanalist bindend advies te laten uitbrengen. De vraag of een aanrijding opzettelijk is veroorzaakt, kan echter niet, althans niet met voldoende zekerheid, worden beantwoord in een ongevals-analyse.

7.5.1 Aangeslotene heeft aan een bedrijf opdracht gegeven om technisch onderzoek aan de auto van klager te verrichten. Het zou gaan om, naar aangeslotene aan klager meedeelde, het uitlezen van de Event Data Recorder. Op de zitting heeft aangeslotene bevestigd dat zij het bedrijf opdracht gaf tot een breder onderzoek dan aan klager werd meegedeeld. Zij heeft tevens opdracht gegeven tot onderzoek naar, na de inbraak in de auto, vervangen onderdelen teneinde vast te stellen of die vervanging was geschied met 'originele' onderdelen zoals door klager destijds gesteld. Daarnaast acht de Tuchtraad aannemelijk dat het navigatiesysteem werd gecontroleerd. Aangeslotene heeft van het onderzoek aan klager geen rapport van bevindingen verstrekt.



7.5.2 Het onderzoek aan de auto van klager waartoe aangeslotene, naar de Tuchtraad aannemelijk acht, opdracht gaf, is een persoonlijk onderzoek in de zin van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (hierna: GPO), in de tekst van 21 december 2011. Het aan de auto ingestelde onderzoek volgde immers op een ingestelde feitenonderzoek en daarbij werd gebruik gemaakt van bijzondere onderzoeksmiddelen als een controle van het navigatiesysteem van de auto. Daarmee werd een inbreuk gemaakte op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene (GPO, Definities en begrippen onder Persoonlijk onderzoek). De GPO schrijft voor dat de verzekeraar bij het instellen van een persoonlijk onderzoek steeds een zorgvuldige afweging maakt tussen de belangen van de verzekeraar bij het uitvoeren van het onderzoek en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkene (art. 2, lid 1, GPO, de proportionaliteitstoets). Ook schrijft de GPO voor dat 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 minder inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene leiden maar wel hetzelfde resultaat kunnen opleveren (art. 3, lid 1, GPO, de subsidiariteitstoets). Het besluit tot het instellen van een persoonlijk onderzoek en de daarbij te hanteren methode dient gemotiveerd te worden genomen. In ieder geval moet worden vastgelegd, door wie en op welke gronden het besluit genomen is (art. 4, lid 2, GPO). Omdat aangeslotene zich – ten onrechte – op het standpunt stelt dat het door haar opgedragen onderzoek geen persoonlijk onderzoek is in de zin van de GPO, heeft zij noch de daarin voorgeschreven toetsen aangelegd, noch een gemotiveerd besluit tot instelling van een persoonlijk onderzoek genomen. Evenmin heeft zij klager geïnformeerd over de resultaten van het persoonlijk onderzoek (art. 9, lid 5, GPO).

7.6. Uit deze zaak rijst het beeld van een aangeslotene bij wie het vermoeden van fraude door een verzekerde heeft post gevat en die vervolgens alles in het werk stelt om bevestiging voor dat vermoeden te vinden. Hoewel diverse personen, ogenschijnlijk onafhankelijk van elkaar, aan het onderzoek naar de toedracht van de aanrijding deelnamen, blijkt niet van enige kritische reflectie op elkaars werk en bevindingen.

7.7 Op grond van een onzorgvuldig, met vooringenomenheid uitgevoerd, onderzoek heeft aangeslotene bij brief van 16 december 2019 de verzekeringen van klager opgezegd en hem als fraudeur gesignaleerd in diverse externe registers. Dit is gebeurd zonder dat klager, voorafgaand aan deze vergaande maatregelen, in de gelegenheid werd gesteld te reageren.

7.8 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene in deze zaak onzorgvuldig heeft gehandeld. Dat is ernstig, zeker in het licht van de verstreckende maatregelen die zij jegens klager heeft getroffen. Aangezien aangeslotene op een aantal punten tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld met ernstige consequenties acht de Tuchtraad de maatregel van een berisping geboden.

8. 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 **berisping** op.



Aldus is beslist op 18 oktober 2021 door mr. E.J. Numann, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, mr. E.H. Swaab en mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.