

‘Heeft u problemen met de afhandeling van een verzekering, bent u van mening dat polisvoorwaarden verkeerd worden geïnterpreteerd of vindt u dat uw tussenpersoon uw belangen niet goed heeft behandeld, dan is het mogelijk daarover een klacht in te dienen.’ Aldus de website van het Verbond van Verzekeraars. De argeloze lezer zou daaruit kunnen concluderen dat Nederlandse verzekeraars door middel van zelfregulering aan laagdrempelige geschilbeslechting voor consumenten doen. Als men zich iets verder in de materie verdiept, zou men zelfs kunnen denken dat verzekeraars aan uitstekende geschilbeslechting doen: er is binnen het Klachteninstituut Verzekeringen niet alleen een Ombudsman waar men met klachten terecht kan, maar er is ook een Raad van Toezicht. Er zijn dus meerdere mogelijkheden om onenigheid zonder tussenkomst van de civiele rechter te beëindigen.

Maar is het wel zo goed geregeld? De Ombudsman heeft als taak het bemiddelen in conflicten tussen consument en verzekeraar. Maar een dading kan hij niet afdwingen; als een verzekeraar oprecht meent dat sprake was van roekeloosheid (gegeven de technische rapportages), of oprecht meent dat deze schade niet onder de polis valt, dan gaan partijen zonder schikking de deur uit.

De Raad van Toezicht komt er aan te pas als de verzekeraar het advies van de Ombudsman niet wenst te volgen of als consument zich tot de Raad wendt met een tuchtrechtelijke klacht. Het beoordelingskader van de Raad is of het gewraakte gedrag van de verzekeraar de goede naam c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het bedrijf in stand houdt, in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met consumenten. Dat betekent vaak dat een klacht over een standpunt van een verzekeraar getoetst wordt op redelijkheid: is het standpunt verdedigbaar dat geen dekking onder de WA-polis bestaat omdat dit huis-, tuin- en keukenongeval niet tot aansprakelijkheid leidt? Tja, in veel gevallen is dat standpunt verdedigbaar totdat de civiele rechter bindend heeft beslist of van aansprakelijkheid sprake was. Voor dat type geschillen kan dus noch de Ombudsman noch de Raad behulpzaam zijn (zie uitdrukkelijk art. 5 sub b Reglement RvT).

De klachtenbehandeling van Ombudsman en Raad lijkt vooral haar nut te bewijzen waar het om *procedural justice* gaat: heeft de verzekeraar grondig onderzoek gedaan voordat hij een standpunt innam?, zijn de klachten adequaat en zorgvuldig in behandeling genomen?, et cetera. Dat is uiteraard bijzonder belangrijk, en ook de constante aandacht die het Klachteninstituut vraagt voor kwaliteitsverbetering bij de schadeafwikkeling (zie laatstelijk het jaarverslag Ombudsman 2003) is prijzenswaardig. Maar is het ook genoeg?

Ik denk het niet. Er zijn tal van gevallen waarin in redelijkheid kan worden getwist over feiten en de juiste toepassing van rechtsregels; die geschillen kunnen nu als regel niet bindend worden geregeld buiten de civiele rechter om, terwijl dat voor geschillen met consumenten buiten de verzekeringswereld inmiddels wel de regel lijkt te worden. Klachten over de prestaties van de schoenmaker, de parketlegger en de bank kunnen door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken SGC bindend worden beslist op een manier die voor alle betrokkenen kennelijk aanvaardbaar is. Waarom kan dat niet voor geschillen met verzekeraars?

Te verwachten valt dat de politieke druk om ook in dit opzicht méér aan zelfregulering te doen zal toenemen. De beleidsvoornemens van Minister van Justitie Donner (Nota ‘De bruikbare rechtsorde’) en staatssecretaris van EZ Van Gennip (‘Versterking van de positie van de consument’) zouden hier wel eens als katalysator kunnen werken. En het instellen van de Geschillencommissie Verzekeringen past ook perfect in het gedachtegoed van ‘maatschappelijk verantwoord ondernemen’...

Dus is er alles voor en niets tegen het instellen van een Geschillencommissie Verzekeringen te zeggen? Zo is het natuurlijk niet; tal van uitwerkingsproblemen dienen zich aan. Maar als een laagdrempelige voorziening de bekende bezwaren tegen de rechtsgang bij de burgerlijke rechter weet te ondervangen zonder veel in te leveren op de sterke punten van de civiele rechtspleging, dan is veel gewonnen.