

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening: de nieuwe kleren van de keizer

Minister Dekker stelt in zijn brief van 28 juni over de verbetering van de afhandeling van langlopende letselschades, voor dat er in de verzekeringsbranche een wettelijk tuchtrecht zal worden ingevoerd. Daarbij wordt ook een rol toebedeeld aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. Daar valt nog wel iets over te zeggen.

BLOGBRANCHEWOEKERPOLISAFFAIREVERBOND VAN VERZEKERAARSTUCHTRECHTTUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENINGKIFIDBRANCHE

Eerste publicatie 10:42Laatst gewijzigd 15:170Reacties96x gelezen



Vrijwel iedere serieuze branche- of beroepsorganisatie heeft een onafhankelijke tuchtraad die toetst of men zich wel naar de normen en de goede naam van de branche gedraagt. In de meeste gevallen heeft de overheid deze tuchtraden via een wet ingesteld. Dat is bijvoorbeeld gebeurd bij de artsen, advocaten, notarissen en nog enkele organisaties.

Geen eigen entiteit

In de verzekeringswereld is het echter anders gegaan. Daar is de tuchtraad niet via een wet maar door een besluit van het Verbond van Verzekeraars tot stand gekomen. Dat is een groot verschil omdat het Verbond daardoor over de tuchtraad alle beslissingen kan nemen die het maar wenst. Zo is het dan ook gegaan. Tevens is de Tuchtraad hierdoor alleen maar een afdeling van het Verbond en niet een eigen entiteit. Als ik dat aan iemand vertel vindt hij dat altijd heel raar want hij beschouwt zo'n Raad als een soort onafhankelijke rechtbank. Dat is hier echter niet zo.

Lees ook

Tuchtraad op de schop: minister Dekker onderwerpt verzekeraars aan wettelijk tuchtrecht



Het Verbond heeft aldus in 2008 de Tuchtraad Financiële Dienstverlening opgericht waar iedere verzekerde, overigens zoals dat altijd al kon, een klacht kon indienen. Dat kwam na korte tijd echter zeer slecht uit omdat de woekerpolisaffaire was uitgebroken en die zou zeer wel tot een groot aantal kansrijke klachten van verzekerden kunnen leiden. Met mogelijk grote gevolgen voor de aansprakelijkheid van de verzekeraars.

Klachtrecht afgeschaft

Het Verbond besloot daarom tot de rigoureuze maatregel om voortaan het recht van de verzekerden om tuchtklachten te kunnen indienen, af te schaffen. Dan konden er ook geen veroordelingen volgen. De leden van de tuchtraad waren daar zeer tegen en vonden dat alleen de tuchtraad zelf daarover kon beslissen. Zo gaat dat ook bij alle andere tuchtraden. Zij voerden daarom enkele besprekingen met het Verbond maar die hebben niet tot een oplossing geleid. Vervolgens besloot het Verbond eenzijdig om het klachtrecht voor de verzekerden af te schaffen. Het had daartoe ook de macht. (Opmerkelijk is dat de minister in strijd hiermee op Kamervragen uit 2017 antwoordt dat verzekerden wel degelijk een klacht bij de tuchtraad kunnen indienen).

De afschaffing van het klachtrecht leidde er verder toe dat aan de branche de corrigerende en lerende werking van tuchtuitspraken werd ontnomen

Jaarverslagen opgevraagd

Ik put het bovenstaande uit de jaarverslagen van de tuchtraad van 2008, 2009 en daarna. Die heb ik als volgt verkregen: de voorganger van de tuchtraad bracht elk jaar een jaarverslag uit en publiceerde dat. Bij de nieuwe tuchtraad ontbraken die echter over de jaren 2008 tot en met 2013. Ik heb toen gevraagd of ze wel bestonden. Dat was het geval, 'maar ze ze waren alleen uitgebracht aan het bestuur van het Verbond zodat ze nooit waren gepubliceerd.' Ik heb ze toen opgevraagd en onlangs ontvangen. Toen kwamen bovenstaande apen uit de mouw.

Verzekerden op achterstand

De verzekerden werden daardoor op een flinke achterstand gezet omdat zij nu alleen maar naar de rechter konden gaan. Dat was echter veel omslachtiger en duurder dan een laagdrempelige zaak bij hun eigen tuchtraad. Ook geldt dat waar de Nederlanders onder leiding van het Verbond jarenlang waren opgezweept om zoveel mogelijk woekerpolissen af te sluiten, zij nu onder leiding van dat zelfde Verbond van een koude kermis thuiskwamen.

De afschaffing van het klachtrecht leidde er verder toe dat aan de branche de corrigerende en lerende werking van tuchtuitspraken werd ontnomen.

Boekje met oude klachten

De tuchtraad heeft altijd bestaan en bestaat nog steeds uit zeer gekwalificeerde leden van de Hoge Raad en topadvocaten. Zij zullen de beslissingen over de aan hen voorgelegde zaken zeker adequaat en onafhankelijk nemen, maar doordat het Verbond tot de genoemde afschaffing van het klachtrecht is overgegaan, kan niet meer van een onafhankelijke tuchtraad worden gesproken.

Een van de gevolgen is dat de huidige tuchtraad gemiddeld nog maar negen klachten per jaar behandelt terwijl haar voorganger dat deed met 150 à 200 klachten. De jaarverslagen van de Tuchtraad zijn daardoor zeer dun geworden. Men vult dat echter op door in een bijlage steeds alle uitspraken vanaf 2008 op te nemen. Daardoor wordt het jaarverslag ieder jaar een beetje dikker. Als andere tuchtraden dat ook zouden doen, zouden zij jaarlijks een fors boekwerk moeten uitbrengen.

Geen sancties

Dat de tuchtraad niet onafhankelijk is blijkt ook uit het feit dat zij nooit een sanctie kon opleggen. Zij kon daarover alleen een advies uitbrengen aan het bestuur van het Verbond en alleen dat kon daarover dan beslissen. Er bestaat echter geen enkele tuchtraad waar dat zo is geregeld. Het opleggen van sancties is immers een kernkwaliteit van een tuchtraad. In [mijn blog van 13 november](#) noem ik de tuchtraad daarom een 'unieke tuchtraad.'

Daarna hebben het Verbond, Kifid en de tuchtraad plotseling besloten om hier iets te doen: op 5 februari [hebben zij de Stichting Tuchtraad Financiële Dienstverlening opgericht](#). De raad werd daarmee enigszins los gemaakt van het Verbond en kan nu ook zelf sancties opleggen. Deze zijn echter beperkt tot de lichtste twee, een waarschuwing en een berisping. Zwaardere sancties kunnen nog steeds alleen door het Verbond worden opgelegd.

Verbond besluit over nieuwe leden

Verder moet de Stichting, zo staat in de statuten, een beoogd nieuw bestuurslid eerst aan het Verbond voorleggen dat vervolgens de benoeming daarvan kan beletten. En een voorstel tot statutenwijziging moet voorafgaand door het Verbond worden goedgekeurd. Ook langs deze weg kan dus niet tot onafhankelijkheid van de tuchtraad worden geconcludeerd.

Het Verbond heeft vanaf het begin nadrukkelijk besloten om de tuchtraad in stand te houden. Het kan er daardoor ook mee pronken waardoor lijkt dat het bij haar allemaal goed geregeld is. Dat is echter niet het geval

Geen maatschappij vermeldt iets over tuchtraad

Ik voeg toe dat men ook heeft besloten om nog iets voor de verzekerden te doen. Vanaf 2014 kunnen zijn bij Kifid namelijk ook alleen een tuchtklacht indienen met het verzoek dat de voorzitter van de geschillencommissie deze zal doorsturen aan de tuchtraad. Deze mogelijkheid is echter nooit (goed) bekend gemaakt zodat ook langs die omweg nooit een klacht van een verzekerde bij de tuchtraad binnen is gekomen. Wel wijst de tuchtraad braaf ieder jaar in haar jaarverslag op deze mogelijkheid

welke betekenis dat ook heeft. Echter in de jaarverslagen van Kifid wordt hierover weer nooit iets gemeld. Wijzen de verzekeraars op hun sites dan wellicht zelf op deze mogelijkheid? Ook dat is niet het geval.

Een sprookje

Ik voeg nog toe dat het Verbond vanaf het begin – ook na bovengenoemde afschaffing – nadrukkelijk heeft besloten om de tuchtraad in stand te houden. Het kan er daardoor ook mee pronken waardoor lijkt dat het bij haar allemaal goed geregeld is. Dat is echter niet het geval. De reconstructie die ik hierboven maak leidt immers alleen maar tot de conclusie dat het Verbond, in commissie met alle betrokkenen, een geraffineerd masterplan heeft opgesteld met als doel om de tuchtraad zoveel mogelijk te marginaliseren, maar er wel naar te kunnen verwijzen. Het heeft er eigenlijk een mooie eigentijdse versie van het sprookje van de nieuwe kleren van de keizer van gemaakt.