

Hemel en aarde moest gepensioneerd advocaat Ton Steinz bewegen om van zijn zaak bij Kifid een officiële tuchtklacht te maken. Zijn strijd ging om een vergeten lijfrente-verzekering en een verzekeraar die na een zeer minimale inspanning Steinz direct jarenlang als onvindbaar wegschreef.

Steinz schikte met zijn verzekeraar, maar schatte tegelijkertijd in dat talloze andere verzekerden op dezelfde manier als hij gedupeerd kunnen zijn. Voor een principeuitspraak hoe een verzekeraar om dient te gaan met onvindbaren kon hij bij Kifid niet terecht. Maar de TFD zou zo'n uitspraak wel kunnen doen.

**De banken hadden helemaal geen zin in tuchtrecht. Toen heeft het Verbond gezegd: dan gaan we het zelf doen**

## Geen aanknopingspunt gevonden

Het verzoek om zijn zaak door te verwijzen diende hij schriftelijk in bij Kifid. De commissie die Steinz' zaak behandelde zag er tot zijn verbazing geen enkel tuchtrechtelijk aanknopingspunt in. Pas na tussenkomst van de voorzitter van de Geschillencommissie Eveline Ruinaard – die de fout erkende – werd zijn zaak alsnog op de bus naar de TFD gedaan.

De omslachtigheid van het proces en het vereiste doorzettingsvermogen om zijn zaak voor de tuchtraad te krijgen, waren voor Steinz aanleiding om eens te onderzoeken hoe die TFD nou zo onbereikbaar was geworden. Sinds in 2008 de TFD werd ingesteld, behandelt het nog maar enkele zaken per jaar.

## Lees ook

[Wopke Hoekstra moet niets weten van voorstellen SP over verbetering Kifid](#)



## Vermoeden van opzet

Steinz kan het instellen van een tuchtraad zonder direct klachtrecht van verzekerden niet los zien van de woekerpolisaffaire die in dezelfde periode losbarstte. “Ze vreesden een enorme toeloop van het aantal tuchtklachten. Dan verkoos men liever de lange weg van de rechter. Komt tijd komt raad”, zegt Steinz. “Uiteindelijk is dat ook hoe het gelopen is. De beslissing daartoe is niet aan het belang van de verzekerden getoetst.”

**Ze vreesden een enorme toeloop van het aantal tuchtklachten. Dan verkoos men liever de lange weg van de rechter**

De oud-advocaat vermoedt dat het Verbond door Kifid als poortwachter van de TFD aan te stellen zonder daar ruchtbaarheid aan te geven, het probleem heeft willen tackelen. Over zijn vermoeden, zijn onderzoek en het gebrek aan onafhankelijkheid

wijdde hij [enkele blogs op AMweb](#), en er werden meerdere keren [Kamervragen over gesteld](#).

## **‘Geen enkel verband met woekerpolisaffaire’**

Het stuitte Ernst Numann nogal tegen de borst. De voormalig vicepresident van de Hoge Raad is vicevoorzitter van de TFD en was voor 2008 ook lid van de Raad van Toezicht Verzekeringen. Hij was ook betrokken bij de instelling van de huidige tuchtraad door het Verbond. De suggestie dat het Verbond het klachtrecht liet verdwijnen in verband met de woekerpolisaffaire is volgens Numann pertinent onjuist.

Kifid werd op instigatie van de overheid opgericht als laagdrempelige geschillendienst voor de complete financiële dienstverlening; van verzekeringsmaatschappij tot bank. In tuchtrecht voorzag het nieuwe stelsel niet. De verzekeraars wilden het tuchtrechtelijke element dat in de oude RvT besloten lag graag behouden en onder het nieuwe Kifid brengen, maar volgens Numann staken de banken daar een stokje voor. “Die hadden helemaal geen zin in tuchtrecht. Toen heeft het Verbond gezegd: dan gaan we het zelf doen.”

## **Eén persoon mag een klacht doorsturen**

Zo werd de commissie die zich moet uitspreken over het gedrag van verzekeraars, onderdeel van de belangenvereniging van verzekeraars. Dat hoeft niet per definitie verkeerd te zijn. Maar dan moet de TFD wel gevoed worden met zaken. Consumenten kunnen zich echter niet zelf melden bij de TFD met een klacht. Voor verzekerden die een klacht over hun eigen verzekeraar door de tuchtraad beoordeeld willen zien, verloopt die weg verplicht langs één enkele persoon: de voorzitter van de Geschillencommissie. Op dit moment Eveline Ruinaard.

Een bewuste keuze, vertelt Numann. Maar geen keuze van tuchtraad zelf. “Aanvankelijk was de gedachte om iedereen die bij de Raad van Toezicht kon klagen, ook bij de tuchtraad te laten klagen. Daar is toen in overleg met het Verbond en het ministerie van afgezien, omdat men het heel belangrijk vond dat er één enkel loket was.” Door een centrale klachtenplaats in te richten, wilde men voorkomen dat consumenten moesten gaan zoeken waar ze met hun klachten terecht konden.

**Wij hebben dat destijds betreurd. Binnen de raad is wel besproken dat we dan wel heel erg afhankelijk worden van die voorzitter**

## **Aanvankelijk niet gelukkig met keuze**

Zo werd de flessenhalsconstructie geboren. Eén poortwachter die mag besluiten of een zaak geschikt is voor de TFD. De leden van de tuchtraad waren daar in 2008 niet onverdeeld gelukkig mee, zegt Numann. “Wij hebben dat destijds betreurd. Binnen de raad is wel besproken dat we dan wel heel erg afhankelijk worden van die voorzitter.”

Maar van enige opzet van het Verbond om het klachtrecht sterk te beperken is volgens hem geen sprake. In de herinnering van Numann was het juist het ministerie dat het meeste gewicht in de schaal legde bij het besluit om te kiezen voor de flessenhalsconstructie. Een lezing die door het Verbond bevestigd wordt.

Bovendien heeft de keuze volgens Numann niet verkeerd uitgedaakt. Hij erkent dat er in het begin nauwelijks klachten doorkwamen, maar de meest recente cijfers

stemmen hem tevreden. Ruinaard stuurde in 2020 zeven klachten aan de TFD door en in het eerste halfjaar van 2021 waren dat er negen.



## Hoeveel zaken hebben tuchtrechtelijke aspecten?

Is dat veel? Misschien meer dan voorheen, maar het staat bijvoorbeeld niet in verhouding met het aantal klachten dat het Medisch Tuchtcollege jaarlijks behandelt (+/- 1.600) of de tuchtraad voor de advocatuur (+/- 1.000). Ruinaard wil daar niets van weten. “Ik vind de vergelijking met het medisch tuchtrecht of het advocatentuchtrecht echt niet opgaan. Dit is een heel andere tak van sport”, zegt Ruinaard.

Volgens haar is het tuchtrecht banken een betere vergelijking, waar jaarlijks zo'n vijftig zaken worden behandeld. Nog steeds fors meer dan de zeven die ze vorig jaar zelf naar de TFD stuurde. “Ja, het tuchtrecht banken heeft er meer”, verzucht Ruinaard. “Wij doen ons werk op deze manier. Ik heb daar verder geen oordeel over.”

## Lees ook

[Kifid krijgt goed rapport in vierjaarlijkse evaluatie](#)



## ‘Ook tuchtrechtelijke scan bij schikkingen’

Volgens Ruinaard zijn alle voorzitters van de behandelende commissies bij Kifid alert op tuchtrechtelijke aspecten in een zaak. Datzelfde moet gelden voor de secretarissen die sturen op schikkingen, omdat er dan geen commissie aan te pas komt. Je kunt je echter afvragen waarom er binnen Kifid nog eens een extra flessenhals ingericht is. Waarom zouden al die kundige commissievoorzitters en secretarissen niet zelf de TFD kunnen inseinen als zij dat nodig achten?

“Dat is organisatorisch nu eenmaal zo ingebed”, zegt Ruinaard. Ze ziet zichzelf niet als een extra flessenhals. “Als een voorzitter van een behandelend commissie naar mij komt met iets waarvan hij denkt dat het naar de TFD moet, dan vind ik het prima

en zet ik het door naar de tuchtraad. Maar ik ben degene die dat moet doen. Ik moet volgens de reglementen de afzender zijn.”

**Je moet niet uitvlakken wat de klachtbehandeling bij Kifid al oplost aan ongenoegen tussen klant en verzekeraar**

## **Veel verzekerden trekken klacht in**

Ruinaard heeft overigens wel een vermoeden waarom er niet zo veel klachten doorsijpelen van Kifid naar de TFD. Volgens haar is dat inherent aan de manier waarop Kifid zaken probeert op te lossen. “Het komt voor dat een consument na tussenkomst van Kifid zegt: het is goed zo. Er zijn excuses aangeboden, het hoeft niet meer door. Je moet niet uitvlakken wat de klachtbehandeling bij Kifid al oplost aan ongenoegen tussen klant en verzekeraar.”

De eerste taak van de TFD is toezien of verzekeraars de goede naam en het vertrouwen van consumenten in de bedrijfstak niet beschadigen. Een verzekeraar die fout zit, kan een klagende klant bij Kifid echter ‘afkopen’ met een gulle schikking en zo een tuchtzaak ontlopen die mogelijk voor veel meer consumenten van toepassing is.

## **Geen houvast voor bezwaar consument**

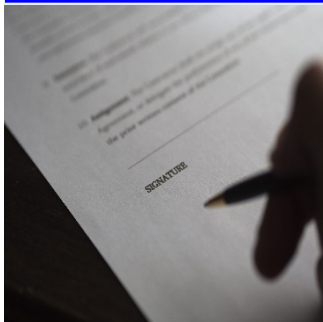
Bovendien is de primaire taakomschrijving van de TFD zeer ruim geformuleerd. Een dergelijk ruime begripsopvatting lijkt niet te corresponderen met het aantal zaken dat Kifid doorstuurt. Anderzijds is dat natuurlijk arbitrair, want een vastomlijnd kader dat aangeeft wanneer het gedrag van een verzekeraar het vertrouwen van consumenten in de sector schaadt, bestaat niet. Een verzekerde die het oneens is met het besluit om een zaak niet naar de tuchtraad te verwijzen, ontbreekt het dus ook aan elk houvast om dat standpunt te onderbouwen.

## **‘In een kader zit al een oordeel besloten’**

Ruinaard zegt ruimhartig zaken voor te leggen aan de tuchtraad. Zodra er twijfel is, gaat de zaak volgens haar door. Een vastomlijnd kader zou in haar optiek de toegang eerder dichttimmeren. Bovendien zit in een kader al een bepaald oordeel besloten. “Wij kunnen niet meer dan slechts het vermoeden hebben dat een verzekeraar in strijd met het tuchtrecht heeft gehandeld. Het is aan de TFD om daar een oordeel over te vellen.”

## **Lees ook**

[Niet Sander Dekker, maar Wopke Hoekstra beantwoordt Kamervragen over tuchtrecht verzekeraars](#)



## **Waarom morrelt de minister aan de tuchtraad?**

Nu heeft Sander Dekker het voornemen uitgesproken om de TFD om te vormen tot een publiekrechtelijk instituut. Daar zijn Kamervragen over gesteld die het ministerie van Financiën zal beantwoorden. Tot die tijd is er over het hoe en waarom niet veel bekend.

Maar zou de minister de boel op de schop doen als hij alles crescendo vindt gaan? Numann wil daar niet van weten. “Het is niet zo dat hij het een dusdanige puinhoop vindt dat de wetgever er maar aan te pas moet komen. Misschien zegt de minister wel ‘dat tuchtrecht in de verzekeringsbranche kennen we nu al zestig jaar, laten wat dat maar wettelijk regelen.’ Dat zou je ook als erkenning voor het werk van de tuchtraad kunnen zien.”

## **Is er een afhankelijkheidsrelatie met het Verbond?**

Steinz ageerde [in zijn blogs op AMweb](#) tegen het gebrek aan onafhankelijkheid van de tuchtraad. Pas sinds enkele maanden is de TFD afgesplitst van het Verbond en ondergebracht in een aparte stichting, maar het Verbond heeft indirect nog steeds het laatste woord over nieuwe leden van de tuchtraad. Over zwaardere sancties dan een berisping kan de TFD alleen adviseren aan het Verbond. Zou het kunnen dat de minister een einde wil maken aan die afhankelijkheid?

Alleen al de suggestie wekt de irritatie van Numann. “Onafhankelijkheid is niet iets wat louter samenhangt met structuren. In de RvT en sindsdien de TFD hebben altijd mensen in gezeten uit de rechterlijke macht, de Hoge Raad ook. Ik kan u verzekeren: die doen echt niet mee als ze niet onafhankelijk zijn en met rust gelaten worden.”

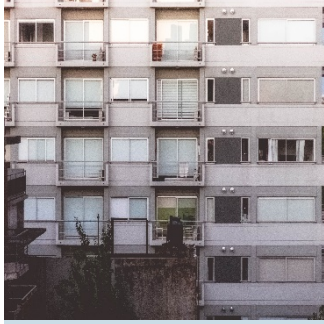
## **‘Vermeend gebrek aan onafhankelijkheid alleen perceptie’**

Toch valt niet te ontkennen dat het Verbond wat betreft sancties en benoemingen een behoorlijke vinger in de pap heeft in de tuchtraad. Maar volgens Numann heeft noch het Verbond noch een maatschappij ooit maar het begin van invloed op een zaak willen uitoefenen. De recente oprichting van de stichting heeft wat hem betreft voornamelijk met perceptie te maken. “Het heeft de onafhankelijkheid duidelijker gemaakt, zichtbaarder. Maar niet groter.”

De zichtbaarheid van de TFD is overigens relatief. Steinz stipt aan dat er geen verzekeraar is die op de eigen website iets vermeldt over het bestaan van de tuchtraad. “Als een branche tuchtrecht heeft, dan moet het er ook voor uitkomen. Hoe kun je van verzekerden verwachten dat ze bij Kifid de TFD aankaarten, terwijl vrijwel niemand hen kent?”, zegt Steinz.

## **Lees ook**

[Particulier of ondernemer? Kifid in de knoei met inconsequent gebruik van definitie consument](#)



## **TFD wordt niet in elke Kifid-zaak aangestipt**

Wat Ruinaard betreft is het aan te bevelen dat verzekeraars op hun eigen website informatie geven over de tuchtraad. Maar ze vindt het niet nodig dat consumenten in alle zaken op het bestaan van de TFD worden gewezen omdat de commissies en secretarissen nu al zaken scannen op tuchtrechtelijke aspecten.

Het Verbond benadrukt dat verzekeraars zich dienen te houden aan de gedragscode klachtbehandeling. Daarin staat dat ze klanten waarmee geen oplossing wordt bereikt verplicht moeten wijzen op de mogelijkheid van geschilbeslechting via Kifid, of een gang naar de rechter. Over de TFD staat in de gedragscode echter niets vermeld.

**Als een branche tuchtrecht heeft, dan moet het er ook voor uitkomen**

## **Komt het klachtrecht terug?**

Zou het goed zijn als verzekerden hun klachtrecht terugkrijgen? Het Verbond en de TFD zien er niet direct heil in. Vooral een toename van de administratieve druk ligt op de loer. Een woordvoerder van het Verbond schrijft: “Als consumenten direct met hun klacht naar de Tuchtraad zouden kunnen gaan, zou ongetwijfeld het overgrote deel niet ontvankelijk worden verklaard omdat het gaat over het verkrijgen van een geldsom, en dan zou de Tuchtraad weer moeten doorverwijzen naar het Kifid. Dat is onnodig omslachtig en kost bovendien onnodig veel tijd en geld kosten.”

## **‘Niet ontvankelijk is geen oordeel voor Kifid’**

Wat Steinz betreft is het geen argument. Als het aan hem ligt kan Kifid nog steeds het loket zijn voor tuchtklachten. “Maar in het tuchtrecht in Nederland geldt dat wanneer de indiener zijn klacht wil doorzetten, dat ook gebeurt. Een klacht mag dus niet buiten de wil van de klager afketsen voordat die bij de tuchtraad terecht is