

Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

21 december 2011



Inleiding

Verzekeraars leggen gegevens vast die nodig zijn voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst en die van belang zijn voor het nakomen van de verplichtingen uit die overeenkomst. In een aantal gevallen is het noodzakelijk om aanvullende gegevens te verzamelen of te verifiëren. Voor daarmee gepaard gaande onderzoek(en), die de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen kunnen raken, is de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek opgesteld.

Deze Gedragcode¹ is geformuleerd door het Verbond van Verzekeraars en is bestemd voor haar leden bij het uitvoeren van persoonlijke onderzoeken. Tevens is deze Gedragcode van toepassing op particuliere onderzoeksbureaus die deze onderzoeken in opdracht van een verzekeraar uitvoeren. Zorgverzekeraars Nederland heeft verklaard dat ook haar leden deze Gedragcode zullen naleven voor zover dit niet strijdig is met de onderzoeksbevoegdheden en -vereisten op grond van de Zorgverzekeringswet.

Bij het aangaan en uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst kan spanning bestaan tussen:

- enerzijds het belang van verzekeraars om activiteiten te ondernemen die gericht zijn op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik gericht op het verkrijgen van verzekeringsdekking, uitkering of prestatie;
- anderzijds de belangen van betrokkenen tegen ongerechtvaardigde inbreuken op de persoonlijke levenssfeer.

Deze Gedragcode draagt bij aan de transparantie van door verzekeraars gehanteerde onderzoeksmethoden en in te zetten onderzoeksmiddelen. Ook geeft deze code aan wanneer de betrokkene op de hoogte gesteld wordt van het feit dat tegen hem/haar een onderzoek is/wordt ingesteld.

De Gedragcode beschrijft de uitgangspunten voor het instellen van een persoonlijk onderzoek in het kader van activiteiten die gericht zijn op onder meer het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik gericht op het verkrijgen van verzekeringsdekking, uitkering of prestatie. De Gedragcode geeft aan welke beginselen hierbij door de verzekeraar in acht worden genomen, waarbij proportionaliteit en subsidiariteit belangrijke uitgangspunten zijn.

De Gedragcode sluit aan bij de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars, de Privacygedragcode sector particuliere onderzoeksbureaus van de Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Naast deze gedragcodes geldt uiteraard de bestaande wetgeving op het gebied van de privacy, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en wetgeving over het (heimelijk) gebruik van camera's.

De Gedragcode is niet van toepassing op interne onderzoeken bij een verzekeraar, tenzij het onderwerp van onderzoek een medewerker is in zijn rol als verzekeringnemer of verzekerde die aanspraak maakt op een uitkering uit een bij zijn verzekeraar, tevens werkgever, afgesloten polis.

¹ De voorgaande versie uit januari 2004 is met invoering van deze versie van de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek komen te vervallen.

Gedragcode Persoonlijk Onderzoek

Definities en begrippen

In deze Gedragcode wordt onder de opgenomen begrippen het volgende verstaan.

Betrokkene	De natuurlijke persoon op wie het onderzoek betrekking heeft.
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.
Onderzoeksbureau	Een bureau als bedoeld in artikel 1 lid 1 onder f van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.
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.
Proportionaliteit	Afweging dat de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene niet onevenredig mag zijn in relatie tot het doel van de beoogde verwerking van persoonsgegevens.
Subsidiariteit	Afweging of het doel van het persoonlijk onderzoek (en de daarbij te hanteren bijzondere onderzoeksmethoden en -middelen) in redelijkheid niet op een andere voor betrokkene minder nadelige wijze kan worden bereikt.
Verzekeringsfraude	Het opzettelijk misleiden van een verzekeraar bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, -uitkering, -prestatie of dienstverlening te krijgen.
Veiligheidszaken	De afdeling of de persoon die binnen een Financiële instelling verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit.

Artikel 1 Persoonlijk onderzoek

1.1. Een *persoonlijk onderzoek* kan worden ingesteld nadat:

Het ingestelde 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:

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 Gedragcode.

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 5 Aanvang en duur van persoonlijk onderzoek

5.1. Een *persoonlijk onderzoek* moet worden ingesteld binnen een redelijke termijn, nadat verzekeraar hier overeenkomstig artikel 4 toe heeft besloten.

5.2. De verzekeraar zal zich inspannen om het persoonlijk onderzoek zo snel mogelijk af te ronden.

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.

7.3. Als bij het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek sprake is van het observeren van de betrokkene geldt dat situaties waarin personen een gerechtvaardigde verwachting hebben dat zij onbevengd zichzelf moeten kunnen zijn, worden ontzien.

7.4. Als voor observatie gebruik gemaakt wordt van een camera geldt bovendien dat:

- a. het cameragebruik zo gericht mogelijk plaats vindt;
- b. de periode waarin een camera wordt gebruikt zo beperkt mogelijk wordt gehouden;
- c. als de beelden daartoe aanleiding geven, een evaluatie plaatsvindt met betrokkene voor zover het belang van het onderzoek dat toelaat.

Artikel 8 Inschakelen van onderzoeksbureaus

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

8.2. De verzekeraar verstrekt uitsluitend een opdracht aan een onderzoeksbureau als dit bureau over alle ter zake wettelijk voorgeschreven vergunningen beschikt.

8.3. In de opdrachtverstrekking door de verzekeraar aan het onderzoeksbureau worden het doel en de aard van het onderzoek vastgelegd.

8.4. In de opdrachtverstrekking door de verzekeraar aan het onderzoeksbureau worden de volgende voorwaarden gesteld:

- a. de (door de verzekeraar ter beschikking gestelde) gegevens en onderzoeksresultaten mogen alleen worden verwerkt in overeenstemming met het doel van de opdracht;
- b. de onderzoeksgegevens en onderzoeksresultaten mogen door het onderzoeksbureau niet worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verkregen, als bedoeld in artikel 5.4 van de Privacygedragcode sector particuliere onderzoeksbureaus van de Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties;
- c. in het geval dat onderzoeksgegevens of onderzoeksresultaten ter inzage moeten worden gegeven of worden verstrekt aan een derde partij wordt opdrachtgever door het onderzoeksbureau hiervan per omgaande in kennis gesteld tenzij het onderzoeksbureau op grond van wet- en regelgeving niet bevoegd is de opdrachtgever op dat moment te informeren;
- d. het onderzoeksbureau zal de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard treffen ter beveiliging van de onderzoeksgegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan;
- e. het onderzoeksbureau handelt conform de regels van deze gedragscode.

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. Als het onderzoek zal plaatsvinden ten behoeve van meerdere verzekeraars moet de betrokkene geïnformeerd worden door elke verzekeraar afzonderlijk. Als een verzekeraar aanhaakt bij een lopend persoonlijk onderzoek moet de betrokkene daarover door deze verzekeraar worden geïnformeerd.

9.4. Het melden aan betrokkene dat 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.

9.5. De verzekeraar zal de betrokkene informeren over de resultaten van het persoonlijk onderzoek.

9.6. Betrokkene wordt geïnformeerd dat observatie als bedoeld in artikel 7.1.c. heeft plaatsgevonden.

9.7. De informatieplicht in artikel 9.5. en 9.6 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 10 Bewaren van de onderzoeksgegevens

10.1. De verzekeraar bewaart de verzamelde onderzoeksgegevens en onderzoeksresultaten niet langer dan strikt noodzakelijk is voor het bereiken van het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld, rekening houdend met de wederzijdse belangen van verzekeraar en betrokkene.

10.2. De onderzoeksgegevens in het kader van het persoonlijk onderzoek worden opgenomen in de zogenoemde Gebeurtenissenadministratie conform de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen / de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars of in het Incidentenregister conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

10.3. De verzekeraar treft de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de onderzoeksgegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.

Artikel 11 Inzage en correctie

11.1 Met inachtneming van de regelgeving als genoemd in artikel 10.2 verleent de verzekeraar betrokkene op zijn verzoek inzage in de over hem voor het onderzoek verwerkte persoonsgegevens. Het verzoek wordt binnen vier weken na ontvangst beantwoord.

11.2 Nadat inzage is verstrekt, heeft betrokkene het recht om de verzekeraar gemotiveerd te verzoeken de persoonsgegevens te corrigeren indien deze feitelijk onjuist zijn, onvolledig of niet ter zake dienend zijn, of in strijd met een wettelijk voorschrift zijn verwerkt.

Artikel 12 Klachtenregeling

12.1 Indien betrokkene een klacht heeft over de naleving van deze gedragscode kan hij deze voorleggen aan de klachtencommissie van de betrokken verzekeraar.

12.2 Indien afhandeling van de klacht door de klachtencommissie, als bedoeld in het voorgaande lid, voor betrokkene niet tot een aanvaardbaar resultaat heeft geleid, en betrokkene voldoet aan de toelatingsvoorwaarden van het Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) te Den Haag of, in het geval het een zorgverzekeraar betreft, van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist, kan betrokkene zijn klacht over de naleving van deze gedragscode voorleggen aan Kifid dan wel SKGZ.