

Van: Ton Steinz info@steinz.nl  
Onderwerp: 11-13 Blog november 2020  
Datum: 6 apr. 2021 05:16:30  
Aan: Ton Steinz info@steinz.nl

---



## Geef de verzekerden hun tuchtrecht terug!

In 1963 heeft het Verbond van Verzekeraars de Raad van Toezicht Verzekeringen (RVT) opgericht waar alle verzekerden een tuchtklacht konden indienen. Tuchtrecht gaat over de vraag of een verzekeraar wel in overeenstemming met de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft gehandeld. Het is dus niet gericht op een financiële veroordeling maar op een ethisch of moreel oordeel over hoe iets gedaan had of zou moeten worden

Deel via:      

Zoals bijvoorbeeld over de vraag of bij een beleggingsverzekering wel voldoende is gezien of de verzekerde tegen koersdalingen bestand is; of alle kosten wel transparant zijn gecommuniceerd, ook bij uitvaartverzekeringen; of aan een verzekerde die een andere verzekering wil nemen voor zijn scooter, wel een opgave van zijn schadevrije jaren mag worden geweigerd; of de klachtenbehandeling wel volgens de regels verloopt en zo voort. De procedure is eenvoudig, verloopt meestal snel en is goedkoop. Sancties zijn in het algemeen een waarschuwing, een berisping, een schorsing of zwaarder. Voor de RVT was er met honderden klachten per jaar altijd veel werk aan de winkel.

**Om dat te voorkomen trok het Verbond de TFD weg bij Kifid, maakte daarvan een onderafdeling van zichzelf en bepaalde dat de verzekerden voortaan geen klachten meer konden**

**indienen**

### **Klachteninstituut met tuchtcollege**

In 2006 is voor financiële geschillen Kifid opgericht met een doelstelling waarmee daar naast de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, ook een Tuchtcollege kon worden ondergebracht. Dat gebeurde ook toen het Verbond van Verzekeraars daar in 2008 de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (TFD) instelde. Het schafte daarbij de RVT af. In een persbericht gaf het Verbond aan dat alle verzekerden hun tuchtklachten voortaan bij de TFD konden indienen, net als eerder bij de RVT.

Zo is het echter helemaal niet gegaan. Vanaf 2007 was namelijk de woekerpolisaffaire uitgebroken met vrijwel zeker een stortvloed aan tuchtklachten die het verzekeringsbedrijf ernstig in diskrediet zou (kunnen) brengen. Om dat te voorkomen trok het Verbond de TFD weg bij Kifid, maakte daarvan een onderafdeling van zichzelf en bepaalde dat de verzekerden voortaan geen klachten meer konden indienen. Dit alles kon alleen worden uitgevoerd via het recht van zelfregulering. Dat werd daartoe dan ook misbruikt.

### **Kifid keek lijdzaam toe hoe tuchtrecht verdween**

Hierbij is opmerkelijk dat Kifid – met toen permanent de Consumentenbond in zijn bestuur – de TFD liet gaan zonder zich te bekommeren om de rechten van de verzekerden, ook niet nadat bleek dat die er aanzienlijk op achteruit gingen. Het keek slechts lijdelijk toe. Aldus is de teloorgang van het tuchtrecht voor de verzekerden ontstaan doordat het Verbond het willens en wetens heeft afgeschaft, in combinatie met de passiviteit van Kifid.

Om een en ander vorm te geven moest op diverse fronten een majeure operatie worden uitgevoerd. Het Verbond wilde de TFD bijvoorbeeld coûte que coûte laten voortbestaan om hoog te houden dat er nog steeds een tuchtfunctie bestond. Daarvoor moesten nu echter wel nieuwe (actieve) indieners van klachten worden gevonden. Dat lukte maar mondjesmaat en in de eerste jaren behandelde de TFD dan ook niet meer dan twee klachten per jaar.

Om de weg voor de verzekerden te versperren moest ook het reglement van de TFD worden aangepast. Dat gebeurde echter pas in 2011. Al die tijd bracht men geen jaarverslagen uit. Men deed dat voor het eerst pas na zeven jaar, over 2014.

### **Voorzitter stuurt nauwelijks klachten door**

Een van de personen die in de nieuwe constellatie nog tuchtklachten kan indienen, is de voorzitter van de geschillencommissie van Kifid. Wanneer die bij de behandeling van een zaak een mogelijke overtreding van het tuchtrecht tegenkomt, moet hij die doorsturen naar de TFD. Dat gebeurt echter nauwelijks zodat de TFD in de periode 2008 tot en met 2019 slechts gemiddeld negen klachten per jaar heeft behandeld. Dit tegenover honderden in de tijd van de RVT.

### **De TFD is 'uniek.' Er bestaat in ons land geen tuchtcollege dat niet zelf sancties kan opleggen**

Het Verbond heeft verder nog bepaald dat de TFD geen sancties kan opleggen. Zij kan daartoe alleen een voorstel doen aan het bestuur van het Verbond en dat neemt daarover dan de beslissing. De TFD is hierin 'uniek.'

Er bestaat in ons land geen tuchtcollege dat niet zelf sancties kan opleggen. Dat hoort nu eenmaal bij de onafhankelijkheid van zo'n college.

### **Zelfregulering zonder controle**

Naar mijn oordeel is de conclusie van dit alles dat de zelfregulering ernstig in verval zo niet erger is geraakt. Dat diende zich ook al voor en tijdens de woekerpolisaffaire aan: wanneer een organisatie langdurig alles mag zonder enige onafhankelijke controle, gaat het vanzelf mis. Intussen staat op de site van het Verbond: "De zelfregulering is een uitstekend instrument om het klantbelang te behartigen".

Als ik ook nog meld dat het Verbond de TFD veelvuldig in de publiciteit brengt zonder daaraan ook maar iets van het bovenstaande toe te voegen, dan wordt het tijd om de gehele constellatie te heroverwegen en als eerste aan de verzekerden weer het recht te geven om tuchtklachten te kunnen indienen bij een volwaardig tuchtcollege. Het verzekeringsbedrijf zal er slechts vruchten door kunnen plukken.