

Van: Ton Steinz info@steinz.nl
Datum: 3 apr. 2022 09:05:23
Aan: Ton Steinz info@steinz.nl

27-23 GEEF NU AAN DE VERZEKERDEN HET KLACHTRECHT TERUG

Vanaf 2006 - maar in feite vanaf een veel eerder jaar - waart in ons land het spook van de woekerpolis affaire rond. Hierbij hebben de verzekeraars jaren lang zonder toezicht, in een financieel luilekkerland geleefd en daarvan schaamteloos misbruik gemaakt. Miljoenen verzekerden hebben daardoor een schade geleden die in de tientallen miljarden loopt.

De strijd die daarover momenteel wordt gevoerd concentreert zich op de vraag of de verzekeraars wel voldoende informatie hebben verstrekt waarmee de verzekerden op een verantwoorde manier over de diverse polissen konden beslissen. De verzekeraars zeggen van wel omdat zij zich aan een bepaalde Europese richtlijn hebben gehouden.

Echter de Hoge Raad heeft op 11 februari jl. een grote streep door dit standpunt gezet door te bepalen dat die richtlijn wel gold en ook is toegepast, maar dat er op basis van andere bronnen en juridische principes nog veel meer informatie verstrekt had moeten worden. In de fase die nu aan de orde is moet worden nagegaan of dit is gebeurd. Indien niet, dan moeten de consequenties daarvan worden bepaald. Dat zal tot zeer grote claims leiden. De uitspraak van de Hoge Raad is dan ook voor de verzekeraars, die deze boot jaren lang wisten af te houden, een grote nederlaag.

Het gaat hier om het voorlopige sluitstuk van de omvangrijke procedures die de Vereniging Woekerpolis samen met de claimstichtingen zijn begonnen. Zij bewandelen de weg van het civiele recht. Er is echter ook een tweede weg die hierbij een plaats kan innemen, namelijk die van het tuchtrecht van de verzekeringsbranche. Ca 50 jaar geleden werd daartoe de Raad van Toezicht verzekeringen opgericht. Dat beoordeelde, zoals iedere tuchtraad, de eventuele strijdigheid met de goede naam van de branche en het morele gedrag. Deze Raad bestond uit zeer gekwalificeerde juristen, namelijk leden en oud-leden van de Hoge Raad en topadvocaten. Iedereen kon daar een klacht

indienen. Zij had een snelle en goedkope rechtsgang en kwam steeds met adequate en gezaghebbende beslissingen. De Raad werd in 2008 na de oprichting van Kifid omgedoopt tot de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. Kifid was er toen voor de financiële geschillen en de Tuchtraad voor het tuchtrecht.

Het Verbond van Verzekeraars, de spin in het web van de affaire, kende de Raad en haar kwaliteit en wist als geen ander wat er fout gegaan kon zijn. Het vreesde dan ook voor een grote stroom klachten met veel negatieve beslissingen. De gevolgen daarvan konden wel eens zeer ernstig zijn en men besloot toen om de weg naar de Raad af te sluiten.

Dat was en is volstrekt onjuist. Aan een bij alle branches bestaande en algemeen aanvaarde rechtsgang kan je niet zomaar een einde maken. Immers geen branche zonder tuchtrecht.

Het verbond deed dat op drie zeer aanvechtbare manieren die niet eerder ontdekt en beschreven zijn:

1) Afschaffing klachtrecht.

Allereerst werd het voor de verzekerden onmogelijk gemaakt om voortaan nog tuchtklachten in te dienen. De leden van de Tuchtraad waren daar zeer op tegen en vonden dat alleen de Raad zelf kon besluiten of een klacht wel of niet behandeld zou worden. Zij tekenden protest aan bij het bestuur maar dat bleef bij zijn standpunt. Vervolgens paste het Verbond per 1 april 2009 eigenmachtig het reglement van de Tuchtraad aan waardoor de verzekerden daar niet meer terecht konden. Het kon dit eenzijdig doen omdat het tuchtrecht voor de verzekeringsbranche - anders dan bijvoorbeeld bij advocaten, accountants en artsen - niet bij wet is geregeld. Aldus was de Tuchtraad alleen maar een onderafdeling van het verbond en geen zelfstandige entiteit. En voor een wijziging van het reglement was slechts een besluit van het Verbond nodig. Zo geschiedde het ook.

2) Geen aandacht geven aan het alternatief.

Er werd nog wel een alternatieve weg ontworpen om klachten van

verzekerden door de Tuchtraad jte laten behandelen. Als zij deze voortaan zouden indienen bij Kifid, dan zou men die daar bekijken en besluiten of ze aan de Tuchtraad zouden worden doorgestuurd.

Als je een alternatief optuigt moet je dat wel bekend en toegankelijk maken. Er is echter aan deze mogelijkheid nooit ruchtbaarheid gegeven, niet door het Verbond, niet door Kifid en niet door de verzekeraars. Dit is al zo vanaf 2009 waarin er dus nooit bij Kifid een tuchtklacht is ingediend en er nooit een is doorgestuurd. Langs andere wegen komen er nog wel een paar zaken bij de Tuchtraad binnen maar meer dan negen per jaar haalt zij nu niet. Vroeger waren dat er 130 a 150. De Tuchtraad leidt dus slechts een marginaal bestaan omdat het Verbond liever niets meer van het tuchtrecht wil weten.

Ik ben hier tegen in het geweer gegaan en heb hierover enkele blogs geschreven. Daarna heeft de SP fractie een paar maal Kamervragen gesteld aan (toen) minister Hoekstra. Die bepaalde op 13 september jl. in zijn antwoord, dat het Verbond nu nadrukkelijk aandacht aan de mogelijkheid om tuchtklachten bij Kifid in te dienen moet besteden. Ook riep hij de verzekeraars op om de verzekerden via hun sites op deze mogelijkheid te wijzen. Dit is een zeer belangrijke steun. Hierbij moet de Tuchtraad volgens mij ook geheel onafhankelijk van het Verbond worden zoals andere tuchtraden dat ook zijn.

Het Verbond heeft de opdracht van de minister nog niet uitgevoerd.

3) Onvindbaar maken van jaarverslagen.

De Tuchtraad publiceert al tientallen jaren een jaarverslag. Ik kon die echter over de periode 2008 tot en met 2013 nergens vinden en vroeg of ze wel bestonden. Dat bleek zo te zijn maar men zei ook dat die alleen aan het bestuur van het Verbond waren uitgebracht en niet openbaar waren gemaakt. Ik vroeg ze op en zag toen dat ze opzettelijk achtergehouden waren, zie ze op mijn site.

Inmiddels heeft de minister in een brief van 28 juni jl. bekend gemaakt dat ook voor de verzekeringsbranche het tuchtrecht wettelijk zal

worden ingevoerd. Dat zal nog jaren duren, maar voor de tussentijd zouden reeds nu enkele veranderingen kunnen worden doorgevoerd waardoor de Raad enerzijds onafhankelijk van het Verbond komt te staan en anderzijds de verzekerden hun tuchtklachten weer gewoon, net als vroeger, rechtstreeks bij de Raad kunnen indienen. Dat kan ook van pas komen bij het verdere vervolg van de woekerpolis affaire omdat daarbij kleinere geschilpunten kunnen rijzen die niet steeds door de rechter beslist hoeven te worden.

Ton Steinz

is gepensioneerd advocaat te Naarden en houdt zich al lange tijd bezig met de verzekeringsbranche. www.steinz.nl/tuchtrecht