



## UITSpraak 21-002

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene] ([handelsnaam]), 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 Een verzekeringnemer van aangeslotene heeft op 21 februari 2019 bij aangeslotene gemeld dat zij op 20 februari 2019 een aanrijding had gehad met klager. Klager heeft vervolgens bij aangeslotene (als aansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij) vergoeding van schade aan zijn auto gevorderd. De schade is in behandeling gekomen bij de afdeling schaderegeling Materieel. Vervolgens is op basis van eerste onderzoeksresultaten de afdeling Speciale Zaken van aangeslotene ingeschakeld, die vervolgonderzoek heeft laten verrichten. In het kader hiervan heeft onder meer op 9 april 2019 een interview met klager plaatsgevonden op zijn eigen bedrijf. Bij dit interview waren naast klager ook zijn vader en vriendin aanwezig. De schriftelijke uitwerking van het interview (het verslag) is later door klager getekend.

Op 23 april 2019 is aangeslotene aansprakelijk gesteld voor letselschade van klager. Het dossier is toen door de afdeling schaderegeling Materieel overgedragen aan de afdeling Personenschade. De schadebehandelaar van de afdeling Personenschade heeft per brief van 15 mei 2019 aansprakelijkheid erkend. Twee dagen later, nadat was gebleken dat deze erkenning voorbarig was omdat er nog een onderzoek liep, is deze erkenning herroepen en heeft aangeslotene voor deze gang van zaken haar excuses aan klager aangeboden.

2.2 Klager vindt dat aangeslotene bij het uitvoeren van het onderzoek naar de toedracht van de aanrijding de gedragsregels heeft geschonden, die voortvloeien uit de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO) van het Verbond van Verzekeraars. Daardoor is volgens klager sprake van een onrechtmatig uitgevoerd persoonlijk onderzoek. Ook getuigt het naar de mening van klager niet van een zorgvuldige schadeafwikkeling door eerst de aansprakelijkheid voor de aanrijding te erkennen en daar vervolgens van terug te komen.

2.3 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 de uitvoering van het onderzoek. De vertegenwoordiger van klager heeft geen concrete vordering ingediend bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft de klacht niet inhoudelijk behandeld en geen uitspraak gedaan.



2.4 De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft na te noemen tuchtklacht op 1 september 2020 doorgeleid naar de Tuchtraad. Aangeslotene heeft bij brief van 8 oktober 2020 verweer gevoerd. Bij brief van 17 november 2020 heeft de advocaat van klager repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 16 december 2020 dupliek ingediend.

### 3. De klacht

3.1 De klacht richt zich (i) op het aanvankelijk ingenomen en later gewijzigde standpunt van aangeslotene over de erkenning van de aansprakelijkheid. Het getuigt naar de mening van klager niet van een zorgvuldige schadeafwikkeling door eerst de aansprakelijkheid voor de aanrijding te erkennen, om daar vervolgens van terug te komen. Aangeslotene heeft hiervoor weliswaar excuses aangeboden en kenbaar gemaakt dat het onzorgvuldig was, maar daar neemt klager geen genoegen mee, omdat hij op de erkenning van de aansprakelijkheid mocht vertrouwen.

3.2 Klager vindt verder (ii) dat door de handelwijze van aangeslotene inbreuk is gemaakt op zijn persoonlijke levenssfeer op een wijze die niet overeenstemt met de regelgeving, waarmee in ieder geval wordt bedoeld de GPO. Volgens klager is de GPO van toepassing gezien de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Klager vindt dat aangeslotene bij het uitvoeren van het onderzoek, met name het interview van 9 april 2019, de genoemde gedragscode heeft geschonden. Hierdoor is sprake van een onrechtmatig uitgevoerd persoonlijk onderzoek. Volgens klager is niet duidelijk geworden op grond waarvan de fraudecoördinator is ingezet binnen één week nadat het ongeval heeft plaatsgevonden. Aan klager is geen uitleg gegeven over deze inzet en hem is ook niet duidelijk gemaakt dat de expert bijzonderheden had geconstateerd op basis waarvan de afdeling Speciale Zaken moest worden ingeschakeld. Aangeslotene heeft te kennen gegeven dat pas in een later stadium na het interview sprake was van verdenking van onregelmatigheden en fraude terwijl in de periode voorafgaand aan het interview het dossier al door een fraudecoördinator werd behandeld. Klager heeft zich in dit kader afgevraagd of deze gang van zaken in overeenstemming is met het proportionaliteits- en subsidiariteitsvereiste. Volgens klager is een interview niet het meest geschikte middel om een nauwkeurige verklaring op te nemen. Klager benadrukt daarnaast dat hem niet de mogelijkheid is gegeven juridisch advies in te winnen. Klager had ten tijde van ondertekening van de weergave van het interview geen juridisch adviseur. Aangeslotene was daarvan op de hoogte. Daar komt bij dat klager onvoldoende op de hoogte is gesteld van de verdenkingen op basis waarvan het onderzoek door aangeslotene was ingesteld. Volgens klager had aangeslotene moeten melden dat de verklaringen van klager ook tegen hem gebruikt konden worden waarbij hij verwijst naar de pendant in het strafrecht, die volgens klager in deze kwestie eveneens relevant is. Dat niet meteen helder was voor aangeslotene dat sprake was van letsel, vindt klager niet verwonderlijk aangezien een whiplash niet altijd meteen voelbaar is dan wel voor slachtoffers direct een aanleiding is om zichzelf als gewond te omschrijven.



#### 4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft zich in de eerste plaats op het standpunt gesteld dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht omdat de Rechtbank [naam rechtbank] in kort geding al een oordeel heeft gegeven en dat de klacht van de verzekeringnemer, die eveneens beweerdelijk bij de aanrijding betrokken is geweest, al is behandeld door Kifid. In artikel 5 van het Reglement is immers bepaald dat de Tuchtraad geen klachten behandelt die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld. Weliswaar wordt de Tuchtraad niet over exact dezelfde kwestie om een oordeel gevraagd maar deze kwesties hangen zodanig met elkaar samen dat de Tuchtraad (ook) daarom deze klacht niet kan behandelen.

4.2 Aangeslotene heeft voor het vaststellen van de schade aan de auto een expert ingeschakeld. Deze heeft in de kofferbak van de auto van de eigen verzekerde een gedemonteerde afdekkap van de motordistributie aangetroffen. Het losraken hiervan kon niet worden gerelateerd aan de aanrijding. Bij de auto van klager trof de expert een storing in de versnellingsbak van de auto aan, die evenmin te relateren was aan de aanrijding. De expert heeft dit gemeld aan de afdeling Speciale Zaken van aangeslotene. Deze afdeling van aangeslotene doet onderzoek naar schadeclaims.

Het onderzoek van Speciale zaken wordt in een volledig van de schadeafdelingen gescheiden administratie verwerkt. De afdeling Schaderegeling (Materieel en Personenschade) kan in haar eigen elektronische schadedossier wél zien dat de afdeling Speciale Zaken de zaak in onderzoek heeft. Dit betekent dat zij vanaf dan verder niets meer mag doen zonder vooraf overleg met Speciale Zaken.

4.3 Klager is op 1 maart 2019 in kennis gesteld van het onderzoek door Speciale Zaken en ook van de reden hiervan. Beide auto's zijn door [naam onderzoeksbureau] ([naam onderzoeksbureau]) technisch onderzocht. Naar aanleiding van de schadeformulieren en de resultaten van het onderzoek door [naam onderzoeksbureau] bleef een aantal zaken onduidelijk.

De fraudecoördinator heeft betrokken partijen vervolgens laten interviewen over de toedracht van het ongeval in combinatie met de schade aan de auto's. Dit interview heeft, na een afspraak daartoe, op 9 april 2019 plaatsgevonden op het bedrijf van klager. Bij dit interview waren naast klager ook zijn vader en vriendin aanwezig. Er was ten tijde van het interview nog geen enkele indicatie dat klager door de aanrijding letsel zou hebben opgelopen.

4.4 Na de melding van de letselschade op 23 april 2019 is het dossier overgedragen aan de afdeling Personenschade. Door de behandelaar van de afdeling Personenschade is kort nadat hij het dossier in behandeling had genomen, aansprakelijkheid erkend. Twee dagen later is naar aanleiding van het rapport van [naam onderzoeksbureau] echter het voorlopige standpunt ingenomen dat geen aansprakelijkheid kon worden erkend omdat de aanrijding naar alle waarschijnlijkheid in scène was gezet. Klager is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en na het uitblijven van een reactie is dit standpunt definitief geworden.



4.5 Anders dan klager heeft gesteld, is hem wel de achtergrond van het onderzoek kenbaar gemaakt. Het is verder voor klager mogelijk geweest om juridisch advies in te winnen voordat hij de door hem tijdens het interview afgelegde verklaring heeft ondertekend. Tussen het ondertekenen en het indienen van de verklaring zit een periode van zes dagen. In de tussentijd had klager met een juridisch adviseur zijn verklaring kunnen bespreken. Klager is niet onderworpen aan een persoonlijk onderzoek.

Het technisch onderzoek door [naam onderzoeksbureau] kan niet worden aangemerkt als een persoonlijk onderzoek aangezien daarbij geen onderzoek naar de gedragingen van klager is gedaan en de persoonlijke levenssfeer van klager niet in het geding is geweest. Het toedrachtonderzoek (het interview van 9 april 2019) is evenmin te kwalificeren als een persoonlijk onderzoek. De interviews, die zijn afgenomen om meer duidelijkheid te verkrijgen over de toedracht van de aanrijding en over de schade, maken deel uit van het feitenonderzoek. Er is alleen onderzoek gedaan naar feiten en omstandigheden en er is geen inbreuk gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van klager. De GPO mist dus toepassing, nog steeds volgens aangeslotene.

Anders dan klager stelt onder verwijzing naar de pendant in het strafrecht, geldt voor particuliere onderzoekers niet de verplichting mee te delen dat verklaringen van de klager ook tegen hem gebruikt kunnen worden. De cautie heeft immers als doel te dienen als waarborg tegen ongeoorloofde druk van justitiële autoriteiten en tegen methoden om bewijs onder dwang en tegen de wil van de verdachte te verkrijgen. Wel moet de particuliere onderzoeker zich onthouden van alles op grond waarvan gezegd kan worden dat de verklaring van de bevraagde persoon niet in vrijheid is afgelegd. Daarover merkt aangeslotene op dat klager niet heeft gesteld dat hij niet in vrijheid heeft verklaard en daar wijst ook niets op.

## 5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 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.

### *Ontvankelijkheid*

5.2 Door aangeslotene is aangevoerd dat de Tuchtraad niet bevoegd is de klacht te behandelen. Dit betoog wordt verworpen. De klacht is door de Voorzitter van de Geschillencommissie doorgeleid naar de Tuchtraad. Op grond van art 6 lid 2 sub b doet de Tuchtraad daarom onderzoek naar de klacht. Anders dan aangeslotene stelt, staat artikel 5 lid 4 van het Reglement hieraan niet in de weg. De voorzieningenrechter in de rechtbank [naam rechtbank] heeft niet inhoudelijk beslist over de hier aan de orde zijnde aspecten van het geschil, terwijl de uitspraak van Kifid is gegeven in een geschil waarbij klager geen partij was en een andere kwestie betrof.

### *De klachten*

5.3 Omtrent de eerste klacht oordeelt de Tuchtraad als volgt. Duidelijk is dat de aanvankelijke erkenning van aansprakelijkheid door de afdeling Personenschade, twee dagen later gevolgd door herroeping daarvan, ongelukkig is te noemen. De Tuchtraad acht dit echter in de gegeven omstandigheden niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het gaat om een fout. Deze is niet alleen snel hersteld, waarbij ook excuses zijn aangeboden, maar bovendien wist klager dat



er nog een onderzoek liep door Speciale Zaken over de toedracht van de aanrijding (en het vermoeden dat deze in scène was gezet). Hij kon dan ook niet gerechtvaardigd vertrouwen op de erkenning. Deze klacht is daarom ongegrond.

5.4 De tweede klacht betreft het op 9 april 2019 afgenomen interview. Anders dan klager stelt is het door aangeslotene ingestelde onderzoek geen ‘persoonlijk onderzoek’ geweest in de zin van de GPO. Hiertoe overweegt de Tuchtraad als volgt.  
De GPO omschrijft een ‘persoonlijk onderzoek’ als volgt:

“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.”

5.5 Het interview ging over de toedracht van de aanrijding. Er is geen aanwijzing dat de persoon van klager daarbij onderwerp van onderzoek is geweest.  
Door aangeslotene is hierbij geen inbreuk gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van klager. Het interview van de betrokkene is in artikel 7 van de GPO als bijzondere onderzoeksmethode genoemd waarvan bij het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek gebruik kan worden gemaakt. Maar dat betekent niet dat het afnemen van een interview meebrengt dat het onderzoek als een persoonlijk onderzoek moet worden aangemerkt. Blijkens het niet weersproken en door klager getekende verslag zijn aan klager geen vragen gesteld die te maken hadden met zijn persoonlijke levenssfeer. Klager is voorafgaand aan het interview bovendien over het doel van dit interview geïnformeerd, de vader en vriendin van klager zijn bij het interview aanwezig geweest en nadien is het verslag van het interview voorgelegd aan klager. Klager heeft een aantal dagen tijd gehad om het verslag te lezen en daarover desgewenst een jurist te raadplegen.

5.6 De tweede klacht is daarom ook ongegrond. De overige verwijten, die zijn gebaseerd op de stelling dat er sprake is geweest van schending van de GPO, hoeven niet verder besproken te worden.

5.7 Dit alles leidt tot de volgende beslissing.

## 6. 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, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 23 maart 2021 door mr. E.M. Wesseling- van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab en mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.