

Van: Ton Steinz
Verzonden: maandag 1 november 2021 14:14
Aan: Ton Steinz
Onderwerp: 23-01 Blog Had Hoekstra wel de juiste documenten toen hij antwoord gaf aan Van Nispen

Had Hoekstra wel de juiste documenten toen hij antwoord gaf aan Van Nispen?

Minister van Financiën Wopke Hoekstra heeft na vragen van SP-Kamerlid Van Nispen bepaald dat verzekerden duidelijk op de hoogte gesteld moeten worden dat zij een tuchtklacht tegen hun verzekeraar kunnen indienen. Het Verbond van Verzekeraars moet dat onder de aandacht van verzekerden en verzekeraars brengen, evenals de verzekeraars zelf. Het gaat hier om een volledige frontverandering ten opzichte van de huidige situatie. Er is echter ook iets opmerkelijks aan de hand met de antwoorden die Hoekstra aan de Tweede Kamer stuurde.

**BLOGBRANCHEVERBOND VAN VERZEKERAARSTUCHTRECHTTUCHTRAAD FINANCIËLE
DIENSTVERLENINGSPMINISTER WOPKE HOEKSTRAKIFIDKAMERVragenBRANCHE**
Eerste publicatie 09:15Laatst gewijzigd 1 nov 20210Reacties57x gelezen



Ter toelichting herhaal ik **twee vragen die de SP stelde**, namelijk (1) of het klopt dat het Verbond het klachtrecht flink heeft beperkt en (2) of dat tegen de zin van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening is gebeurd. Die vragen heeft die minister ontkennend beantwoord,

maar dat is onjuist. Dat lijkt te komen doordat hij onvoldoende van de feiten op de hoogte gesteld is. Ik loop die hieronder langs.

Op de lijst van 2008 stonden echter ook de verzekerde consumenten. En waarom ook niet

Klachtrecht wel degelijk afgeschaft

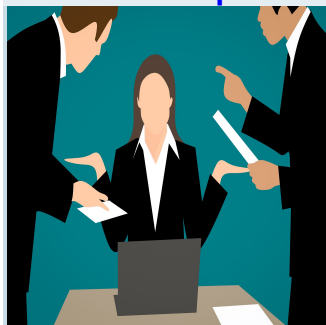
Allereerst is het duidelijk dat het Verbond per 1 april 2009 het directe klachtrecht van verzekerden heeft afgeschaft. Ik verwijs hiervoor naar de jaarverslagen en reglementen van de Tuchtraad van 2008 en 2009. Daarin staat dat alleen belanghebbenden die op een lijst staan een klacht kunnen indienen. Dat zijn bijvoorbeeld slachtoffers, advocaten, deskundigen en vakbonden. Op de lijst van 2008 stonden echter ook de verzekerde consumenten. En waarom ook niet, zij zijn immers de meest direct belanghebbenden en konden toen dus gewoon een klacht indienen.

Tuchtraad maakte wel degelijk bezwaar

In het jaarverslag van dat jaar staat echter ook dat het Verbond heeft voorgesteld om het reglement van de Tuchtraad zodanig te wijzigen dat consumenten géén klachten meer kunnen indienen. Verder staat er: “De leden van de Tuchtraad hebben hiertegen bezwaar gemaakt. De Tuchtraad moet in de eerste plaats zelf kunnen oordelen of klachten wel of niet terecht bij hem zijn ingediend. Dit zelf kunnen oordelen over de eigen bevoegdheid is een van de criteria voor de onafhankelijkheid van de Tuchtraad.”

Lees ook

[Tuchtraad in vergetelheid na 13 jaren zonder klachtrecht verzekerden. Is Kifid nog houdbaar als poortwachter?](#)



Dan nog een citaat uit het jaarverslag van 2009: “ Per 1 april 2009 is een nieuw reglement voor de Tuchtraad van kracht geworden. De belangrijkste wijziging ten opzichte van het vorige reglement is dat nu uitgesloten is dat consumenten rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indienen. Tegen het voornemen tot deze wijziging hebben de leden van de Tuchtraad om diverse redenen bezwaar gemaakt, zoals in het jaarverslag over 2008 is uiteengezet.”

Ontbrekende documenten?

Het lijkt er dus op dat bovengenoemde stukken niet ter tafel lagen toen de minister antwoordde dat ‘er geen sprake is van beperking door verzekeraars van de mogelijkheid tot het indienen van tuchtklachten’ en ‘dat hem niet bekend is dat dit tegen de zin van de Tuchtraad (of de voorgaande raden) zou zijn gebeurd’

Een belangrijk feit is nog het volgende. Het Verbond heeft steeds als argument voor de afschaffing van het klachtrecht genoemd dat het voor de verzekerden veel gemakkelijker is om alle klachten bij Kifid in te dienen. Dan zou er geen verwarring kunnen ontstaan. Vervolgens zou Kifid zelf de financiële klachten behandelen en zouden de serieuze tuchtklachten worden doorgestuurd naar de Tuchtraad.

Niemand kende de weg

Het Verbond heeft vervolgens echter nooit meer iets ondernomen om de verzekerden met hun tuchtklachten naar Kifid te sturen. Het heeft de procedure om een tuchtklacht in te dienen nooit ergens bekend gemaakt; niemand wist ervan; het stond niet in enig jaarverslag van Kifid; niet op de site van het Verbond noch bij enige verzekeraar. Het Verbond heeft bovendien de publicatie van bovengenoemde jaarverslagen en reglementen tegen gehouden.

Dit duurt nu al meer dan 12 jaar. Daarin is dus ook nauwelijks substantieel tuchtrecht gesproken. Dat is een grote handicap voor een branche waarin zoveel omgaat en zoveel onderwerpen om duidelijkheid vragen. De bron van dit alles ligt in het recht van zelfregulering dat het kabinet ooit aan de verzekeraars heeft gegeven. Het Verbond heeft daarvan misbruik gemaakt. Iets beters kan ik er niet van maken.