

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSPRAAK 20-001

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. Inleiding

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

### 2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klager is betrokken geraakt bij een kop-staartbotsing, als gevolg waarvan hij schade heeft geleden. Aangeslotene is de aansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij van klager. Volgens klager heeft aangeslotene in de afhandeling van de schade ongerechtvaardigd zijn privacy geschonden, terwijl aangeslotene dit steeds heeft ontkend. Klager baseert zich bij zijn stelling op het feit dat aangeslotene, in het kader van onderzoek naar de studieresultaten van klager, buiten zijn medeweten een onderzoeksbureau heeft ingeschakeld met de opdracht de juistheid te controleren van de door klager overgelegde opgave van zijn studieresultaten, in verband met de claim van klager tot vergoeding van schade door studievertraging. De onderzoeker heeft vervolgens de studieadviseur van de universiteit waaraan klager studeert, verzocht enkele vragen te beantwoorden. Toen de studieadviseur dit aan klager kenbaar had gemaakt, heeft klager zijn advocaat hiervan op de hoogte gesteld. Deze heeft telefonisch contact met aangeslotene opgenomen en per brief te kennen gegeven bij het gesprek met de studieadviseur aanwezig te willen zijn. Het gesprek is vervolgens door de onderzoeker afgezegd. Aangeslotene heeft de advocaat van klager belet om bij het gesprek aanwezig te zijn. Zonder toestemming van klager werd derhalve informatie bij een derde ingewonnen om de studieresultaten die klager zelf bij aangeslotene had aangeleverd, te verifiëren.

2.2 Klager heeft een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Hij heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen de Geschillencommissie) verzocht uitspraak te doen over de vraag naar de rechtmatigheid van het onderzoek. De Geschillencommissie heeft ter beantwoording van die vraag getoetst aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (verder te noemen GPO).

De Geschillencommissie heeft op 27 december 2018 uitspraak gedaan over de naleving van de regels van de GPO en in het bijzonder over de vraag of sprake was van een feitenonderzoek dan wel een persoonlijk onderzoek. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de tuchtklacht op 24 januari 2019 doorgeleid naar de Tuchtraad nu de

Geschillencommissie zich slechts beperkt heeft uitgelaten over de naleving van de GPO en zich niet over de andere gedragscodes heeft uitgesproken; de naleving van de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen is door de Geschillencommissie onbesproken gelaten.

De vraag dient te worden beantwoord of de hier gehanteerde handelwijze een standaardpraktijk is van aangeslotene en als dat zo is, of zij dan heeft gehandeld als een redelijk handelend verzekeraar.

2.3 Aangeslotene heeft bij brief van 25 februari 2019 verweer gevoerd. Bij brief van 14 maart 2019 heeft de advocaat van klager repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 24 april 2019 dupliek ingediend.

### 3. De klachten

3.1 In de onder 2.2 genoemde brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de onder 2.3 genoemde brief namens klager zijn de volgende klachten geformuleerd.

3.2 Aangeslotene heeft in de afhandeling van de schade ongerechtvaardigd de privacy van klager geschonden, terwijl aangeslotene dit steeds heeft ontkend. De klacht ziet ook op de wijze waarop aangeslotene het onderzoek heeft uitgevoerd en haar communicatie daarover. Klager heeft naar verschillende gedragscodes verwezen waaronder de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO), de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Aangeslotene heeft wellicht onvoldoende de GPO, de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen nageleefd. Het is onvoldoende duidelijk of het vaste praktijk is van aangeslotene onderzoeken uit te voeren op de wijze zoals in de onderhavige zaak is gebeurd. Indien dit vaste praktijk is van aangeslotene, is onduidelijk of deze heeft gehandeld als een redelijk handelend verzekeraar.

3.3 Aangeslotene maakt ook niet duidelijk hoe haar beleid voorheen was en op welke punten zij haar beleid heeft gewijzigd naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie. De stellingen van aangeslotene voorafgaand aan en tijdens de procedure bij de Geschillencommissie stellen klager niet gerust. Voorts blijkt uit gesprekken met medewerkers van aangeslotene dat het naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie nog niet in alle gelederen is doorgedrongen dat hetgeen in de zaak van klager is gebeurd niet door de beugel kan.

### 4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.3 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Aangeslotene heeft laten weten het (niet-bindend) advies van de Geschillencommissie in de uitspraak van 27 december 2018 te volgen en heeft daartoe de door de Geschillencommissie vastgestelde immateriële schade van € 500,- vergoed. Ook heeft aangeslotene excuses aangeboden aan klager en onverplicht de buitengerechtelijke kosten voor de procedure bij Kifid à € 1.500,- vergoed.

4.3 Het beleid van aangeslotene was en is dat de GPO wordt nageleefd. Aangeslotene verwijst naar hetgeen hieromtrent is bepaald in haar 'Richtlijn fraudebehandeling'. Het verloop van het onderzoek naar klager is niet voortgevloeid uit een specifiek beleid, maar uit de interpretatie van de GPO binnen de organisatie. Deze interpretatie was gebaseerd op (i) de tekst van de GPO, (ii) de bij de gedragscode behorende toelichting en (iii) eerdere uitspraken van de Raad van Toezicht. Voor aangeslotene was een belangrijk criterium van de GPO de vraag of het gaat om een onderzoek naar een *gedraging*. Volgens aangeslotene was daarvan geen sprake, nu het een onderzoek betrof naar de juistheid van een document. Aangeslotene heeft het onderzoek getoetst aan de proportionaliteits- en subsidiariteitstoets.

Naar aanleiding van de vraag van de voorzitter van de Geschillencommissie naar de praktijk bij aangeslotene merkt aangeslotene op dat de gebezigde interpretatie niet beperkt was tot de zaak van klager. Het verifiëren van studieresultaten is actueel geworden toen omstreeks 2016 bleek dat in de markt regelmatig frauduleuze vorderingen met betrekking tot studievertraging werden ingediend. Aangeslotene heeft niet kunnen nagaan om hoeveel verificaties het exact gaat in de periode sinds 2016.

4.4 Na de uitspraak van de Geschillencommissie heeft aangeslotene zich het oordeel ter harte genomen. De uitspraak is toegelicht in de diverse team-overleggen van de schadeafdelingen, van het Team Speciale Zaken en van het onderzoeksbureau. Ook wordt op dit moment een toelichting opgesteld op de toepassing van de GPO, als handvat voor de medewerkers.

De criteria die de Geschillencommissie heeft opgenomen, worden door aangeslotene als uitgangspunt genomen bij de beoordeling van de vraag of sprake is van een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO.

De medewerkers zijn ook op de hoogte gebracht van het oordeel van de Geschillencommissie omtrent proportionaliteit en subsidiariteit, alsmede van het belang van het vier-ogen-principe en de vastlegging van de gemaakte afweging in het shadedossier.

De opmerking van de advocaat van klager over de contacten met medewerkers waaruit gebleken zou zijn dat de uitspraak van de Geschillencommissie nog niet overal op de werkvloer van aangeslotene doorgedrongen is, beschouwt aangeslotene als een signaal van het belang van blijvende aandacht voor dit onderwerp.

Artikel 9 GPO koppelt de informatieplicht aan het persoonlijk onderzoek. Daar waar geconcludeerd moet worden dat sprake is van een persoonlijk onderzoek, conformeert aangeslotene zich ook aan de daarbij behorende verplichtingen, waaronder de verplichting tot het informeren van de betrokkene en diens belangenbehartiger.

## 5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 28 oktober 2019. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen de heren mr. [naam 1], juridisch adviseur (aangeslotene) en [naam 2], manager speciale zaken (aangeslotene). Op de zitting was klager aanwezig samen met zijn advocaat, mevrouw mr. [naam 3], [bedrijfsnaam].

5.2 Ter zitting heeft de advocaat van klager de klacht verder toegelicht. Zij heeft het volgende naar voren gebracht. Voor het vaststellen van fraude worden grenzen overschreden terwijl de regels meestal duidelijk zijn evenals de toelichting op die regels. Dat geldt voor de GPO, de AVG en het EVRM. Voorts heeft zij de wens kenbaar gemaakt dat de GPO op onderhavig punt expliciet wordt uitgelegd, nu hieraan in de letselschadepraktijk grote behoefte is. Zij wijst hierbij op het zaaksoverstijgende belang.

In deze kwestie is geen sprake van slechts een interpretatieverschil maar zijn de leemtes in de GPO opgezocht. De grens tussen een feitenonderzoek en een persoonlijk onderzoek is verlegd.

De advocaat van klager heeft haar zorg uitgesproken en het belang benadrukt van het afgeven van een krachtig signaal aan de praktijk. Dit is nodig omdat anders elke vorm van verifiëren van gepresenteerde feiten kan worden beschouwd als feitenonderzoek. De eisen waaraan een persoonlijk onderzoek moet voldoen, zouden daarmee kunnen worden ontlopen.

Aangeslotene heeft haar beleid op 24 april 2019 aangepast. Dat vindt de advocaat van klager laat en het is onduidelijk wat het huidige beleid inhoudt.

Ten slotte heeft de advocaat van klager toegelicht dat deze kwestie zowel voor klager als voor haar kantoor schadelijk is geweest. Klager had tijdelijk gezondheidsklachten en had om die reden een claim ingediend. Deze zou in drie-en-een-half jaar geregeld moeten kunnen zijn. Verder heeft het feit dat klager werd beschouwd als fraudeur en dat heimelijk bewijsstukken zijn geverifieerd, grote invloed op hem gehad. Tegenover zowel het advocatenkantoor als de studieadviseur heeft aangeslotene zich niet betamelijk opgesteld.

5.3 Ter zitting heeft aangeslotene onder meer aanknopings gezocht bij een drietal uitspraken van de Raad van Toezicht Verzekeringen (verder te noemen Raad van Toezicht) te weten 2001/12, 2005/050 en 2005/060. Zij leidt hieruit af dat niet snel sprake is van een persoonlijk onderzoek. Bijvoorbeeld noemt zij de uitspraak waarin het onderzoek naar een factuur niet beschouwd wordt als een onderzoek naar een gedraging en waaruit volgt dat het verzekeraar vrijstaat om de betrouwbaarheid van de overgelegde stukken over arbeidsvermogen te onderzoeken. Aangeslotene heeft zich naar aanleiding van deze uitspraken op het standpunt gesteld dat een onderzoek naar een stuk niet een onderzoek naar een gedraging is. Het onderzoek is volgens haar immers gericht op een document en niet op een gedraging en behelst een controle of het document in orde is. Zij heeft deze controle getoetst aan zowel het proportionaliteits- als het subsidiariteitscriterium. Zij heeft gemeend dat ze aan deze criteria had voldaan, ongeacht of de GPO van toepassing zou zijn.

De reden van de controle was dat bij de claim van klager sprake was van een aanzienlijk belang. De aanrijding was niet bijzonder complex terwijl de ingediende schadeclaim aanzienlijk was. Er was een aantal opvallende punten aan de lijst met de studieresultaten die aangeslotene wilde verifiëren. Er was geen sprake van een vermoeden van fraude omdat deze punten verklaarbaar zouden kunnen zijn. Juist daarom meende aangeslotene dat het een feitenonderzoek betrof nu zij slechts voor ogen had om de feitelijke juistheid van het document te verifiëren. Het niet toelaten van de advocaat bij dit onderzoek vond zijn oorsprong in een kostenafweging. Nu aangeslotene dacht dat zij niet verplicht was tot het toelaten van de advocaat, leken de kosten, die dat met zich meebracht, onnodig te zijn en koos aangeslotene ervoor de aanwezigheid van de advocaat niet toe te staan.

Aangeslotene heeft benadrukt dat zij de nieuwe jurisprudentie naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie wil respecteren en dat haar eerder ingenomen standpunt gebaseerd was op de uitleg die voortvloeide uit de uitspraken van de Raad van Toezicht. Zij heeft nog eens gewezen op de instructie voor haar medewerkers naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie. In de handleiding staat een verwijzing naar de interpretatie door de Geschillencommissie. Voor de medewerker is er een format om een verzoek in te dienen waarbij hij een voorstel moet doen voor het middel dat het meest opportuun is. Het verzoek een onderzoek te doen moet bij leidinggevendenden worden ingediend en deze beslissen op basis van de informatie van de medewerker, aan de hand van een handleiding, welk middel voor onderzoek kan worden ingezet. De leidinggevende toetst daarbij ook aan het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Aan de Tuchtraad ligt de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

6.2 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak geoordeeld dat hier sprake was van een persoonlijk onderzoek nu aangeslotene derden heeft benaderd en tevens dat het subsidiariteitsbeginsel is geschonden. De Tuchtraad heeft nog te beoordelen of aangeslotene tuchtrechtelijk is te verwijten dat zij ten onrechte heeft aangenomen dat sprake was van een feitenonderzoek en of zij naar aanleiding van deze kwestie en het oordeel van de Geschillencommissie haar beleid en procedures rond onderzoek heeft aangepast zodat in de toekomst een gelaedeerde niet onterecht aan een persoonlijk onderzoek kan worden blootgesteld. Voorts moet worden onderzocht of aangeslotene de andere, hiervoor in 2.2 genoemde gedragscodes heeft nageleefd.

6.3 Met betrekking tot de vraag of het door aangeslotene ingestelde onderzoek een 'persoonlijk onderzoek' in de zin van de GPO is geweest wordt als volgt overwogen. De GPO omschrijft een 'persoonlijk onderzoek' aldus:

“Het onderzoek, volgend op een feitenonderzoek, naar gedragingen van betrokkene waarbij bijzondere onderzoeksmethoden en of bijzondere onderzoeksmiddelen worden gebruikt, dat inbreuk maakt of kan maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene.”

De toelichting op de GPO behelst dat in elk geval sprake is van een persoonlijk onderzoek als met het inwinnen van informatie bij een derde inbreuk wordt gemaakt of kan worden gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van degene over wie informatie wordt ingewonnen.

6.4 Aangeslotene heeft haar oordeel dat niet van een persoonlijk onderzoek sprake was, mede gebaseerd op een drietal uitspraken van de Raad van Toezicht, te weten die van 12 februari 2001, nr. 2001/12, van 29 augustus 2005, nr. 2005/050 en van 3 oktober 2005, nr. 2005/060.

De vraag naar de betekenis van deze uitspraken onder de in 2011 vastgestelde versie van de GPO kan hier in het midden blijven, aangezien in het onderhavige geval zonder twijfel van een persoonlijk onderzoek sprake is geweest.

In haar opdrachtmail van 22 februari 2017 aan de in te schakelen onderzoeker heeft de betrokken medewerker van aangeslotene vermeld:

- “- Betrokkene claimt studievertraging (...) De resultaten voor ongeval lijken overgetypt en daarna zijn de bijlagen en zijn commentaar in hetzelfde lettertype. (...) In de overzichten op blz. 60 en 68 staan komma's waar punten moeten staan.
- Op donderdag is ongeval, op vrijdag gaat hij naar de SEH en 4 dagen later zit hij al bij de studieadviseur (19 maart) omdat hij studievertraging oploopt.

De vraag is of jij de studieresultaten kunt controleren.”

Het Verkort rapport van Onderzoek van de onderzoeker van 6 april 2017 geeft (onder 4) als samenvatting:

“Uit het onderzoek is gebleken dat tegenpartij geen onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de ingediende studiedocumenten.”

Hieruit blijkt dat aangeslotene niet uitsluitend uit was op controle van de door de universiteit verstrekte gegevens – indien dat wel het geval zou zijn geweest, had zij klager om een gecertificeerde opgave daarvan kunnen vragen – maar aanwijzingen meende te hebben dat klager zich van een vals of vervalst stuk bediende. Het ging dus (mede) om controle op een gedraging van klager, waarbij diens persoonlijke levenssfeer werd betreden.

6.5 De Tuchtraad deelt het oordeel van de Geschillencommissie dat hier sprake was van een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO nu aangeslotene derden heeft benaderd, waarbij de persoonlijke levenssfeer van klager werd betreden en dat aangeslotene in de uitvoering van dat onderzoek in elk geval het subsidiariteitsbeginsel zoals neergelegd in de GPO, heeft geschonden.

6.6 Uit hetgeen hiervoor in 6.4 is overwogen volgt dat aangeslotene in redelijkheid ook niet kan hebben gemeend dat van een persoonlijk onderzoek geen sprake was.

6.7 Het vorenstaande brengt mede dat aangeslotene ook de Gedragscode Behandeling Letselschade niet in acht heeft genomen, waar die (in art. 9 – ‘Oplossing zoeken’) bepaalt:

“Loopt de schaderegeling vast, dan brengen partijen precies in kaart wat hen verdeeld houdt en zoeken vervolgens samen zo spoedig mogelijk naar een oplossing.”

Door, buiten klager om, de onderzoeksopdracht te geven zonder eerst klager te wijzen op haar twijfels omtrent de juistheid van de opgave van de studieresultaten opgave te verzoeken, heeft zij de door art. 9 verlangde openheid niet betracht.

6.8 Klager heeft op geen enkele wijze onderbouwd op welke grond de handelwijze van aangeslotene een schending zou vormen van de bepalingen van de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. De Tuchtraad, die, gelet op de hiervoor reeds vastgestelde schendingen van de GPO en de GBL, geen aanleiding ziet tot een ambtshalve onderzoek op dat punt, zal die toetsing daarom achterwege laten.

6.9 De Tuchtraad heeft uit hetgeen namens aangeslotene naar voren is gebracht het vertrouwen geput dat aangeslotene uiteindelijk heeft onderkend niet een juist inzicht te hebben gehad in hetgeen een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO is, dat zij haar beleid terzake heeft aangepast en haar organisatie van dat gewijzigde beleid heeft doordrongen. Zij heeft met de in deze procedure aan de orde gestelde handelwijze de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, echter wel geschaad.

#### 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. Hij adviseert tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 17 januari 2020 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.