

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2004/21 Mo

in de klacht nr. 2003.4349 (123.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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.

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

Inleiding

Op 30 mei 1997 is een door klaagster bestuurde auto van achteren aangereden door een bij verzekeraar verzekerde auto. Vervolgens is klaagster met haar auto tegen een zich voor haar bevindende auto aangereden. Als gevolg van dit verkeersongeval heeft klaagster schade geleden. Partijen hebben in twee instanties geprocedeerd over de aansprakelijkheid van (de verzekerde van) verzekeraar. De rechtbank heeft de bestuurder van de bij verzekeraar verzekerde auto en verzekeraar hoofdelijk veroordeeld tot vergoeding van de door klaagster geleden en te lijden schade, op te maken bij staat. Het gerechtshof heeft het vonnis van de rechtbank bekrachtigd. Op 6 oktober 2003 heeft klaagster de schadestaatprocedure tegen verzekeraar en diens verzekerde bij de rechtbank doen aanvangen. In die procedure heeft zij een rapport van een persoonlijk (observatie) onderzoek overgelegd dat verzekeraar heeft laten uitvoeren.

De klacht

Bij brief van 7 maart 2003 heeft verzekeraar aan (de raadvrouw van) klaagster medegedeeld dat in de periode van 12 tot en met 18 februari 2003 een observatieonderzoek van klaagster had plaatsgevonden. De bevindingen van het onderzoek zijn beschreven in een rapport en er zijn video-opnamen gemaakt. Klaagster is door dit onderzoek gegriefd. Zij meent dat haar privacy ernstig is aangetast. Zij heeft zich tijdens de observatieperiode ook nog belaagd gevoeld, omdat zij toen het gevoel had te worden achtervolgd door een donkere jongeman die, naar later bleek, deel uitmaakte van het observatieteam.

2004/21 Mo

Klaagster is steeds bereid geweest om mee te werken aan ieder door verzekeraar gewenst onderzoek en om alle door verzekeraar verzochte gegevens ter beschikking te stellen. Klaagster betwist dan ook dat er een situatie was waarin een feitenonderzoek geen uitsluitsel zou hebben kunnen geven. Zo dat wel het geval zou zijn geweest, hetgeen klaagster betwist, zou het persoonlijk onderzoek niet het enige middel zijn geweest om duidelijkheid te verkrijgen. Verzekeraar had klaagster bijvoorbeeld gericht om bepaalde medische gegevens kunnen vragen of haar kunnen vragen mede te werken aan een (aanvullend) medisch deskundigenonderzoek. Verzekeraar heeft in dit verband laten weten dat klaagster in november 1997, vijf maanden na het haar op 30 mei 1997 overkomen ongeval, haar motorrijbewijs heeft gehaald. Naar de mening van klaagster kan op grond van dit enkele feit niet worden gesteld dat er gereede twijfel bestaat omtrent de juistheid of volledigheid van het feitenonderzoek. Zo dit onverhoopt wel het geval zou zijn, had verzekeraar uitgaande van het proportionaliteitsbeginsel klaagster kunnen vragen om een nieuw medisch onderzoek en nieuwe medische gegevens.

Klaagster had vóór het ongeval al geruime tijd motorrijles gevolgd en had ook bijna of vlak vóór die datum haar theorie-examen behaald. Zij had destijds nog de hoop ooit later weer te kunnen motorrijden. Klaagster betreurde dat de lessen voor niets zouden zijn geweest als zij niet op korte termijn praktijkexamen zou doen. Om die reden heeft klaagster na het ongeval met behulp van pijnstillende middelen alles op alles gezet om toch het praktijkexamen motorrijden te behalen. Haar echtgenoot heeft toen nog een speciale motor voor haar gekocht waarop zij zo veel mogelijk rechtop zou kunnen zitten. Na enkele kleine tochten op die motor heeft klaagster zich gerealiseerd dat zij het motorrijden in verband met de pijn en toename van de nekklachten moest opgeven en is de motor verkocht.

Klaagster ontvangt gaarne het oordeel van de Raad over de vraag of verzekeraar heeft gehandeld in overeenstemming met de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' van het Verbond van Verzekeraars.

Het standpunt van verzekeraar

Volgens klaagster heeft verzekeraar de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' overtreden doordat klaagster in opdracht van verzekeraar in februari 2003 een aantal dagen door medewerkers van een onderzoeksbureau is geobserveerd. Klaagster verzuimt echter te vermelden in haar brief van 24 september 2003 aan het Klachteninstituut Verzekeringen dat zij tegelijkertijd verzekeraar in een schadestaatprocedure ging betrekken. Het exploit daartoe is op 6 oktober 2003 aan verzekeraar betekend. Klaagster heeft in die schadestaatprocedure een aantal producties aan de rechter overgelegd waaronder het observatierapport van 18 februari 2003 van het onderzoeksbureau. Vanwege dit aspect heeft de onderhavige klacht betrekking op een geschil dat bij de rechter aanhangig is. Om die reden is klaagster niet ontvankelijk in haar klacht bij de Raad. Verzekeraar wijst in dit verband naar het bepaalde in artikel 5 onder c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen. Verzekeraar zal dan ook in dit stadium niet inhoudelijk reageren op de klacht. Volgens verzekeraar zou interventie van de Raad in dit stadium in ieder geval het bij de rechter aanhangige geschil op onaanvaardbare wijze doorkruisen.

2004/21 Mo

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd, een kopie van de in de schadestaatprocedure door verzekeraar genomen conclusie van antwoord overgelegd en nog het volgende aangevoerd.

De onderhavige klacht heeft geen betrekking op de inhoud of de uitkomst van het observatieonderzoek. Die onderwerpen worden immers behandeld in de schadestaatprocedure. In deze klachtprocedure staat uitsluitend de vraag centraal of verzekeraar zich heeft gehouden aan de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' in die zin dat aan de voorwaarden is voldaan waaronder een dergelijk onderzoek gerechtvaardigd is. Die vraag leent zich bij uitstek voor beoordeling door de Raad.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft met een beroep op het bepaalde in artikel 5 onder c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen aangevoerd dat klaagster niet in haar klacht kan worden ontvangen. Artikel 5 onder c houdt in dat de Raad geen klachten behandelt die betrekking hebben op een bij de rechter aanhangige klacht of geschil.
2. Uit de aan de Raad overgelegde processtukken blijkt dat verzekeraar in de schadestaatprocedure de omvang van de schade die klaagster stelt te hebben geleden, betwist. Verzekeraar heeft zich daartoe onder meer beroepen op de bevindingen van het in zijn opdracht uitgevoerde observatieonderzoek. Aldus heeft de klacht betrekking op een onderzoek waarvan de betekenis tevens aan de rechter ter beoordeling is voorgelegd.
3. Dit leidt tot de gevolgtrekking dat klaagster niet in haar klacht kan worden ontvangen.

De beslissing

De Raad verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 15 maart 2004 door mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. H.C. Bitter, mr. D.H.M. Peepkorn, 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. B. Sluijters)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)