

Verslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) over 2008

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) functioneert sinds 1 januari 2008. Op 7 januari 2008 heeft het Verbond van Verzekeraars het volgende persbericht laten uitgaan:

"Per 1 januari 2008 heeft het Verbond van Verzekeraars de Tuchtraad Financiële Dienstverlening ingesteld. Deze onafhankelijke Tuchtraad, verbonden aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) behandelt de klachten van klanten over het gedrag van de verzekeraars. De Tuchtraad Financiële Dienstverlening, samengesteld uit onder meer prominente juristen, zorgt voor een solide fundament van de zelfregulering door toetsing aan belangrijke bindende gedragscodes en regelingen van het Verbond van Verzekeraars".

Taak, bevoegdheid en werkterrein

Met de instelling van de Tuchtraad kwam een einde aan de werkzaamheden van de Raad van Toezicht verzekeringen. Een belangrijk deel van de werkzaamheden van deze Raad van Toezicht is ondergebracht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), dat sinds 1 april 2007 operationeel is en dat voor geschillen tussen een consument en een financiële dienstverlener een voor alle aangeslotenen verplichte procedure bij de Ombudsman en de Geschillencommissie kent. Bij die instanties gaat het primair om de behandeling van materiële geschillen over de financiële dienstverlening. De taak van de Tuchtraad is een andere. Artikel 5 van het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening zoals dat sinds 1 januari 2008 van kracht is, zegt het als volgt:

"De Tuchtraad heeft tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties.

De Tuchtraad heeft daarnaast tot taak door in de bijlage genoemde belanghebbenden ingediende klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars te beoordelen en daarover een uitspraak te doen".

De taak van de Tuchtraad bestaat dus uit het beoordelen van klachten over het niet in acht nemen door leden van het Verbond van Verzekeraars van op hen van toepassing zijnde gedragscodes. In het geciteerde artikel 5 van het reglement van de Tuchtraad is tot uitdrukking gebracht dat het tuchtrecht vooral moet worden gezien als een sluitstuk op het gebied van integriteit en kwaliteit en dat een gehele bedrijfstak op die manier bereid is de eigen gedragingen op deze punten door een onafhankelijke rechter te laten toetsen.

Vooralsnog is de taak van de Tuchtraad beperkt tot klachten over leden van het Verbond van Verzekeraars, de zogenoemde aangeslotenen.

De vertegenwoordigers van de assurantietussenpersonen hebben in het verslagjaar de wens uitgesproken te willen beschikken over een vergelijkbare vorm van tuchtrechtspraak. Het Verbond heeft de tussenpersonen in overweging gegeven aansluiting te zoeken bij het

eerdergenoemde reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening en de beoordeling van klachten over assurantie-tussenpersonen door de Tuchtraad.

Wijze van indiening van klachten

Artikel 6 van het reglement bepaalt in het tweede lid de wijze van indiening. Als hoofdregel voor het indienen van klachten bij de Tuchtraad geldt dat deze worden ingediend door hetzij de Ombudsman hetzij de voorzitter van de Geschillencommissie (artikel 6 lid 2 onder a-d). De reglementen van de Ombudsman en Geschillencommissie bevatten daartoe strekkende voorschriften. Daarnaast kunnen klachten die afkomstig zijn van een in de bijlage bij het reglement genoemde belanghebbende en die de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreffen, rechtstreeks bij de Tuchtraad worden ingediend (artikel 6 lid 2 onder e). De Tuchtraad is ten slotte bevoegd ambtshalve klachten te onderzoeken "*indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat*" (artikel 6 lid 2 onder f).

Naam Tuchtraad

In het verslagjaar is stilgestaan bij de naam van de Tuchtraad. Met name van de zijde van de banken is binnen Kifid erop gewezen dat de naam Tuchtraad Financiële Dienstverlening ten onrechte de indruk wekt dat ook klachten over dienstverlening door banken onder de bevoegdheid van de Tuchtraad zouden vallen. Zoals blijkt uit de eerder geciteerde taakomschrijving is dat niet het geval. Daarom is van de zijde van de Tuchtraad voorgesteld de naam te wijzigen in: "Tuchtraad Assurantiën".

Indien in de toekomst de tussenpersonen zich aan de beoordeling van klachten door de Tuchtraad zullen onderwerpen, zal wellicht de naam van de Tuchtraad andermaal moeten worden gewijzigd omdat de dienstverlening door assurantiëtussenpersonen doorgaans ruimer is dan alleen het gebied van verzekeringen.

Tuchtraad onderdeel Kifid

In het verslagjaar deed zich de vraag voor, of, en zo ja, in hoeverre de Tuchtraad een onderdeel is van Kifid. Zoals in het eerder geciteerde persbericht staat vermeld, is de Tuchtraad weliswaar geïnitieerd door het Verbond van Verzekeraars, maar is de Raad een onafhankelijk orgaan. De Tuchtraad acht zich ook volledig onafhankelijk van het Verbond waar het gaat om het beoordelen van klachten en het nemen van beslissingen daarover. Met het oog op die onafhankelijkheid ware het wenselijk geweest dat binnen de organisatie van Kifid de Tuchtraad een eigen plaats zou hebben gekregen. In het verslagjaar is echter gebleken dat binnen de geledingen van Kifid daaromtrent geen overeenstemming kon worden bereikt. Uiteindelijk hebben het bestuur van Kifid en het bestuur van het Verbond van Verzekeraars afgesproken dat het benoemen van de leden van de Tuchtraad is voorbehouden aan het bestuur van het Verbond na advies van het bestuur van de Stichting Kifid en dat de honorering van de leden van de Tuchtraad, die via Kifid wordt betaald, voor rekening komt van het Verbond. Ook zullen de organisatie van de werkzaamheden van de Tuchtraad en de administratieve ondersteuning worden uitgevoerd door Kifid, zodat in organisatorische zin de Tuchtraad een onderdeel is van Kifid.

Het Reglement

In het verslagjaar is van de zijde van het Verbond van Verzekeraars het voorstel gedaan het Reglement van de Tuchtraad te wijzigen op zodanige wijze dat het in de toekomst zal zijn

uitgesloten, dat consumenten rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad kunnen indienen. Dit betreft de hiervoor genoemde mogelijkheid van de wijze van indiening van artikel 6 lid 2 onder e, indien de belanghebbende een consument is. De leden van de Tuchtraad vertegenwoordigd door de voorzitter en de vice-voorzitter hebben hiertegen bezwaar gemaakt. De vrees van het Verbond dat de Tuchtraad op deze manier zou kunnen worden onttrokken aan het zogeheten 'flessenhalsmodel' van Kifid en aldus zou kunnen worden geconfronteerd met een ongewenst groot aantal klachten, acht de Tuchtraad ongegrond. Voorop staat dat de Tuchtraad in geen geval zal treden buiten de haar opgedragen taak en in dat kader gegeven bevoegdheden. Daar komt bij dat de Tuchtraad in de eerste plaats zelf moet 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.

Samenstelling Tuchtraad

Op 20 december 2007 zijn de volgende leden van de Tuchtraad benoemd door het Verbond van Verzekeraars. Zij hadden als zodanig in het verslagjaar 2008 zitting in de Tuchtraad:

mevr. mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)
mr. J.M.F.X. van Veggel (vice-voorzitter)
mr. C.W.M. van Ballegooijen
mr. F. Ensel
mr. J.L.R.A. Huydecoper
mr. E.J. Numann
dr. D.F. Rijkels
mr. F.R. Salomons
mevr. mr. E.H. Swaab (inzetbaar vanaf 1/6/2010)
prof. mr. J.H. Wansink
mevr. ir. J.M.J.C. Westerbeek.

Het secretariaat van de Tuchtraad wordt vervuld door mr. S.N.W. Karreman.

Activiteiten

De voorzitter en de vice-voorzitter vormen samen het presidium van de Tuchtraad en hebben over de hiervoor genoemde onderwerpen in het verslagjaar diverse besprekingen gevoerd, waaronder met de directeur van het Verbond, mr. H.L. de Boer, de voorzitter van het bestuur van de Stichting Kifid, mr. R.J. Hoekstra, de Ombudsman, mr. J.W. Wabeke en een kennismakingsgesprek met de heer A.C. Oosterholt, de directeur van Kifid. De voorzitter heeft voorts telefonisch overleg gevoerd met mr. De Boer en met de voorzitter van de sectie verzekeringen van de Geschillencommissie, mr. R. Verschoof, alsmede een kennismakingsgesprek met de vertegenwoordiger van de consumentenbond in het bestuur van de Stichting Kifid, dhr. G. de Boer.

Het presidium heeft tevens samen met mr. Karreman een huishoudelijk reglement opgesteld dat met name betrekking heeft op de werkwijze van de Tuchtraad (zie artikel 10 Reglement). De beraadslagingen daarover zijn echter nog niet afgerond omdat de definitieve tekst ervan afhankelijk is van eventuele veranderingen in het Reglement.

Behandelde zaken

In het verslagjaar 2008 zijn bij de Tuchtraad in totaal negen zaken in behandeling geweest, waarvan twee door de voorzitter zijn afgedaan:

1. een klacht van een tussenpersoon tegen een levensverzekeraar. Deze zaak is nog in behandeling. Er vindt nog correspondentie met partijen plaats;
2. een klacht van een groep van tussenpersonen tegen enkele in concernverband opererende verzekeraars. De klacht is niet-ontvankelijk verklaard op grond van artikel 5.4 van het Reglement (uitspraak 2008/002);
3. de derde klacht die werd ingediend betrof geen lid van het Verbond van Verzekeraars. Klaagster is bericht dat haar klacht daarom niet in behandeling kon worden genomen;
4. een klacht van een advocaat omtrent het handelen van een aansprakelijkheidsverzekeraar. Omtrent deze klacht heeft de Tuchtraad een (tussen)uitspraak (2008/001) en een (eind)uitspraak (2008/003) gedaan. De klacht is gegrond verklaard;
5. een klacht omtrent de hoogte van de schade-uitkering bij een letselschade. Na overleg tussen de voorzitter en de secretaris van de Tuchtraad is de klacht doorgezonden aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
6. een klacht omtrent een schadeverzekeraar die zich in een letselschade beroept op verjaring. Ook deze klacht is na overleg tussen de voorzitter en de secretaris van de Tuchtraad doorgezonden aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
7. de zevende klacht die werd ingediend betrof geen lid van het Verbond van Verzekeraars. Klager is bericht dat zijn klacht daarom niet in behandeling kon worden genomen;
8. een klacht omtrent de wijze waarop een verzekeraar een portefeuilleoverdracht door een tussenpersoon administratief heeft verwerkt. Partijen bleken de kwestie toch samen te hebben opgelost, zodat het dossier kon worden afgelegd;
9. een klacht van een tussenpersoon tegen in een concern werkende verzekeraars omtrent een hem verleend agentschap. In deze zaak heeft de Tuchtraad op 26 januari 2009 einduitspraak gedaan.

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2008 tweemaal in een zitting bijeengekomen, telkens met vijf leden, maar in wisselende samenstelling.

Den Haag, 6 maart 2009

Mr. E.M. Wesseling-van Gent

Mr. S.N.W. Karreman