

Els Wesseling-van Gent, voorzitter Tuchtraad Assurantiën:

“Tuchtrecht heeft een maatschappelijke functie”

Ze noemt het “best dapper” van verzekeraars dat ze tuchtrecht over zichzelf durven afroepen, maar vindt het bovenal verstandig. “Verzekeraars hebben een maatschappelijke functie en die breng je nog meer tot uitdrukking als je je gedrag door een onafhankelijke tuchtrechter laat toetsen.” Aan het woord is de voorzitter van de Tuchtraad Assurantiën, Els Wesseling-van Gent. De Tuchtraad bestaat al ruim een jaar, maar pas sinds kort is er duidelijkheid over de organisatorische ‘positionering’.

Ze heeft een wat vreemd jaar achter de rug als voorzitter van de Tuchtraad. “We bestaan sinds 1 januari vorig jaar, maar niemand wist precies hoe zaken aan ons konden worden voorgelegd en op grond waarvan wij die zaken toetsen. Dat creëerde onduidelijkheid.”

Sinds 1 april is die duidelijkheid er wel (zie kader). Besloten is dat de Tuchtraad losstaat van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), en alleen verzekeringsklachten toetst. Om die reden is de raad sinds 1 april officieel omgedoopt tot ‘Tuchtraad Assurantiën’ en is er een duidelijke koppeling met het Verbond: alle uitspraken worden voorgelegd aan het Verbondsbestuur, dat vervolgens beslist welke sanctie wordt opgelegd.

Wesseling-van Gent, naast voorzitter ook advocaat-generaal bij de Hoge Raad, is blij dat die knoop eindelijk is doorgesneden en noemt het “verstandig dat verzekeraars hun gedrag door een onafhankelijke instantie laten toetsen”.

Waarom verstandig?

“Er zijn twee typen tuchtrecht: het wettelijke tuchtrecht, waarbij de wetgever heeft gezegd dat over bepaalde beroepsgroepen tuchtrechtelijk moet kunnen worden geklaagd – denk aan medici en

advocaten. De tweede vorm, en daarover gaat de Tuchtraad Assurantiën, is verenigingstuchtrecht. Het principe is hetzelfde, alleen is het niet de wetgever, maar de branche zelf die zegt: wij onderwerpen onze gedragingen aan een onafhankelijke tuchtrechter. Ik vind het niet alleen dapper als je dat als branche doet, maar ook verstandig. Verzekeraars hebben een belangrijke maatschappelijke functie. Als ze hun handelen durven laten toetsen door een onafhankelijke instantie die de goede naam van de bedrijfstak in stand moet houden, brengen ze daarmee tot uitdrukking dat het maatschappelijk belang erbij gebaat is dat er tuchtrecht is. In die zin zou ik het toejuichen als ook andere financiële dienstverleners klachten tuchtrechtelijk laten toetsen. Tuchtrecht heeft alleen maar voordelen.”

Welke?

“Allereerst werkt het naar binnen: als één van de Verbondsleden zich niet aan de afgesproken regels houdt, kan hij op zijn vestje worden gespuugd doordat een ander lid, dat twijfelt of een bepaalde gedraging wel juist is, een klacht indient. Dat noem ik het zelfreinigende vermogen. Daarnaast heeft tuchtrecht een belangrijke maatschappelijke functie naar buiten toe: je laat als branche zien dat je bereid bent je



eigen gedragingen op het punt van integriteit en kwaliteit door een onafhankelijke rechter te laten toetsen.”

Hoe komen klachten bij de Tuchtraad binnen?

“Laat ik vooropstellen dat wij geen oordeel mogen vellen over het materiële geschil zelf: daar gaat de Geschillencommissie van Kifid over. Alleen als er een tuchtrechtelijk aspect aan de klacht kleeft en het gedrag van de verzekeraar ter discussie staat, komt een zaak bij ons terecht. Dat kan op initiatief van de Geschillencommissie, maar ook een verzekeraar of een andere belanghebbende partij, zoals een tussenpersoon of advocaat, kan een zaak aan ons voorleggen.”

Wat voor soort klachten zijn dat?

“Er is niet één bepaald soort ‘pijnpunt’ waar de branche mee

kampt, maar het zit altijd in de sfeer van bejegening: mensen voelen zich niet netjes behandeld en vinden dat de verzekeraar te ver is gegaan. Soms is dat inderdaad het geval. In het afgelopen jaar hebben we negen zaken behandeld, waarvan er één gegrond is verklaard. Het ging om een zaak waarbij de verzekeraar, achter de rug van de advocaat om, rechtstreeks diens cliënten had benaderd en de stelling had ingenomen dat die advocaat niet goed voor hen opkwam. Dat kan natuurlijk niet. Die verzekeraar ging echt buiten z'n boekje en de advocaat heeft daar terecht een klacht over ingediend.”

Komt dat soort zaken vaak voor?

“Als ik bedenken dat er in 2008 maar één gegronde klacht was, zeg ik ‘nee’, al sluit ik niet uit dat we dit jaar meer klachten zullen krijgen, omdat er nu duidelijkheid is over onze positionering. Maar ik heb niet het idee dat dit soort praktijken aan de orde van de dag is. Verzekeraars hebben jaren geleden al een goede interne klachtenprocedure opgezet, waardoor er in de bejegening van de klant veel is verbeterd.”

Hebben ze hun zaken netjes op orde?

“Over het algemeen wel, al zijn er natuurlijk ernstige zaken en uitglidders. Het mooie van de Tuchtraad is dat je die kunt corrigeren, waarmee er een sluitend geheel in de klachtafwikkeling is: het geschil wordt via Kifid opgelost en de gedraging via de Tuchtraad getoetst. Als wij bellen, weten verzekeraars dat er écht iets aan de hand is. Wij hebben in die zin vooral een signaalfunctie.”

Hoezo?

“Laat ik een voorbeeld geven dat nog stamt uit de tijd dat ik vicevoorzitter was van de Raad van Toezicht Verzekeringen. We hebben toen een klacht behandeld, waarbij de manier waarop het schadebedrag was vastgesteld, ter discussie stond. Het ging om een

brand in de woning van een asielzoeker en zijn gezin. De expert die namens de verzekeraar op pad werd gestuurd om de hoogte van het uit te keren bedrag vast te stellen, liet de twee kinderen van dertien en elf jaar als tolk tussen hem en de vader fungeren. Je kunt echter nooit van een kind verwachten dat het de impact begrijpt van het vaststellen van en uiteindelijk ook akkoord gaan met de hoogte van het schadebedrag. Daar zijn verzekeraars sinds deze zaak uitermate goed van doordrongen en het zal dan ook geen tweede keer gebeuren.”

Een belangrijke signaalfunctie dus, maar hoe zit het met uw onafhankelijkheid? Uiteindelijk beslist het Verbondsbestuur wat er met de uitspraak gebeurt?

“Klopt en dat brengt een bepaald risico met zich mee. Als wij de klacht gegrond vinden en de vereniging doet daar niets mee, zouden wij een soort papieren tijger zijn. Dat is het risico van deze constructie, al heb ik geen enkele aanleiding om te denken dat zich dat gaat voordoen. Voordeel van deze constructie is namelijk wel dat het verenigingsbelang wordt benadrukt: het Verbond vindt dat iedereen zich moet houden aan de codes en zal daar zelf actie op nemen. In het geval van de gegronde klacht die ik net noemde, is dat ook gebeurd. Het Verbond heeft een waarschuwing afgegeven. Dat lijkt misschien mild, maar wordt in de branche uiterst serieus genomen. Bovendien kunnen sancties veel verder gaan. In het ergste geval kan het lidmaatschap van het Verbond worden opgeheven.”

Niet misselijk ...

“Nee, maar wel noodzakelijk om te laten zien hoe serieus het Verbond dit neemt. Ik vind het bovendien passen bij de huidige situatie waarin de financiële dienstverlening verkeert: commercieel ondernemen heeft een maatschappelijke kant en dat besef dringt steeds meer door. Het

Verbond heeft het een paar jaar geleden al gezien met de introductie van de Gedragscode Verzekeraars, waarin maatschappelijk verantwoord ondernemen het uitgangspunt is. In die zin waren verzekeraars hun tijd misschien wel een beetje vooruit ...” ■

Tuchtraad Assurantiën

Vóór de oprichting van Kifid in 2007 kende de verzekeringsbranche de Toetsingscommissie Gedragscode Verzekeraars en de Raad van Toezicht Verzekeringen. Beide instanties werden in 2007 opgeheven, maar verzekeraars bleven wel de behoefte houden om klachten op hun eigen codes te laten toetsen door een onafhankelijke tuchtinstantie. Daarom werd op 1 januari 2008 de Tuchtraad opgericht. Oorspronkelijk idee was om die bij Kifid onder te brengen, maar omdat de andere financiële dienstverleners geen tuchtrecht kenden en voor misverstanden vreesden, is uiteindelijk besloten de Tuchtraad los te koppelen van Kifid. Sinds 1 april 2009 gaat de raad als Tuchtraad Assurantiën door het leven en toetst ze alleen verzekeringsklachten.

Helemaal los van Kifid staat de Tuchtraad echter niet. Zo verzorgt het klachteninstituut de secretariële ondersteuning en vinden er over en weer verwijzingen plaats. Zo komt een klacht van een consument eerst binnen bij Kifid (een consumentenklacht kan niet rechtstreeks aan de Tuchtraad worden voorgelegd). Als Kifid vermoedt dat er een tuchtrechtelijk aspect aan zit, wordt deze voorgelegd aan de Tuchtraad. Het omgekeerde gebeurt ook: als de Tuchtraad een klacht van een verzekeraar over een andere verzekeraar krijgt en de klacht blijkt geen ‘tuchtklacht’ te zijn, kan de klacht worden doorverwezen naar Kifid.

Meer weten over de taken, bevoegdheden en werkwijze van de Tuchtraad? Download het reglement via www.verzekeraars.nl onder de buttons Publicaties/Reglementen.