

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/029 Mo

in de klacht nr. 2006.3122 (081.06)

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.

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

De klacht

Verzekeraar heeft de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek overtreden doordat hij op 31 augustus, 1 en 2 september, 7 en 8 november 2005 klager heeft geobserveerd middels een geheime camera.

Klager is in 1998 een civiele procedure tegen verzekeraar begonnen ter verkrijging van schadevergoeding wegens een ongeval dat klager op 7 januari 1991 is overkomen en waarbij hij whiplashletsel heeft opgelopen.

In het kader van deze procedure heeft op 14 april 2004 de rechtbank een tussenvonnis gewezen, waarbij als deskundigen een neuroloog en een psychiater zijn benoemd, ter bepaling van het letsel dat klager heeft opgelopen bij het ongeval waarvoor verzekeraar aansprakelijk is.

De neuroloog heeft een conceptrapport gemaakt en partijen hebben de gelegenheid gehad daar op- of aanmerkingen op te maken, waarna de neuroloog zijn definitieve rapport heeft uitgebracht op 7 juni 2005.

De psychiater heeft een conceptrapport uitgebracht op 3 maart 2005 en zijn definitieve rapport opgesteld op 5 augustus 2005. Ook op dat rapport heeft verzekeraar commentaar kunnen leveren.

Vervolgens hebben klager op 5 oktober 2005 en verzekeraar op 16 november 2005 een conclusie na deskundigenbericht ingediend.

Daarna heeft verzekeraar meegedeeld dat hij pleidooi wenst om stukken in het geding te brengen, waaronder een rapport van een onderzoeksbureau. Op 3 januari 2006 is dit rapport aan klager ter kennis gebracht. Uit dat rapport blijkt dat klager in augustus, september en november 2005 heimelijk is gevolgd, waarbij gebruik is gemaakt van een camera.

Onder de gegeven omstandigheden bestond geen rechtvaardiging voor een dergelijk onderzoek. Artikel 1.8 van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek schrijft voor dat heimelijk gebruik van een camera alleen geschiedt op incidentele basis en alleen indien dat noodzakelijk is voor het leveren van bewijs dat iemand

2007/029 Mo

zich schuldig maakt of heeft gemaakt aan ernstig laakbaar en/of strafbaar handelen. Daarvan is bij klager geen sprake. Verzekeraar stelt dat een onderzoek met een geheime camera nodig was om het dagverhaal van klager te controleren dat klager had meegedeeld aan de neuroloog. Als verzekeraar twijfels had over dit dagverhaal, dan had hij daarover in eerste instantie een vraag kunnen stellen aan de neuroloog en bovendien kunnen vragen in welke mate dit van invloed was op de conclusies van het rapport.

Verzekeraar heeft het rapport van het onderzoeksbureau bij nadere akte van 15 maart 2006 in de procedure bij de rechtbank ingebracht. Klager heeft daarop geantwoord met een antwoordakte. Verzekeraar heeft vervolgens weer een nadere akte genomen.

Klager beklaagt zich derhalve erover dat verzekeraar een geheime camera heeft gebruikt in strijd met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek en verzoekt de Raad van Toezicht hierover een uitspraak te doen en zonodig maatregelen te nemen tegen verzekeraar. De klacht heeft geen betrekking op een aspect dat aan het oordeel van de rechter is onderworpen. De klacht is in de civiele procedure op zichzelf geen onderwerp van geschil. De klacht betreft de wijze waarop verzekeraar bewijsmateriaal heeft verzameld, hetgeen immers in strijd is met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. De rechter zal het bewijsmateriaal als een gegeven beschouwen en zich niet afvragen of het beeldmateriaal is vervaardigd in strijd met deze Gedragscode.

Het standpunt van verzekeraar

Volgens artikel 6 lid d van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen wordt een klacht door de Raad slechts in behandeling genomen indien de klager zijn klacht (zonder succes) eerst aan het aangesloten bedrijf heeft voorgelegd. Klager heeft, alvorens zich tot de Raad te wenden, zijn klacht niet eerst aan verzekeraar voorgelegd. Inmiddels vond echter overleg plaats tussen de raadsman van klager en verzekeraar waarbij de klacht is besproken en (helaas) gehandhaafd, zodat een beroep op artikel 6 lid d thans niet meer opportuun is.

Wel doet verzekeraar een beroep op artikel 5 lid c van het Reglement, dat erop neerkomt dat de Raad geen klachten behandelt die betrekking hebben op een bij de rechter aanhangig geschil. De schadevergoedingsvordering van klager is "onder de rechter". Blijkens de processtukken en met name (punt 7 van) de antwoordakte zijdens klager, stelt klager in deze procedure eveneens dat verzekeraar in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Weliswaar stelt klager in deze antwoordakte dat dit hem in het kader van de procedure weinig relevant "lijkt", doch doordat hij dit in het kader van de procedure toch naar voren heeft gebracht, is niet uit te sluiten dat de rechter hier toch een oordeel over zal uitspreken.

Daarom dient klager niet-ontvankelijk te worden verklaard in zijn klacht wegens artikel 5 lid c van het Reglement.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. De vraag of verzekeraar heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek is geen onderwerp van discussie bij de rechter. In de antwoordakte van 12 april 2006 heeft klager gesteld: "Dat (klager) van oordeel is dat (verzekeraar) in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode

2007/029 Mo

Persoonlijk Onderzoek van het Verbond voor Verzekeraars, lijkt in het kader van deze procedure weinig relevant." Deze reactie moet worden gezien als een antwoord op de stelling van verzekeraar bij akte van 15 maart 2006, waarin deze het doet voorkomen alsof hij deze Gedragscode heeft gevolgd. De reactie van verzekeraar op de antwoordakte van 12 april 2006 bij akte van 26 april 2006 is: "(Verzekeraar) betwist overigens dat er in strijd zou zijn gehandeld met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Aangezien (klager) laat weten dat zijn andersluidende stelling voor deze procedure niet relevant is, zal (verzekeraar) hier niet verder inhoudelijk op ingaan." Ook hieruit is duidelijk dat de vraag of verzekeraar in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek, geen onderwerp van discussie is in de procedure bij de rechtbank, maar thuishoort bij de Raad van Toezicht. Aan de rechtbank is ook geen uitspraak gevraagd of dit onderzoek toegestaan was. Klager heeft geen bezwaar ertegen als de Raad het vonnis van de rechtbank afwacht.

Het oordeel van de Raad

1. In artikel 5 onder c. van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen is bepaald: 'De Raad behandelt geen klachten die betrekking hebben op een bij de rechter of bij een andere, ter beslechting van geschillen in de verzekeringsovereenkomst of bemiddelingsovereenkomst aangewezen instantie aanhangige klacht of geschil dan wel wanneer de rechter of een hiervoor bedoelde instantie reeds over de klacht heeft geoordeeld.'

2. De strekking van de bepaling is te voorkomen, dat de tuchtprocedure bij de Raad zou kunnen worden gebruikt om de weg die partijen ter beslechting van hun geschil zijn opgegaan, te doorkruisen, te beïnvloeden of van haar kracht te ontdoen. Dit is het geval bij de onderhavige klacht, die aan de orde stelt de vraag of het in opdracht van verzekeraar door een onderzoeksbureau verrichte onderzoek, waarbij gebruik is gemaakt van een geheime camera, al of niet in strijd is met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars. In de tussen klager en verzekeraar aanhangige procedure in eerste aanleg is het rapport van het onderzoeksbureau aan de rechter voorgelegd en is gesteld dat het rapport in strijd met de Gedragscode is opgesteld.

De beslissing

De Raad verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Aldus is beslist op 19 maart 2007 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)