

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-791  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,  
leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allianz Nederland Schadeverzekering,  
gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 december 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Volgens Consument heeft Verzekeraar een persoonlijk onderzoek in de zin van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek uitgevoerd door zonder zijn medeweten zijn studieadviseur te benaderen. Volgens Consument heeft Verzekeraar hiermee zijn privacy geschonden en was dit onrechtmatig. Hij vordert onder andere een immateriële schadevergoeding. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat sprake was van een feitenonderzoek. De Commissie volgt Consument in zijn stelling en wijst zijn vordering gedeeltelijk toe.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- de namens Consument ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de namens Consument ingediende repliek;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- de namens Consument ingediende aanvullende reactie;
- de verklaring van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 27 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 14 maart 2013 is Consument door een bestelbusje van achteren aangereden (hierna: het Ongeval). De bestuurder van het bestelbusje was voor wettelijke aansprakelijkheid bij Verzekeraar verzekerd. Verzekeraar heeft aansprakelijkheid erkend. Consument is in de aansprakelijkheidsprocedure bijgestaan door een advocaat van [advocatenkantoor X] (verder: de Vertegenwoordiger). Op 1 september 2016 heeft de Vertegenwoordiger een schadestaat met bewijsstukken aan Verzekeraar toegestuurd voor een bedrag van € 84.957,45.
- 2.2 Verzekeraar heeft begin oktober 2016 om aanvullende medische informatie gevraagd. Consument heeft die informatie aan Verzekeraar verstrekt. Daarna heeft Verzekeraar enige tijd niets meer van zich laten horen, hoewel de Vertegenwoordiger van Consument verschillende herinneringsbrieven aan Verzekeraar heeft verstuurd.
- 2.3 Per e-mail van 22 februari 2017 heeft mevrouw [medewerker X], afdeling Personenschaden van Verzekeraar (hierna: de Medewerker) aan de heer [medewerker Y] van DEKRA (verder: de Onderzoeker) als volgt bericht:

*“In aansluiting op ons telefoongesprek van zojuist stuur ik je een onderzoeksopdracht.*

*Het gaat in deze zaak om het volgende:*

*- Forse klachten bij een low-impactaanrijding*

*-*

*- Betrokkene claimt studievertraging: zie stukken 2-12-2016 (zie bijlage). De resultaten voor ongeval lijken overgetypt en daarna zijn de bijlagen en zijn commentaar in hetzelfde lettertype. In de bijlage zijn de gegevens over de studie terug te vinden vanaf pag 60. In de overzichten op blz. 60 en 68 staan komma's waar punten moeten staan. De genoemde studieadviseurs zijn [naam studieadviseur] (blz 61) en de decaan is [naam decaan] (zie pag. 66).*

*- Op donderdag is ongeval, op vrijdag gaat hij naar de SEH en 4 dagen later zit hij al bij de studieadviseur (19 maart) omdat hij studievertraging oploopt.*

*De vraag is of jij de studieresultaten kunt controleren. Het gaat echter niet om [universiteit X], maar om [universiteit Y] te [plaatsnaam X].*

*Zoals besproken stuur ik je mijn mail aan het team Speciale Zaken en hun reactie aan jou door.*

*Belangenbehartiger wordt ongeduldig, daarom graag jouw spoedige reactie. (...)*”

- 2.4 Op 24 februari 2017 heeft de Onderzoeker de studieadviseur van Consument (hierna: de Studieadviseur) benaderd met de reden dat hij een aantal vragen had die hij graag zou willen bespreken. Volgens de Onderzoeker mocht hij de naam van de student niet noemen. In de onderwerpregel van de bevestiging voor de afspraak op 2 maart 2017 stond echter de naam van Consument. Vervolgens heeft de Studieadviseur Consument meegedeeld dat zij door de Onderzoeker was benaderd. Hierover heeft Consument zijn Vertegenwoordiger geïnformeerd.
- 2.5 De Vertegenwoordiger heeft eerst telefonisch contact met Verzekeraar opgenomen en hem vervolgens per brief van 1 maart 2017 bericht dat het gesprek tussen de Onderzoeker en de Studieadviseur kon doorgaan, maar dat zij daarbij ook aanwezig zou zijn. In de brief heeft de Vertegenwoordiger tevens haar beklag gedaan over de handelwijze van Verzekeraar en heeft onder andere gewezen op de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (hierna: GPO). In de brief heeft de Vertegenwoordiger ook om informatie over het onderzoek gevraagd dat volgens Verzekeraar een feitenonderzoek betrof.
- 2.6 De Onderzoeker heeft de afspraak van 2 maart 2017 met de Studieadviseur afgezegd.
- 2.7 Bij e-mail van 2 maart 2017 heeft de Vertegenwoordiger Verzekeraar medegedeeld dat zij had vernomen dat de afspraak was afgezegd omdat: *“de private investigator van Dekra mijn aanwezigheid bij het gesprek niet op prijs stelde.”*. In dat bericht heeft de Vertegenwoordiger gevraagd waarom de afspraak was afgezegd en wat het bezwaar was tegen haar aanwezigheid bij het gesprek. Daarnaast verzocht zij wederom haar brief van 1 maart 2017 te beantwoorden.
- 2.8 Op 7 maart 2017 hebben de Medewerker en de Vertegenwoordiger telefonisch overleg gehad. In dat gesprek heeft de Medewerker aangegeven de zaak niet inhoudelijk te willen bespreken en benadrukt dat het om een feitenonderzoek ging en niet om een persoonlijk onderzoek.
- 2.9 Per brief van 9 maart 2017 heeft de Vertegenwoordiger bij Verzekeraar een klacht ingediend. Volgens de Vertegenwoordiger had Verzekeraar contact op moeten nemen met de Vertegenwoordiger om de mogelijke twijfels over de studievertraging te bespreken en in gezamenlijk overleg derden te benaderen. In die brief heeft de Vertegenwoordiger zich ook beklagd over de nieuwe afspraak die tussen de Onderzoeker en de Studieadviseur op 22 maart 2017 was ingepland. Ook over die afspraak waren Consument en zijn Vertegenwoordiger niet geïnformeerd. De Vertegenwoordiger heeft haar standpunt herhaald dat van een persoonlijk onderzoek sprake was. Na telefonisch overleg met Verzekeraar heeft de Vertegenwoordiger per brief van 16 maart 2017 gevraagd op de klacht van 9 maart 2017 te reageren.

2.10 Bij e-mail van 17 maart 2017 aan Verzekeraar heeft de Vertegenwoordiger weer haar onvrede geuit over de gehele gang van zaken. In dat bericht heeft zij ook het volgende voorstel gedaan:

*“a) ofwel de vragen aan de studieadviseur (in concept) schriftelijk aan de Vertegenwoordiger voor te leggen en na haar akkoord aan de studieadviseur te verzenden*

*b) ofwel akkoord te gaan met de aanwezigheid van de belangenbehartiger bij de bespreking met de studieadviseur.”*

2.11 Per brief van 17 maart 2017 heeft Verzekeraar de Vertegenwoordiger – voor zover relevant – als volgt geïnformeerd:

*“Ter regeling van deze zaak heeft u namens uw cliënt een voorstel bij ons ingediend. Om vast te kunnen stellen of wij ons kunnen vinden in dit voorstel, willen wij bepaalde stukken verifiëren. Van belang hierbij is dat wij stukken laten verifiëren die door u zelf zijn ingebracht. Wij zijn er niet op uit om nieuwe informatie in te winnen. Dat is een essentieel verschil. U wijst op de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO). Omdat wij ons beperken tot een feitenonderzoek, is deze code niet van toepassing. Want – zoals aangegeven – richt het onderzoek zich op door u zelf ingebrachte stukken. U dient ons de ruimte te geven om dit uit te (laten) voeren. Als u van mening bent dat de door u aangeleverde stukken een juiste onderbouwing behelzen van de vordering van uw cliënt, zult u geen bezwaar hebben tegen een dergelijk onderzoek. Nadat wij een terugkoppeling van het onderzoek hebben ontvangen, komen wij binnen twee weken bij u op deze zaak terug.”*

2.12 De Vertegenwoordiger heeft Verzekeraar in haar e-mailbericht van 20 en 23 maart 2017 nogmaals op de GPO gewezen.

2.13 De Onderzoeker heeft een “Verkort rapport van Onderzoek” van 6 april 2017 opgesteld. De opdrachtgever van dat rapport is de afdeling Legal Compliance & Anti-fraud. Dat rapport vermeldt het volgende:

**“Vertrouwelijk**

*De gegevens in dit rapport zijn vertrouwelijk. Mededelingen en ter beschikkingstelling aan anderen dan degene voor wie dit rapport bestemd is, is niet toegestaan zonder overleg met de opdrachtgever. Op alle onderzoeken zijn de Privacygedragscode Particuliere Onderzoeksbureaus en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van toepassing.*

*(...)*

**I. AANLEIDING ONDERZOEK**

*Op 14 februari 2017 is de opdracht ontvangen tot het instellen van een feitenonderzoek.*

*Verzekerde heeft een schadeclaim ingediend dat er op 14 maart 2013 in [plaatsnaam X] een kop-staart botsing heeft plaatsgevonden.*

Verzekerde en tegenpartij verklaren dat op 14 maart 2013 omstreeks 15:40 uur een aanrijding heeft plaatsgevonden tussen de personenauto van verzekerde en de personenauto van tegenpartij. Verzekerde was bestuurder van een [automerk 1], kenteken [kentekennummer 1] en tegenpartij was bestuurder van een [automerk 2 - type], kenteken [kentekennummer 2]. Verzekerde botste op de achterzijde van de auto van tegenpartij.

Tegenpartij claimt schade als gevolg van deze aanrijding en door opdrachtgever werd onder andere getwijfeld aan de door tegenpartij ingediende verklaring omtrent zijn studievertraging. Het lettertype en de lay-out wijkt af van de resterende documenten. In overleg met opdrachtgever zijn de onderzoeksbevindingen verkort gerapporteerd.

## **2. Tegenpartij**

Tegenpartij betreft de heer [naam Consument], wonende aan de [straatnaam] [huisnummer] te [plaatsnaam Y].

## **3. Interview [naam studieadviseur]**

Op 22 maart 2017 is een afspraak gemaakt met de studieadviseur van tegenpartij, mevrouw [naam studieadviseur], van [universiteit Y] te [plaatsnaam X]. Bij dit gesprek was ook een collega, de heer [naam collega], werkzaam als senior beleidsjurist aanwezig. De door tegenpartij ingediende studiedocumenten zijn besproken en ik kreeg na ons bezoek onderstaande e-mail:

“Onder verwijzing naar het gesprek dat collega [naam studieadviseur] (Studieadviseur Bachelor [studie]) en ik vanochtend op uw verzoek met u voerden, bericht ik u als volgt.

U overhandigde ons de aan de e-mail gehechte cijferlijst die door student de heer [naam Consument] aan u (c.q. uw opdrachtgever) is overgelegd. U vroeg ons de cijferlijst te verifiëren. Dit hebben wij inmiddels gedaan en wij bevestigen u dat de feiten/data op de aangehechte cijferlijst conform onze administratie zijn en derhalve dat deze gegevens door de heer [naam Consument] correct zijn opgegeven. De cijferlijst betreft een print-out uit het webdossier van de student. Een dergelijke print-out (met de daarop vermelde codes en gehanteerde layout) is conform de print-out die u in uw bezit heeft.”

## **4. Samenvatting**

Uit het onderzoek is gebleken dat tegenpartij geen onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot de ingediende studiedocumenten.

### Overleg met opdrachtgever

Naar aanleiding van vorenstaande bevindingen is er overleg geweest met mevrouw [medewerker X]. Zij heeft mij geïnstrueerd op basis van de thans beschikbare informatie te rapporteren. Mocht u nader onderzoek wenselijk achten, dan ontvangt DEKRA Experts graag een nadere opdrachtinstructie. Hierbij valt te denken aan een persoonlijk onderzoek en de studieadviseur te informeren over de low-impact aanrijding alsmede de snelle conclusie (kort na de aanrijding) dat er studievertraging gaat ontstaan.”

- 2.14 Consument kon zich niet verenigen met de handelwijze van Verzekeraar en heeft na aanvullende correspondentie een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.15 De GPO van 21 december 2011 is geformuleerd door het Verbond van Verzekeraars en is bestemd voor haar leden bij het uitvoeren van persoonlijke onderzoeken. In de GPO is - voor zover relevant - het volgende bepaald:

#### **“Definities en begrippen**

(...)

**Feitenonderzoek** *Het onderzoek dat wordt ingesteld naar de feiten, omstandigheden en gedragingen van betrokkene die nodig zijn voor de beoordeling van een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie.*

(...)

**Persoonlijk onderzoek** *Het onderzoek, volgend op een feitenonderzoek, naar gedragingen van betrokkene waarbij bijzondere onderzoeksmethoden en of bijzondere onderzoeksmiddelen worden gebruikt, dat inbreuk maakt of kan maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene.*

(...)

#### **Artikel 1 Persoonlijk onderzoek**

1.1. Een persoonlijk onderzoek kan worden ingesteld nadat:

*Het ingestelde feitenonderzoek geen of onvoldoende uitsluitel geeft voor het nemen van een beslissing bij een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie;*

*Of:*

*Gerede twijfel is ontstaan over de juistheid of volledigheid van de resultaten van het feitenonderzoek, zodanig dat bij de verzekeraar een redelijk vermoeden van verzekeringsfraude of andere vormen van oneigenlijk gebruik van verzekeringsproducten of diensten is ontstaan.*

1.2. Een persoonlijk onderzoek kan gelijktijdig worden uitgevoerd ten behoeve van meerdere verzekeraars.

1.3. In geval zorgverzekeraars op grond van wet- en regelgeving specifieke bevoegdheden ten aanzien van een persoonlijk (medisch) onderzoek hebben – bijvoorbeeld in het kader van beoordeling van een aanvraag voor een verstrekking – gaan deze regels voor op de Gedragscode.

#### **Artikel 2 Belangenafweging betrokkene en verzekeraar (Proportionaliteit)**

2.1. De verzekeraar maakt bij het instellen van een persoonlijk onderzoek steeds een zorgvuldige afweging tussen de belangen van de verzekeraar bij het uitvoeren van het onderzoek en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkene.

2.2. Bij deze belangenafweging moeten alle relevante aspecten betrokken worden, zoals het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkene, het financiële belang, het belang bij waarheidsvinding, het belang bij snelle en zorgvuldige besluitvorming of de mate van inbreuk op integriteit of veiligheid.

### **Artikel 3 Belangenafweging onderzoeksmiddel (Subsidiariteit)**

3.1. De verzekeraar beoordeelt of persoonlijk onderzoek het enige hem ten dienste staande middel is dan wel of er andere mogelijkheden van onderzoek zijn die tot minder inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene leiden maar wel hetzelfde resultaat kunnen opleveren.

3.2. De verzekeraar maakt daarbij de afweging of het doel van het persoonlijk onderzoek (en de daarbij te hanteren bijzondere onderzoeksmethoden en -middelen) in redelijkheid niet op een andere, voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden bereikt.

### **Artikel 4 Besluit persoonlijk onderzoek**

4.1. De verantwoordelijkheid voor het besluit tot het instellen van een persoonlijk onderzoek en de wijze waarop dit onderzoek wordt uitgevoerd ligt bij de verzekeraar.

4.2. Omdat een persoonlijk onderzoek invloed kan hebben op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene moet de beslissing over het onderzoek, waaronder de te hanteren methode, gemotiveerd worden genomen. In ieder geval moet worden vastgelegd, door wie en op welke gronden het besluit genomen is.

4.3. Het is niet toegestaan dat deze beslissing uitsluitend wordt genomen door de dossierbehandelaar of onderzoeker zelf. De beslissing tot het instellen van een persoonlijk onderzoek moet worden genomen door leidinggevende van de betrokken dossierbehandelaar of door de afdeling Veiligheidszaken. Als de dossierbehandelaar/onderzoeker werkzaam is op de afdeling Veiligheidszaken moet zijn leidinggevende beslissen.

(...)

### **Artikel 6 Doel van het persoonlijk onderzoek**

6.1. Het persoonlijk onderzoek richt zich op de beantwoording van vragen die van belang kunnen zijn voor het nemen van een zorgvuldige beslissing over een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, aanspraak op uitkering of prestatie of de beantwoording van onderzoeksvragen met betrekking tot (een vermoeden van) verzekeringsfraude of andere vormen van oneigenlijk gebruik van verzekeringsproducten of diensten.

### **Artikel 7 Onderzoeksmethoden**

7.1. Bij het persoonlijk onderzoek kan worden gebruikgemaakt van de verschillende onderzoeksmethoden zoals:

- a. interview van betrokkene;
- b. inwinnen van informatie bij derden;
- c. observeren van betrokkene.

7.2. Als bij het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek informatie bij derden wordt ingewonnen, verstrekt de verzekeraar niet meer gegevens aan deze derden over betrokkene dan noodzakelijk is voor het uitvoeren van dit onderzoek.

(...)

### **Artikel 8 Inschakelen van onderzoeksbureaus**

8.1. De verzekeraar kan het persoonlijk onderzoek uitbesteden aan een onderzoeksbureau.

(...)

8.5 Als de verzekeraar de opdracht tot onderzoek uitbesteedt aan een onderzoeksbureau wordt betrokkene, door of namens de verzekeraar, geïnformeerd over de inzet van het onderzoeksbureau en over eventuele organisatorische of juridische verbondenheid tussen het onderzoeksbureau en de verzekeraar.

8.6 Het informeren van betrokkene dat in opdracht van de verzekeraar een persoonlijk onderzoek wordt ingesteld, blijft achterwege als dit noodzakelijk is in het belang van een of meer van de gevallen die worden genoemd in artikel 43 onder a. tot en met e. van de Wet bescherming persoonsgegevens.

### **Artikel 9 Informatieplicht**

9.1. Voordat de verzekeraar informatie gaat inwinnen bij derden, als bedoeld in artikel 7.1.b. zal hij de betrokkene daarover informeren.

9.2. De verzekeraar maakt daarbij melding van het doel en de globale aard van dit persoonlijke onderzoek.

9.3 (...)"

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

Consument vordert een verklaring voor recht dat Verzekeraar diverse bepalingen uit de GPO en verdragsrechtelijke en wettelijke gedragsregels heeft overtreden, de privacy van Consument heeft geschonden en dus onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld.

Consument vordert verder een bedrag van € 2.500,00 aan immateriële schadevergoeding en een bedrag van € 1.500,00 voor de kosten van rechtsbijstand. Tot slot vordert Consument dat Verzekeraar excuses maakt aan Consument voor zijn gedragingen door middel van een schriftelijke verklaring van de zijde van de directie en de schadebehandelaar.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft, door de wijze waarop hij het onderzoek heeft ingericht c.q. door het inschakelen van de Onderzoeker, in meerdere opzichten onzorgvuldig en onrechtmatig gehandeld.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft de privacy van Consument zonder enige reden geschonden.
- Verzekeraar heeft in strijd gehandeld met de bepalingen uit de GPO, artikel 8 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (hierna: EVRM), de bepalingen uit de Wet bescherming Persoonsgegevens (hierna: Wbp), de ethische uitgangspunten van en de bepalingen in de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) en de door een Verzekeraar jegens een benadeelde in het algemeen in acht te nemen fatsoensnormen.
- Verzekeraar heeft informatie ingewonnen bij derden. Dit betreft een bijzondere onderzoeksmethode in de zin van de GPO.



Verzekeraar heeft ten onrechte de proportionaliteits- en subsidiariteitstoets niet toegepast. Verzekeraar heeft geen belangenafweging tussen Consument en Verzekeraar gemaakt. Verzekeraar heeft bovendien nagelaten te onderzoeken of het persoonlijk onderzoek het enige ten dienste staande middel was om de gewenste informatie te vergaren.

- Verzekeraar had met Consument moeten overleggen over eventuele knelpunten in de schaderegeling en over de oplossing van die knelpunten. Verzekeraar had eenvoudig de Vertegenwoordiger kunnen vragen de Universiteit te laten bevestigen dat de door Consument overgelegde studieresultaten conform de studentenadministratie waren. Ook was een gezamenlijk bezoek aan de Studieadviseur mogelijk. Verzekeraar heeft ook nagelaten Consument te informeren over de omstandigheid dat DEKRA een aan Allianz gelieerd onderzoeksbureau is. Door die relatie is de onafhankelijkheid en de objectiviteit onvoldoende gewaarborgd.
- Ten onrechte is Consument voorafgaand aan het persoonlijk onderzoek hierover niet door Verzekeraar geïnformeerd. Dit terwijl Verzekeraar bij herhaling om informatie is gevraagd nadat Consument door de Studieadviseur over het onderzoek was getipt.
- Zelfs als aangenomen moet worden dat sprake is geweest van een feitenonderzoek, dan heeft Verzekeraar door de wijze van informatie-inwinning bij een derde de privacy van Consument en de regels daaromtrent geschonden.
- Het verrichten van een feitenonderzoek valt onder de werking van de Wbp en is aan te merken als het verwerken van persoonsgegevens. Dientengevolge was medewerking van Consument nodig en deze ontbreekt nu juist.
- Vermoed wordt dat Verzekeraar en de Onderzoeker aanvankelijk een veel ruimere onderzoeksopzet hadden en dat zij de koers hebben gewijzigd nadat Consument Verzekeraar met het onderzoek had geconfronteerd.
- Uit het verweer van Verzekeraar volgt dat hij vermoedde dat sprake was van frauduleus gedrag. Het onderzoek van DEKRA was derhalve een onderzoek naar gedragingen en derhalve was sprake van een persoonlijk onderzoek. Verzekeraar stelt ten onrechte dat geen sprake is van gerede twijfel in de zin van de GPO. Verzekeraar is immers van mening dat de bescherming van de privacy van Consument moet wijken voor de behoefte van Verzekeraar om bepaalde informatie te verifiëren. Dat is nu juist de situatie die de GPO probeert te regelen.
- Bij het instellen van een persoonlijk onderzoek is ten onrechte geen leidinggevende van Verzekeraar betrokken geweest.
- Niet duidelijk is of de redelijk termijn in acht is genomen.
- Dat de Studieadviseur wist dat Consument bij een verkeersongeval betrokken was geweest, doet niet af aan het feit dat Verzekeraar Consument over het onderzoek had moeten informeren. Door het handelen van Verzekeraar is Consument mogelijk bij zijn eigen Universiteit in een kwaad daglicht komen te staan.

- Verzekeraar verwijst naar oude uitspraken van de Raad van Toezicht Verzekeren waarbij andere privacyregels golden en die bovendien op het punt van de feiten niet te vergelijken zijn met de zaak van Consument.

#### Verweer Verzekeraar

3.2 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Verzekeraar heeft niet in strijd gehandeld met gedragscodes of andere regelgeving.
- Er is geen sprake van een persoonlijk onderzoek geweest. Het onderzoek was niet op gedragingen gericht maar op de juistheid van documenten. Hierbij weegt mee dat Verzekeraar geen nieuwe informatie heeft opgevraagd maar slechts reeds verstrekte informatie heeft geverifieerd en dat het een document betrof. Die verificatie was onderdeel van het nog niet afgeronde feitenonderzoek. Zelfs in gevallen waarin wel sprake is van een inbreuk in de persoonlijke levenssfeer, is daarmee nog niet automatisch altijd sprake van een persoonlijk onderzoek als gedefinieerd in de GPO. In de GPO is niet de verplichting opgenomen om de betrokkene (of diens belangenbehartiger) van tevoren te informeren over een feitenonderzoek. Die verplichting geldt alleen in geval van een persoonlijk onderzoek. Omdat het feitenonderzoek niet meer omvatte dan het voorleggen van de studieresultaten aan de Studietoelichting, zag de schadeafdeling van Verzekeraar geen aanleiding voor aanwezigheid van de Vertegenwoordiger bij het gesprek.
- Uit de Raad van Toezicht uitspraken van 12 januari 2001, 29 augustus 2005 en 3 oktober 2005 blijkt dat niet snel wordt aangenomen dat sprake is van een persoonlijk onderzoek.
- Ondanks dat een bijzondere onderzoeksmethode in de zin van artikel 7 GPO is gebruikt, is dit artikel niet van toepassing omdat geen sprake is geweest van een persoonlijk onderzoek. Wel is sprake van het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Wbp. Verzekeraar heeft overeenkomstig de Wbp gehandeld.
- Er is geen inbreuk gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van Consument. Het ging in deze kwestie om controle van de cijferlijsten bij de onderwijsinstelling die al bekend was met het ongeval. Zelfs in gevallen waarin wel sprake is van een inbreuk, is daarmee nog niet automatisch altijd sprake van een persoonlijk onderzoek. Er is een juiste proportionele afweging gemaakt. Verzekeraar erkent dat het onderzoek naar de betreffende gegevens van Consument persoonsgegevens zijn en in die zin dus altijd privacygevoelig zijn. Verzekeraar meent dat de mate waarin (het onderzoek naar) deze gegevens privacygevoelig zijn niet opweegt tegen het gerechtvaardigde belang van Verzekeraar om deze gegevens te verifiëren. Bij de afweging is van invloed geweest dat het ging om een claim van € 70.050,40 aan studievertraging. Daarbij komt dat in de afgelopen jaren binnen de verzekeringsbranche diverse gevallen van fraude hebben voorgedaan met claims inzake studievertraging.

Hierdoor heeft het verifiëren van dit soort claims extra aandacht gekregen.

Verder heeft meegewogen dat het hier ging om een ongeval waarbij Consument met een lage snelheid is aangereden. Ook is sprake van een discrepantie tussen de zwaarte van de aanrijding en de omvang van de geclaimde schade ten gevolge van de studievertraging. Tot slot heeft meegewogen dat de studieresultaten leken te zijn overgetypt en dat het commentaar van Consument in hetzelfde lettertype is overgetypt. Ook viel op dat vrij kort na het ongeval is besloten de studie op te schorten. Deze omstandigheden zijn reden voor een gegronde verificatie maar leveren op zichzelf geen redelijk vermoeden van fraude op. Dit belang prevaleert boven het privacybelang van Consument en derhalve is voldaan aan de vereisten van art. 8 sub f Wbp.

- De e-mailwisseling en het telefoongesprek tussen de schade-behandelaar en de onderzoeker van Dekra zijn vertrouwelijk.

*Ter zitting*

- Verzekeraar heeft ter zitting betoogd dat het verifiëren van de cijferlijst niet mogelijk was door een gewaarmerkte cijferlijst bij Consument op te vragen omdat Verzekeraar ervaring heeft met valse verklaringen van decanen en valse stempels.
- De reden dat de Vertegenwoordiger niet bij het gesprek tussen de onderzoeker en de Studieadviseur mocht zijn, hield verband met de kosten van rechtsbijstand die dan weer op Verzekeraar zouden worden verhaald.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die voorligt, is of Verzekeraar bij het verifiëren van de cijferlijst onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Die vraag zal de Commissie aan de hand van de GPO beantwoorden.

*Is sprake van een feitenonderzoek of een persoonlijk onderzoek?*

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het instellen van een persoonlijk onderzoek een inbreuk vormt op de privacy van de betrokkene waar het onderzoek op ziet. Een dergelijke inbreuk is in beginsel onrechtmatig, maar de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond kan aan een inbreuk het onrechtmatige karakter ontnemen. Of een dergelijke rechtvaardigingsgrond zich voordoet, kan slechts worden beoordeeld in het licht van de omstandigheden van het geval, door tegen elkaar af te wegen enerzijds de ernst van de inbreuk op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en anderzijds de belangen die met de inbreuk makende handelingen redelijkerwijs kunnen worden gediend. Zie Hoge Raad 31 mei 2002, ECLI:NL:HR:AD9609. Met de GPO, waarin is aangesloten op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (thans: de Algemene Verordening Gegevensbescherming), heeft het Verbond van Verzekeraars beoogd invulling te geven aan de hiervoor genoemde belangenafweging.

Gelet op de inhoud en opzet van de GPO kan tot uitgangspunt worden genomen dat indien een verzekeraar in strijd met de code handelt, sprake is van een ongerechtvaardigde en derhalve onrechtmatige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene. Zie Hoge Raad 18 april 2014, ECLI: NL:HR: 2014:942, Hof Arnhem-Leeuwarden 9 februari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:1004 en Geschillencommissie 2 oktober 2014, GC 2014-363.

- 4.3 De GPO maakt onderscheid tussen het feitenonderzoek en het hierop volgende persoonlijk onderzoek. In geval van een feitenonderzoek wordt onderzoek ingesteld naar de feiten, omstandigheden en gedragingen van de betrokkene die nodig zijn voor de beoordeling van de verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie. Dit onderzoek richt zich op informatiebronnen waarvoor de verzekeraar geen bijzondere moeite hoeft te doen om ze te raadplegen, zoals algemeen toegankelijk informatie zijnde informatie die zich in het *publieke domein* bevindt en informatie uit eigen bronnen. Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 februari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:1004 en 15 september 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:6816. Het persoonlijk onderzoek daarentegen volgt op het feitenonderzoek en is gericht op *gedragingen* van betrokkene waarbij bijzondere onderzoeksmethoden en of bijzondere onderzoeksmiddelen worden gebruikt. Dit onderzoek maakt inbreuk, of kan dat maken, op de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene. Het persoonlijk onderzoek richt zich primair op de persoon van de betrokkene. Daarbij wordt in meer of mindere mate in de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene getreden.
- 4.4 De grens tussen feitenonderzoek en persoonlijk onderzoek is niet altijd duidelijk te trekken. Maar in dit geval heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie met de controle van de door Consument overgelegde cijferlijst de grens van het feitenonderzoek overschreden en, met het door DEKRA in zijn opdracht uitgevoerde onderzoek, een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO verricht. Dit blijkt uit de volgende feiten.
- a. De verificatie van de cijferlijst heeft niet plaatsgevonden door interne bronnen van Verzekeraar te raadplegen en was geen onderzoek naar algemeen toegankelijke informatie, maar een onderzoek naar informatie die voor derden was afgeschermd.
  - b. De verificatie vond bovendien plaats bij de Studieadviseur. Dit is het inwinnen van informatie bij een derde, wat volgens artikel 7.1 sub b GPO een bijzondere onderzoeksmethode is in het kader van een persoonlijk onderzoek.
  - c. Tot slot heeft Verzekeraar door de cijferlijst bij de Studieadviseur te verifiëren het risico aanvaard dat inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van Consument zou worden gemaakt.

Hoewel de Onderzoeker de gegevens van Consument in beginsel niet met de Studieadviseur mocht delen, heeft hij dat wel gedaan waardoor inbreuk is gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van Consument.

- 4.5 De stelling van Verzekeraar dat bij verificatie van de cijferlijst geen sprake was van een persoonlijk onderzoek omdat het ging om een onderzoek naar de juistheid van documenten doet niet af aan het oordeel van de Commissie. Ook is niet relevant dat de verificatie zich richtte op door Consument zelf ingebrachte documenten omdat bij de verificatie informatie is ingewonnen van een derde.

*Heeft Verzekeraar de regels van de GPO nageleefd?*

- 4.6 Als vaststaand moet worden aangenomen dat het door Verzekeraar verrichte onderzoek een persoonlijk onderzoek is geweest waarbij de persoonlijke levenssfeer van Consument is geschonden. Vervolgens dient de vraag te worden beantwoord of Verzekeraar desondanks de regels van de GPO heeft nageleefd.
- 4.7 Artikel 1.1 van de GPO bepaalt dat een persoonlijk onderzoek kan worden ingesteld wanneer het feitenonderzoek geen of onvoldoende uitsluitsel geeft voor het nemen van een beslissing bij een verzekeringsaanvraag, lopende verzekeringsovereenkomst, schademelding of andere aanspraak op uitkering of prestatie, of indien gerede twijfel bestaat over de juistheid of volledigheid van de resultaten van het feitenonderzoek, zodanig dat een redelijk vermoeden van verzekeringsfraude is ontstaan.
- 4.8 Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat het onderzoek naar de cijferlijst een feitenonderzoek was en heeft toegelicht dat van een redelijk vermoeden van fraude geen sprake was. De Commissie is van oordeel dat voor het doen van een persoonlijk onderzoek daarmee geen aanleiding bestond zoals bedoeld in art. 1.1 van de GPO. Daarmee heeft Verzekeraar de GPO niet nageleefd.
- 4.9 Indien het persoonlijk onderzoek had kunnen worden ingesteld, geldt dat bij de uitvoering van het persoonlijk onderzoek de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht hadden moeten worden genomen. Verzekeraar heeft overigens ook in strijd met de GPO gehandeld door bij de beslissing om het persoonlijk onderzoek in te stellen de beginselen van proportionaliteit (zie artikel 2 GPO) en subsidiariteit (zie artikel 3 GPO) niet in acht te nemen.
- Verzekeraar heeft verschillende omstandigheden genoemd waardoor hij bijzonder belang heeft gehecht aan een grondige verificatie van de documenten. Dat belang prevaleert volgens Verzekeraar boven het privacybelang van Consument. Verzekeraar heeft echter nagelaten te stellen dat hij voorafgaand aan het besluit tot het persoonlijk onderzoek, de belangen van Consument bij zijn afwegingen heeft betrokken.

Het niet in acht nemen van de belangen van Consument voordat Verzekeraar tot een persoonlijk onderzoek heeft besloten is in strijd met het beginsel van proportionaliteit. Verder heeft Verzekeraar in strijd met het beginsel van subsidiariteit gehandeld. Er waren voor de hand liggende en minder ingrijpende maatregelen mogelijk dan de verificatie van de cijferlijst bij de Studieadviseur buiten Consument om. Verzekeraar had aan de Vertegenwoordiger kunnen vragen de cijferlijst door de onderwijsinstelling te laten waarmerken. De stelling van Verzekeraar dat hij ervaring heeft met valse verklaringen van decanen en valse stempels doet hier niets aan af omdat hij onvoldoende heeft aangevoerd dat hij in dit concrete geval niet op een gewaarmerkte cijferlijst van de onderwijsinstelling kon vertrouwen. Ook had Verzekeraar ervoor kunnen kiezen de Studieadviseur in het bijzijn van de Vertegenwoordiger te interviewen. Dit heeft de Vertegenwoordiger ook bij herhaling verzocht. Zij had de belangen van Consument dan kunnen bewaken. Hieruit volgt dat andere, minder ingrijpende mogelijkheden van onderzoek voorhanden waren om de cijferlijst te verifiëren die tot minder inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van Consument hadden geleid.

- 4.10 Gelet op het bovenstaande en bij gebrek aan een beroep op een rechtvaardiging voor het instellen van het persoonlijk onderzoek waarbij de persoonlijke levenssfeer van Consument is geschonden, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar een ongerechtvaardigde en derhalve onrechtmatige inbreuk heeft gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van Consument. Omdat de overige argumenten en verwijzingen naar regelgeving die Consument aan zijn vorderingen ten grondslag heeft gelegd niet tot een ander oordeel kunnen leiden, behoeven deze geen nadere bespreking.

#### *Ten overvloede*

- 4.11 Voor zover de stelling van Verzekeraar zou moeten worden gevolgd dat hij een feitenonderzoek heeft verricht, geldt eveneens dat had moeten zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De Wbp, die ten tijde van het onderzoek van toepassing was (thans de AVG), moet immers in overeenstemming met het bepaalde in art. 8 EVRM worden uitgelegd. Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, NJ 2011/595, rov. 3.3.

#### *Vordering tot immateriële schadevergoeding*

- 4.12 Ten aanzien van de vordering tot immateriële schadevergoeding overweegt de Commissie als volgt. Verzekeraar heeft zonder instemming van Consument contact gezocht met de Studieadviseur en heeft gevraagd of Consument de door hem genoemde resultaten daadwerkelijk had behaald. Het is aannemelijk dat deze handelwijze van Verzekeraar vragen heeft opgeroepen bij de onderwijsinstelling over de integriteit van Consument. De Commissie is van oordeel dat de goede naam van Consument daarmee is geschaad. Terecht heeft Consument zich over deze handelwijze beklaagd.

Artikel 49 lid 2 Wbp bepaalt dat voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, de benadeelde recht heeft op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding. De Commissie zal bij de beoordeling van dit punt aansluiten bij hetgeen is bepaald in artikel 6:106 BW. Alle omstandigheden overziend vindt de Commissie in dit geval een bedrag van € 500,00 billijk en wijst dit derhalve toe.

#### *Excuses*

4.13 De Commissie kan tot slot niet beslissen over het verzoek van Consument om Verzekeraar op te dragen aan hem excuses aan te bieden. Dat vooronderstelt een gemoedstoestand die de Commissie niet aan partijen kan opleggen.

#### *Advocaatkosten*

4.14 Hoewel Consument grotendeels in het gelijk is gesteld wijst de Commissie de gevorderde advocaatkosten geheel af omdat de Advocaat ter zitting heeft betoogd dat zij in de klachtprocedure pro deo heeft gewerkt. In dat geval heeft Consument geen kosten en kunnen die ook niet voor vergoeding in aanmerking komen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld door onrechtmatig inbreuk te maken op de privacy van Consument.

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 500,00.

De gevorderde advocaatkosten wijst de Commissie af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*