

FEITENONDERZOEK- PERSOONLIJK ONDERZOEK

In bovenstaand voorbeeld zijn er aantal zaken die meespelen bij de beslissing tot het instellen van een persoonlijk onderzoek. Allereerst dient er medisch toch wel iets van een eindtoestand te zijn bereikt. In ieder geval is het nodig dat er een belastbaarheidsprofiel is opgesteld. Hoewel wij in de praktijk vaak meemaken dat medici, inclusief deskundigen als neurologen en psychiaters, voor de gek zijn gehouden door de claimanten wordt aan het medisch traject door de rechters veel belang gehecht. In de loop der jaren is in de rechtspraak een verschuiving te zien geweest van pro-verzekeraar naar pro-claimant.

Ik persoonlijk ben ervan overtuigd dat daar de woekerpolisaffaire een rol in heeft gespeeld. Onder de rechters zullen de nodige gedupeerden zijn geweest. Ook rechters zijn maar mensen. Onbewust zal dat toch een rol hebben gespeeld. De laatste jaren is er gelukkig wel weer een lichte kentering in het voordeel van verzekeraars te zien.

Maar dit terzijde. In sommige gevallen blijft er medische onduidelijkheid bestaan. De ervaringen van de arbeidsdeskundige of letselschaderegelaar kunnen een belangrijke rol spelen. Hoe gedraagt de betrokkene zich tijdens de gesprekken, hoe is de medewerking. Zijn er aanwijzingen van activiteiten zoals zakelijke telefoongesprekken, post, eelt op de handen etc.

Bij feitenonderzoek hoort ook een achtergrondonderzoek. Dit vindt plaats in openbare bronnen, handelsregister, kadaster, insolventie- en beroepenregister etcetera. Daarnaast in semi-openbare bronnen als handelsinformatiebureaus en tenslotte op internet en in social media. Dat laatste wordt nog weleens door juristen als mogelijke inbreuk op de privacy betiteld, maar recent is er een aanpassing geweest van de sollicitatiecode van de NVP, Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (www.nvp-plaza.nl) waarin uitdrukkelijke toestemming vooraf niet meer vereist is voor "het gebruik van internet of een ander selectiemiddel". Wel wordt de zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid daarbij gewaarborgd en zullen de relevante bevindingen met de sollicitant worden besproken. Voor achtergrondonderzoek maken wij veelvuldig gebruik van de applicatie van www.achtergrondonderzoek.nl waarbij binnen enkele minuten alle beschikbare informatie in een rapport wordt verkregen.

In ons voorbeeld is de lichte aanrijding in relatie tot het zware klachtenpatroon en het gegeven dat de werkgever korte tijd later is gefailleerd reden geweest tot het verrichten van achtergrondonderzoek als onderdeel van het feitenonderzoek. Dit leverde geen duidelijkheid op. Intussen werd er ook een anoniem schrijven door de verzekeraar ontvangen waarin gesteld werd dat betrokkene helemaal geen fysieke beperkingen had, vaak de sportschool bezocht en 's nachts actief was en in zijn auto op pad was. Vervolgens is er een onderzoeker ingeschakeld om claimant gelegenheid te geven een en ander nader uit te leggen en nog eens aan te geven wat de toedracht was, of hij wist van de financiële situatie van zijn werkgever en waartoe hij wel en niet fysiek en psychisch in staat was. Er werd niet gerept over het anoniem schrijven omdat dan bij voorbaat een verificatiemogelijkheid als observatie geen nut meer zou hebben. Het gespreksverslag is met verzekeraar, betrokkene en de belangenbehartiger gedeeld en deze laatsten gingen akkoord met de inhoud.

In het persoonlijk onderzoek zijn proportionaliteit en subsidiariteit leidend. Dat betekent dat er een voortdurende afweging moet worden gemaakt welke minst ingrijpende onderzoeksmethode kan worden ingezet. Observatie wordt toch gezien als een inbreuk op de privacy, ook al vindt deze uitsluitend plaats vanaf de openbare weg en in openbare plaatsen. Het gebruik van een track en trace module wordt in een vrij recente uitspraak van het Europese Hof als minder ingrijpend beschouwd. Dit omdat het uitsluitend de bewegingen van

het voertuig vastlegt en niet kan registreren wie de bestuurder is. Volgens de Privacy-gedragcode voor Particuliere Onderzoeksbureaus is dit onder een privé-voertuig toegestaan als dit voor bedrijfsmatige doeleinden wordt gebruikt. Hierbij speelt de strafbaarstelling in [artikel 139d van het Wetboek van Strafrecht](#) mee. Een track en trace module wordt gezien als een technisch hulpmiddel en als er een sim-kaart in zit ook als geautomatiseerd werk. Waarschijnlijk geldt dit eveneens voor een geheugenkaart. In de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars wordt het gebruik van een GPS plaatsbepalingsmiddel niet nader omschreven.

Er zijn ook wel omstandigheden denkbaar waarop een rechter zal oordelen dat het gebruik onder een privévoertuig dat niet bedrijfsmatig wordt gebruikt niet wederrechtelijk is, maar daar is nog geen jurisprudentie over bekend. De rechter zal dan de proportionaliteit meenemen en er zullen zwaarwegende motieven moeten zijn om een track en trace aan een voertuig voor privé gebruik te bevestigen.

Het persoonlijk onderzoek heeft in dit voorbeeld uitsluitend bestaan uit observaties. Dat is dan weer de lichtste vorm van een persoonlijk onderzoek. Uiteraard is de gehele procedure gevolgd zoals deze in de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek zijn vastgelegd. De uiteindelijk beslissing ligt altijd bij de fraudecoördinator van de verzekeraar.

Aan de hand van de resultaten van de observaties had een onderzoek bij derden kunnen plaats vinden. Dan zouden de bewoners van de adressen die de claimant bezocht geïnterviewd kunnen zijn. Dit werd gezien de resultaten van de observaties niet noodzakelijk geacht.

Aad Schalke