

27-22a TOELICHTING OP UITSPRAAK TUCHTRAAD

Op 22 maart 2022 heeft de Tuchtraad Financiële Dienstverlening onderstaande uitspraak gedaan inzake de klachten die ik tegen Reaal verzekeringen heb ingediend.

Het gaat hier om een lijfrentepolis die ik in 1995 bij AXA heb afgesloten en die in 2005 tot uitkering zou komen. Reaal heeft die in die periode op een onbekende datum overgenomen, echter zonder mij dat mee te delen. Er is in de looptijd van 20 jaar überhaupt nooit enige contact met mij over de lijfrente opgenomen. Voorts had Reaal op de uitkeringsdatum geen correct adres van mij.

Vervolgens heeft Reaal tot 2019 niet of nauwelijks naar mij gezocht. Ik overigens ook niet naar haar omdat ik de polis was vergeten. De Tuchtraad bepaalt daarover dat de zoekplicht van Reaal steeds is blijven bestaan, ook wanneer ik geen adreswijziging heb doorgegeven. Deze plicht heeft Reaal echter onvoldoende nagekomen zodat mijn klachten daarover gegrond zijn verklaard.

De Tuchtraad heeft hierbij geen sanctie aan Reaal opgelegd. Daarover het volgende:

Op 13 december 2021 heeft er een zitting plaatsgevonden. In de oproep daarvoor staat "De Tuchtraad wenst met name voorgelicht te worden over hoe aangeslotene haar werkprocessen heeft ingericht ten einde zoveel mogelijk te waarborgen dat zij in contact komt met begunstigen waarvan zij geen adresgegevens heeft".

Over de vraag hoe zij met de vaak voorkomende onvindbaren omging en nu omgaat heeft Reaal in de stukken die vanaf 2019 zijn gewisseld, nooit iets opgemerkt. Wel heeft zij aangegeven nog 82 andere dossiers van onvindbaren te bezitten. Het gaat hier dus om een belangrijk punt dat aandacht en actie behoeft.

Ter zitting heeft Reaal een groot aantal zoekmaatregelen genoemd die in de uitspraak onder de nummers 6.2 tot en met 6.4 zijn weergegeven. Zij gaf daarvan alleen een mondelinge opsomming zonder bewijsstukken. Zij had de maatregelen ook nog niet ingevoerd. In de uitspraak staat dan ook alleen dat Reaal "zich zal inspannen om haar werkproces op korte termijn te verbeteren" en dat "haar nieuwe beleid in het eerste kwartaal van 2022 geïmplementeerd zal worden".

De Tuchtraad heeft dit voldoende geacht om geen sanctie op te leggen.

Van belang is verder dat in de uitspraak staat dat de verzekeraars de betrokkenen bij een polis, regelmatig actief moeten benaderen. Dat is nog niet eerder bepaald en zal het probleem van de onvindbaren aanzienlijk

kunnen terugbrengen. Ook moeten de verzekeraars de betrokkenen na een expiratie actief gaan opsporen.

Het is jammer dat de Tuchtraad niet de kans te baat heeft genomen om Reaal te bevragen over de 82 andere dossiers met onvindbaren. Zelfs al zou het daarbij slechts bij bevragen zijn gebleven, dan zou dat in elk geval tot de aandacht hebben geleid die er nu waarschijnlijk nooit meer zal komen.

Zonder een oplossing hiervoor zullen de baten uit deze polissen toevallen aan de aandeelhouders van Reaal (die zich op de Bahama's bevinden). De Consumenten Geldgids heeft hieraan ook aandacht besteed, echter vruchteloos.

Het heeft mij uitzonderlijk veel inspanning gekost om deze zaak door de Tuchtraad behandeld te krijgen. In 2009 heeft het Verbond van Verzekeraars het namelijk onmogelijk gemaakt dat verzekerden daar nog tuchtklachten kunnen indienen. Dat kwam het Verbond namelijk niet goed uit in het kader van de woekerpolis affaire. Deze klachten konden nog wel bij Kifid worden ingediend die ze dan zou kunnen doorsturen. Dat werd echter nooit bekend gemaakt zodat deze weg dood liep. Ik deed er een beroep op maar dat bleek voor Kifid zo onwennig te zijn dat men mijn verzoek afwees. Uitsluitend na interventie van mijn advocaat lukte het toen om mijn klachten door de Tuchtraad te laten behandelen.

Zie mijn artikel daarover hieronder en zie Steinz.nl/tuchtrecht.

Ton Steinz
0655851659