

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/36 Mo

in de klacht nr. 2002.1585 (037.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Aan klager is op 7 november 2000 een verkeersongeval overkomen. Verzekeraar is de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. Verzekeraar heeft aansprakelijkheid erkend ter zake van dit verkeersongeval. In opdracht van verzekeraar heeft een (externe) schaderegelaar (register expert) medische informatie over klager verzameld.

De klacht

De advocaat van klager heeft tijdens een bespreking met de schaderegelaar geconstateerd dat deze de beschikking had over medische informatie (brieven van behandelende artsen) met betrekking tot klager. De vorige advocaat van klager heeft deze medische informatie telkens in gesloten couvert toegezonden aan verzekeraar of de schaderegelaar ter attentie van de medisch adviseur van verzekeraar. Verzekeraar heeft zonder daartoe gemachtigd te zijn medische informatie aan zijn schaderegelaar gestuurd, ofwel de schaderegelaar heeft zonder daartoe gemachtigd te zijn kopieën gemaakt van brieven, die bestemd waren voor de medisch adviseur van verzekeraar. Hiermee heeft verzekeraar, al dan niet door toedoen van zijn schaderegelaar, gehandeld in strijd met de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeringsbedrijf, de Gedragscode persoonlijk onderzoek en de Wet persoonsregistraties. De schaderegelaar heeft tijdens een telefoongesprek met de advocaat van klager gezegd dat hij de medische informatie heeft ingezien. De schaderegelaar is ook

2003/36 Mo

hiertoe niet gemachtigd. Verzekeraar, dan wel diens medisch adviseur hadden de schaderegelaar niet die mogelijkheid mogen bieden.

Het standpunt van verzekeraar

Door verzekeraar en zijn medisch adviseur wordt met betrekking tot medische informatie gewerkt overeenkomstig de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeringsbedrijf, de NPP-richtlijnen ten aanzien van het medisch traject na verkeersongevallen en de Beroepscode voor medisch adviseurs werkzaam bij particuliere verzekeringsmaatschappijen. Op grond van deze regelgeving heeft verzekeraar voor al zijn maatschappijen een protocol en een huishoudelijk reglement opgesteld. Medische gegevens, waaronder die van klager, worden door de medisch adviseur van verzekeraar ontvangen en bewaard. De medisch adviseur stelt op grond van de ontvangen informatie een advies op dat ter beschikking wordt gesteld aan de schadecorrespondent die de zaak in behandeling heeft en, indien van toepassing, ook aan een ingeschakelde (externe) schaderegelaar. Het is niet toegestaan dat anderen dan de medisch adviseur kennis nemen van medische informatie zonder de toestemming van degene die het betreft.

Klager heeft aangevoerd dat verzekeraar zonder daartoe gemachtigd te zijn medische informatie aan de schaderegelaar heeft gestuurd. En voorts, dat deze, zonder daartoe gemachtigd te zijn, kopieën van brieven heeft gemaakt die bestemd waren voor de medisch adviseur van verzekeraar.

Naar aanleiding van deze klacht is intern onderzoek gedaan. Daarbij is gebleken dat er geen aanleiding bestaat om te veronderstellen dat niet overeenkomstig de hiervoor weergegeven regelgeving is gewerkt. Wel is gebleken dat er een administratieve fout is gemaakt; bij vergissing is met het verzenden van het advies van de medisch adviseur ook een aantal onderliggende medische stukken naar de schaderegelaar gestuurd. Een (namens de directie van verzekeraar) met de schaderegelaar gevoerd gesprek heeft aan het licht gebracht dat de schaderegelaar de medische stukken in zijn dossier had opgeborgen zonder daarvan gebruik te maken. De medische gegevens zijn inmiddels uit het dossier verwijderd en vernietigd. De schaderegelaar heeft zijn werkzaamheden in deze zaak beëindigd.

Verzekeraar betreurt in hoge mate dat bij vergissing medische informatie aan de schaderegelaar is gezonden. De directie van verzekeraar heeft voor de gang van zaken aan klager verontschuldigen aangeboden. De juistheid van het tweede onderdeel van de klacht (het maken van fotokopieën door de schaderegelaar) kan verzekeraar niet bevestigen. De schaderegelaar heeft verzekeraar medegedeeld dat dit niet is gebeurd.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager acht ongeloofwaardig dat bij een advies van een medisch adviseur per ongeluk medische informatie wordt meegestuurd. De schaderegelaar wist dat klager belang hechtte aan privacy, want dit was hem schriftelijk medegedeeld. Desondanks liet hij brieven die zich bij het advies van de medisch adviseur bevonden, in zijn dossier zitten en heeft hij

2003/36 Mo

die niet vernietigd of onmiddellijk teruggestuurd aan verzekeraar om verzekeraar attent te maken op de fout.

Het overleg met verzekeraar

De klacht is met verzekeraar besproken.

Het nadere standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad nog bericht dat klager zich bij brief van 16 april 2002 tot het Regionaal Tuchtcollege heeft gewend met de klacht dat de medisch adviseur (van verzekeraar) heeft gehandeld in strijd met regels inzake het omgaan met medische gegevens. Volgens verzekeraar is hiermee sprake van een bij een tuchtrechter aanhangige klacht en zal dit ingevolge het bepaalde bij artikel 5 onder c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen tot niet-ontvankelijkheid van klager moeten leiden.

Het nadere commentaar van klager

(De raadvrouw van) klager heeft de Raad bericht dat bij een van de drie bij het Regionaal Tuchtcollege tegen de medisch adviseur ingediende klachten sprake kan zijn van een klacht, waarop artikel 5 onder c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen van toepassing is, in zoverre het Regionaal Tuchtcollege is gevraagd te beoordelen of de medisch adviseur onzorgvuldig met de medische informatie van klager is omgegaan. Klager meent echter dat de Raad in ieder geval bevoegd blijft met betrekking tot het handelen van de externe schaderegelaar.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de stukken blijkt dat de functionaris van verzekeraar die de onderhavige schade behandelt, medische stukken in strijd met de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeringsbedrijf aan de door verzekeraar aangestelde externe schaderegelaar heeft toegezonden. Verzekeraar heeft hiervoor aan klager zijn verontschuldigen aangeboden.

Door het aan de externe schaderegelaar toezenden van medische informatie met betrekking tot klager, zonder daarvoor van klager toestemming te hebben verkregen, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht zal mitsdien gegrond worden verklaard.

2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het toezenden van medische informatie aan de schaderegelaar is geschied in strijd met de door hem te dier zake gegeven instructies en dat het in dit geval om een incidentele afwijking van deze instructies gaat. Voorts heeft hij aangevoerd dat de aan de schaderegelaar toegezonden medische stukken zijn vernietigd. Hetgeen verzekeraar heeft aangevoerd doet aannemelijk zijn dat verzekeraar als regel met de vereiste zorg met medische gegevens omgaat en dat het in het onderhavige geval gaat om een incidentele, als een vergissing aan te merken, onzorgvuldigheid. De Raad kan daarom in dit geval het op de voet van artikel 6 onder g van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen vermelden van aan gegrondverklaring van de klacht te verbinden consequenties achterwege laten.

3. De Raad is gebleken dat klager op 16 april 2002 over het toezenden van medische stukken ook een klacht bij het Regionaal Tuchtcollege heeft ingediend. Deze omstandigheid doet aan de ontvankelijkheid van klager niet af, nu het in dezen gaat om

2003/36 Mo

het handelen van (de zaaksbehandelaar van) verzekeraar en diens handelen niet ook aan het Regionaal Tuchtcollege ter beoordeling is voorgelegd.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 19 mei 2003 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluijters, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)