

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/051 WA.T

in de klacht nr. 2005.5332 (172.05)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

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

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

Inleiding

Klaagster is van 1 april 1993 tot 1 september 2003 als eerste violiste in dienstbetrekking geweest van een orkest. Ten gevolge van een gehoorbeschadiging, resulterend in lawaaidooftoestand, tinnitus en hyperacusis, is klaagster vanaf 5 maart 2001 arbeidsongeschikt geworden voor haar beroep. Voor de schade voortvloeiend uit deze gehoorbeschadiging heeft zij op grond van artikel 7:658 BW haar voormalig werkgever, het orkest, aansprakelijk gesteld. Het orkest heeft via de tussenpersoon bij een verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven gesloten.

Klaagster heeft op 28 december 2004 een gerechtelijke procedure tegen het orkest aanhangig gemaakt.

De klacht

Op verzoek van haar voormalig werkgever en ten behoeve van de verzekeraar heeft klaagster de arbodienst van haar voormalig werkgever gemachtigd haar volledig medisch dossier te verstrekken aan de medisch adviseur van de verzekeraar. Bij brief van 26 juli 2004, gericht aan de medisch adviseur van de tussenpersoon, heeft de bedrijfsarts van de arbodienst het volledig medisch dossier van klaagster opgestuurd. De brief vermeldt in de adressering 'Medisch Geheim' en vermeldt verder dat het dossier wordt verstuurd in zoverre dit relevant is voor de weging of de gehoor- en tinnitusproblemen van klaagster te wijten zijn aan haar werkzaamheden bij haar voormalig werkgever. Voorts vermeldt de brief: 'Volgens de werkgever behartigt u de zaken namens [verzekeraar]'.
2006/051 WA.T

Bij brief van 4 augustus 2004 heeft de tussenpersoon het medisch dossier van klaagster echter doorgestuurd aan het algemene postbusnummer van de verzekeraar, zonder te vermelden voor wie de brief en het medisch dossier bestemd waren en zonder te vermelden dat het om medische gegevens ging die alleen bestemd waren voor de medisch adviseur van de verzekeraar.

Gebleken is dat bij de tussenpersoon geen medisch adviseur werkt. Voorzover klaagster kan overzien is de brief van de bedrijfsarts van 26 juli 2004 door de tussenpersoon niet meegezonden aan de verzekeraar. Onduidelijk is of het medisch dossier in gesloten couvert is verstuurd.

Klaagster verwijt de tussenpersoon:

- a. dat hij het medisch dossier van klaagster niet heeft doorgezonden ter attentie van de medisch adviseur van de verzekeraar maar aan het algemene postbusnummer van de verzekeraar, zonder te vermelden dat het vertrouwelijke, medische informatie betrof die uitsluitend bestemd was voor de medisch adviseur van de verzekeraar. De brief van de bedrijfsarts van de werkgever van 26 juli 2004, waarin stond dat het dossier medisch geheim was en alleen bestemd was voor de medisch adviseur van de tussenpersoon, althans van verzekeraar, is - voorzover klaagster kan overzien - niet meegestuurd aan de verzekeraar. Dit is een uiterst onzorgvuldige manier van omgaan met zeer privacygevoelige medische informatie en levert een grove schending op van de privacy van klaagster;
- b. dat hij nimmer heeft gereageerd op een tweetal brieven van de advocaat van klaagster van 15 augustus 2005 en 5 september 2005. Dit is niet correct en hierdoor heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

Het standpunt van de tussenpersoon

Ad a. Het dossier was destijds in behandeling bij de senior schadebehandelaar van de tussenpersoon. Het is niet gebruikelijk dat een tussenpersoon een medisch adviseur in loondienst heeft, omdat volmachtschades met letsel altijd aan de volmachtgever moeten worden overgedragen. Omdat er in deze zaak sprake was van letsel heeft de tussenpersoon conform de volmachtinstructie van de verzekeraar de schadebehandeling overgedragen aan de verzekeraar. Het is hoogst ongebruikelijk dat de bedrijfsarts van de arbodienst van de voormalig werkgever van klaagster het medisch dossier ter attentie van de medisch adviseur van de tussenpersoon heeft gezonden. Verzekeraars laten gelaedeerden altijd een machtiging ondertekenen waarmee de medisch adviseur van verzekeraar informatie kan opvragen bij de behandelend arts.

Door vakantie van de behandelaar werd de post behandeld door de junior-schadecorrespondente van de tussenpersoon. Zij was pas vier maanden in dienst bij de tussenpersoon en heeft de post aan de verzekeraar doorgezonden. Weliswaar was het beter geweest als de tussenpersoon de informatie als 'medisch geheim' had verzonden aan de medisch adviseur van de verzekeraar, maar feit blijft dat de tussenpersoon deze informatie niet had mogen ontvangen. De tussenpersoon heeft zijn excuses aangeboden voor het doorsturen van het medisch dossier aan het algemene postbusnummer van de verzekeraar en heeft inmiddels maatregelen genomen om dat in de toekomst te voorkomen. Alle schades met medische stukken worden thans behandeld via de teammanager van de tussenpersoon.

2006/051 WA.T

Ad b. Deze zaak werd conform de volmachtinstructies overgedragen aan de verzekeraar. De brieven van 15 augustus en 5 september 2005 zijn doorgestuurd aan de verzekeraar met het verzoek te reageren naar de advocaat van klagster.

Op 26 en 27 september 2005 hebben medewerkers van de tussenpersoon een telefonisch onderhoud gehad met mevrouw Van W. namens de advocaat van klagster. Zij hebben haar medegedeeld dat informatie bij de verzekeraar kon worden opgevraagd en dat het niet aan de tussenpersoon was om te reageren op de brieven van 15 augustus en 5 september 2005. De tussenpersoon heeft medegedeeld er alles aan te doen om in de toekomst anders om te gaan met dit soort dossiers.

De tussenpersoon had zorgvuldiger moeten optreden, maar heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

Het commentaar van klagster

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon heeft klagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. De excuses van de zijde van de tussenpersoon worden door klagster op prijs gesteld, zij het dat deze niet eerder zijn gemaakt. Dit terwijl zeker naar aanleiding van de brieven van 15 augustus en 5 september 2005 van de advocaat van klagster alle aanleiding bestond de kwestie nader intern te onderzoeken en de maatregelen te nemen die kennelijk pas naar aanleiding van de onderhavige klacht zijn genomen. Mevrouw Van W. is (de advocaat van) klagster onbekend, zodat de relevantie van het telefonische contact van de tussenpersoon met deze mevrouw klagster ontgaat.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken. De tussenpersoon heeft nog medegedeeld dat de medewerkster die het medisch dossier van klagster aan verzekeraar heeft verzonden niet meer bij hem werkzaam is. Wat betreft het niet reageren op de brieven van de advocaat van klagster van 15 augustus en 5 september 2005 heeft de tussenpersoon medegedeeld dat niet inhoudelijk op die brieven is gereageerd omdat er een rechtzaak zou volgen die gevoerd zou worden door verzekeraar en hij bang was de belangen van verzekeraar te schaden indien hij op de brieven zou reageren.

Het oordeel van de Raad

1. De tussenpersoon heeft erkend dat zijn (voormalig) medewerkster het medisch dossier van klagster aan het algemeen postadres van verzekeraar heeft verzonden zonder te vermelden dat het vertrouwelijke medische informatie betrof die uitsluitend bestemd was voor de medisch adviseur van verzekeraar. Door deze handelwijze heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht zal in zoverre gegrond worden verklaard.

2. De tussenpersoon heeft voorts erkend dat hij niet inhoudelijk heeft gereageerd op de brieven van de advocaat van klagster van 15 augustus en 5 september 2005. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat deze brieven conform de volmachtinstructies aan de verzekeraar werden doorgezonden met het verzoek te reageren. Gezien de inhoud van de brieven - gevraagd werd wat de tussenpersoon met het medisch dossier van klagster had gedaan - lag het evenwel op de weg van de tussenpersoon zelf om de advocaat van klagster hieromtrent inhoudelijk te informeren. Door dit na te laten heeft

2006/051 WA.T

de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Ook in zoverre is de klacht gegrond.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht in beide onderdelen gegrond.

Aldus is beslist op 4 september 2006 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)