RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/017 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2004.4358 (105.04)

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 de gelegenheid te stellen in een zitting te worden gehoord, maar deze heeft verklaard daarvan geen gebruik te maken.

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

Inleiding

Klager is op 1 januari 1998 aangereden door een bij verzekeraar verzekerde scooter. Als gevolg van dit ongeval heeft klager letsel opgelopen. Op 13 januari 2004 is een procedure aanhangig gemaakt bij de Rechtbank Utrecht. In die procedure is door verzekeraar een gedeelte van een brief overgelegd waaruit blijkt dat de schadebehandelaar van verzekeraar persoonlijk een bezoek heeft gebracht aan de werkgever van klager.

De klacht

Het persoonlijk onderzoek dat heeft plaatsgevonden is in strijd met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek, immers:
(1) de schadebehandelaar heeft kennelijk zelfstandig besloten tot een bezoek aan de werkgever van klager hetgeen in strijd is met artikel 2 van de Gedragscode nu aldaar is bepaald dat de beslissing moet worden genomen op beleidsniveau door ten minste de direct leidinggevende van de schadebehandelaar en/of de fraudecoördinator;
(2) er was geen enkele reden om klager te verdenken van fraude;
(3) daarmee is de grondslag aan het onderzoek komen te ontvallen;
(4) van een zorgvuldige afweging is geen sprake geweest;
(5) in strijd met artikel 3.5 van de Gedragscode is klager niet geïnformeerd over het voornemen een persoonlijk onderzoek in te stellen en heeft dus ook geen toestemming gegeven;

(6) in strijd met artikel 3.5 van de Gedragscode is klager niet geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek; en
(7) het persoonlijk onderzoek is jegens klager verzwegen totdat hij er bij toeval achter is gekomen toen de advocaat van verzekeraar een gedeelte van een brief van 16 maart 2004 in het geding bracht waaruit blijkt dat de schadebehandelaar van verzekeraar persoonlijk een bezoek heeft gebracht aan de werkgever van klager.

Door het ingestelde onderzoek is de eer en goede naam van klager bij zijn huidige werkgever in diskrediet gebracht, terwijl hiervoor geen enkele rechtvaardiging bestond.

De klacht gaat niet over hetgeen is gevorderd in de procedure zodat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

In de nadien tussen klager en verzekeraar gevoerde correspondentie, waarin verzekeraar zijn excuses heeft aangeboden en door klager over het onderzoek gestelde vragen heeft beantwoord, heeft klager geen aanleiding gezien tot intrekking van de klacht.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft erkend dat het onderzoek bij de werkgever van klager in strijd met de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek heeft plaatsgevonden. Op 18 augustus 2004 is aan klager schriftelijk medegedeeld dat de betreffende medewerker zonder toestemming en tegen de geldende instructies in heeft gehandeld en is aangesproken op zijn handelwijze. Verzekeraar heeft daarbij zijn excuses aangeboden. Verzekeraar ziet niet in welk belang klager derhalve nog heeft bij zijn klacht.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Het lijkt erop dat verzekeraar op oneigenlijke gronden heeft getracht zich aan zijn schadevergoedingsverplichting te onttrekken, hetgeen absoluut ontoelaatbaar is jegens een slachtoffer.

Bovendien vraagt klager zich af of de brief van 16 maart 2004 van de schadebehandelaar van verzekeraar er niet op duidt dat deze vooraf overleg heeft gehad met de advocaat van verzekeraar over het persoonlijk onderzoek.

Al zou de schadebehandelaar op eigen houtje hebben geopereerd dan nog kan verzekeraar worden verweten dat hij op geen enkele wijze duidelijk heeft gemaakt hoe de volgens hem geldende instructies precies luidden. Bovendien heeft verzekeraar nagelaten aannemelijk te maken dat, en op welke wijze, deze instructies destijds waren geïmplementeerd in zijn organisatie en dat op naleving van de instructies daadwerkelijk werd toegezien en hoe dit dan gebeurde.

Het oordeel van de Raad

1. In artikel 5 onder c. van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen is onder meer bepaald dat de Raad geen klachten behandelt die betrekking hebben op een bij de rechter aanhangig geschil. In het onderhavige geval heeft klager op 13 januari 2004 een procedure tegen verzekeraar aanhangig gemaakt bij de rechtbank, maar de onderhavige klacht heeft geen betrekking op het aan de rechter voorgelegde geschil. Het bij de rechtbank aanhangige geschil tussen klager en verzekeraar betreft de vraag welke schade door verzekeraar aan klager vergoed moet worden. Het persoonlijk onderzoek

waarover wordt geklaagd heeft geen feiten opgeleverd die op de schaderegeling van invloed waren en de resultaten van dit onderzoek zijn door verzekeraar niet gebruikt bij vaststelling van de door klager geleden schade. Klager kan dus in zijn klacht worden ontvangen.
2. Uit de toepasselijke Gedragscode Persoonlijk Onderzoek komt naar voren (artikel 1) dat voorafgaand aan het besluit tot het instellen van een persoonlijk onderzoek steeds dient te worden beoordeeld of een dergelijk onderzoek het enige ten dienste staande middel van onderzoek is, of dat er andere, voor de betrokkene minder belastende mogelijkheden van onderzoek zijn die tot hetzelfde resultaat kunnen leiden en (artikel 2) dat de beslissing tot het instellen van een persoonlijk onderzoek moet worden genomen op beleidsniveau door tenminste de direct leidinggevende van de schadebehandelaar en/of de fraudecoördinator. Met betrekking tot een persoonlijk onderzoek waarbij gebruik wordt gemaakt van het inwinnen van informatie bij derden, dient de betrokkene volgens hetgeen onder 3.5 van de Gedragscode is vermeld, te worden geïnformeerd over dit voornemen, alsmede over wat het doel en de (globale) aard van het onderzoek zal zijn en dient de betrokkene schriftelijk toestemming te geven tot het instellen van een dergelijk onderzoek en omtrent de uitkomsten van dit onderzoek te worden geïnformeerd.
3. Verzekeraar heeft, naar hij ook erkend heeft, destijds niet gehandeld in overeenstemming met de onder 2 genoemde in de Gedragscode besloten gedragsregels. Verzekeraar heeft aldus de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is derhalve gegrond. De Raad acht geen termen aanwezig aan de gegrondbevinding van de klacht voor verzekeraar consequenties te verbinden nu verzekeraar heeft verklaard dat de resultaten van het onderzoek niet zijn gebruikt, alsmede nu verzekeraar aannemelijk heeft gemaakt dat het onderzoek heeft plaatsgevonden in strijd met de bij verzekeraar geldende instructies en hiervoor zijn excuses heeft aangeboden.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 14 februari 2005 door mr. B. Sluijters, voorzitter,
mr. H.C. Bitter, mr. D.H.M. Peeperkorn, drs. D.F. Rijkels, arts, 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)