

## 2021Z19790

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister van Financiën over *de afschaffing van het directe klachtrecht van consumenten bij de Tuchtraad financiële dienstverlening* (ingezonden 9 november 2021).

### Vraag 1

Herinnert u zich uw eerdere antwoorden op mijn vragen over wettelijk tuchtrecht voor verzekeraars en heeft u kennis genomen van de blog «Had Hoekstra wel de juiste documenten toen hij antwoord gaf aan Van Nispen». Zo ja, bent u na het lezen van het blog nog steeds van mening dat verzekeraars de mogelijkheid tot het indienen van (directe) tuchtklachten niet hebben willen beperken?<sup>1, 2</sup>

### Vraag 2

Bent u het, na het lezen van bovengenoemd blog, met mij eens dat afschaffing van het directe klachtrecht van consumenten door het Verbond van Verzekeraars tegen de zin van de Tuchtraad heeft plaatsgevonden? Zo nee, waarom niet?

### Vraag 3

Hoe verklaart u dat in de periode 1 januari 2008 tot 1 april 2009 geen enkele klacht van verzekerde consumenten direct bij de Tuchtraad is binnengekomen, terwijl dat in die periode nog wel tot de mogelijkheden behoorde en de Tuchtraad in eerdere jaren, aldus vóór die periode, ook daadwerkelijk regelmatig klachten binnenkreeg? Heeft het Verbond van Verzekeraars wellicht in feite het klachtrecht per 1 januari 2008 afgeschaft, echter zonder het reglement per die datum aan te passen?

### Vraag 4

Erkent u dat, net als de Tuchtraad zelf constateerde, het Verbond van Verzekeraars met de afschaffing van het directe klachtrecht de onafhankelijkheid van de Tuchtraad heeft aangetast? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> <https://www.amweb.nl/branche/blog/2021/11/had-hoekstra-wel-de-juiste-documenten-toen-hij-antwoord-gaf-aan-van-nispen-101132272>

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 4012

Vraag 5

Hoe kan het dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als toezichthouder de afschaffing van het directe klachtrecht bij de Tuchtraad heeft laten gebeuren, terwijl de Tuchtraad haar bezwaren over de nieuwe regeling kenbaar had gemaakt?

Vraag 6

Kunt u bevestigen dat het tuchtrecht bij verzekeraars het enige tuchtrecht in Nederland is waarbij voor consumenten geen directe klachtenprocedure openstaat? Wat vindt u daar van?

Vraag 7

Kunt u aangeven hoe en waar consumenten en anderen op eenvoudige wijze kennis kunnen nemen van het geldende tuchtrecht in de verzekeringsbranche en hoe zij een klacht in kunnen dienen? Is dit volgens u voldoende duidelijk? Zo ja, waaruit blijkt dat? Zo nee, wat gaat u hier aan doen?

Vraag 8

Bent u van mening dat de grote mate van zelfregulering in de verzekeringsbranche heeft bijgedragen aan een betere bescherming voor consumenten tegen misstanden van verzekeraars? Zo ja, kunt u dat nader onderbouwen? Zo nee, wat gaat u doen om consumenten alsnog betere bescherming te bieden?

Vraag 9

Bent u het met de schrijver van het blog eens dat het Verbond van Verzekeraars bij de afschaffing en het verbergen van het klachtrecht, misbruik heeft gemaakt van de ruimte die zij had in het kader van zelfregulering? Zo nee, kunt u nader onderbouwen waarom niet?

Vraag 10

Bent u bereid een onafhankelijk onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het Verbond van Verzekeraars de zelfregulering uitvoert, en ook in het verleden heeft uitgevoerd, en tevens naar de wijze waarop de AFM het toezicht op deze zelfregulering uitoefent?

Vraag 11

Kunt u deze vragen afzonderlijk beantwoorden?