



# DE OPINIE VAN EDGAR DU PERRON

**Edgar du Perron verlaat na negen jaar financieel klachteninstituut Kifid. Een bewogen tijd, waarin de woekerpolissen een hoofdrol speelden. In zijn laatste half jaar bij Kifid vervult hij een dubbelrol. Naast voorzitter van de geschillencommissie is hij vervangend Ombudsman Financiële Dienstverlening. De vorige ombudsman, Nol Monster, ging op 1 oktober met pensioen en een opvolger is er nog niet. Komt er misschien ook niet. "Het woord *ombudsman* wekt verkeerde verwachtingen. Er hangt een symbolische waarde aan die de lading niet dekt."**

Sinds een jaar heeft het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening de werkwijze drastisch gewijzigd. Tot oktober 2014 kwamen alle klachten binnen bij de ombudsman. Die oordeelde zelf, probeerde te bemiddelen, of stuurde de klacht door naar de geschillencommissie. In het huidige model kijkt de ombudsman alleen nog of hij kan bemiddelen. Een inhoudelijk oordeel van het Kifid wordt gegeven door de geschillencommissie. Dat kan een eenvoudige afdoening zijn bij eenvoudige zaken, of een meervoudig oordeel als de zaak ingewikkelder is. In dat laatste geval kan de consument bij de Commissie van Beroep van Kifid de uitspraak aanvechten.

"Onze oude werkwijze was de vrucht van de fusie van verschillende klachteninstanties in 2007. Er zat een onnodige dubbeling van oordeelsvorming in. Die is er nu uit. De ombudsman bemiddelt, de geschillencommissie oordeelt. Door de nieuwe werkwijze is het aantal bemiddelingen sterk gestegen. En de rol van de ombudsman is veranderd. Zo sterk, dat we ons afvragen of die titel nog moet blijven bestaan. De functie – bemiddeling – blijft, maar die kun je ook door leden van de geschillencommissie laten invullen."

## WE WILLEN EEN AANTAL JURIDISCHE KNOPEN DOORHAKKEN ZODAT ER EEN KADER ONTSTAAT

"De titel ombudsman heeft altijd voor verwarring gezorgd. De consument denkt dat de ombudsman voor hém opkomt, maar dat is niet zo. De ombudsman kijkt of de consument het recht aan zijn zijde heeft. We compenseren de ongelijke positie van de consument ten opzichte van de financiële sector. Maar we staan de consument niet bij zoals een advocaat dat doet. We zullen een consument nooit adviseren een bepaald stuk niet te overleggen als dat zijn positie zwakker maakt. Een andere misvatting is dat de ombudsman er is om misstanden in de financiële sector te voorkomen. Daar is de AFM voor. Beide opvattingen leven wel bij de consument."

*De titel van ombudsman is ook besmet geraakt door de beruchte Wabekenorm: de kostennorm bij woekerpolissen die door toenmalig ombudsman Jan Wolter Wabeke werd vastgesteld. Die norm bleek achteraf veel te ruim vastgesteld en werd fel bekritiseerd.*

"Het ging om een deal tussen de claimstichtingen die namens gedupeerden optraden en verzekeraars. De ombudsman heeft een aanbeveling gedaan om die afspraak te faciliteren. Die werd



EDGAR DU PERRON:  
DE ECHE BEUNHAZEN  
ZIJN VERDWENEN NAAR  
ANDERE SECTOREN

opgevat als norm en daar kun je inhoudelijk vraagtekens bij plaatsen. Dat deed Wabeke zelf ook al. Maar het beeld is ontstaan dat de ombudsman verantwoordelijk was voor een slechte schikking. Daarmee is de titel ombudsman beschadigd geraakt.”

**Het woekerpolisdossier sleept nog steeds. U had waarschijnlijk ook gehoopt dat daar inmiddels meer schot in zou zitten.**

“Het probleem van de beleggingsverzekeringen is dat er veel verschillende soorten zijn en dat elke polis zijn eigen historie heeft. Wat heeft de tussenpersoon precies verteld bij de verkoop? Welke informatie is er uitgewisseld? Dat maakt nogal uit voor een oordeel. En dat maakt het lastig om uitspraken te doen die voor alle polissen gelden. Bovendien moet je op onderdelen wachten op het standpunt van de hoogste rechter voordat je verder kunt met andere dossiers. Dat zorgt voor enorme vertraging. Over het algemeen is de doorlooptijd van klachten bij het Kifid enorm verbeterd, maar de beleggingsverzekeringen trekken het gemiddelde omhoog.”

**Kifid heeft aangegeven met ‘richtinggevende uitspraken’ te willen komen in dit dossier. Wat zijn dat?**

“Er zijn bij Kifid honderden klachten over beleggingsverzekeringen. Maar het aantal gedupeerden is natuurlijk veel groter. We zouden graag op naar onze mening belangrijke punten uitspraken doen die voor iedereen duidelijkheid bieden. We willen een aantal juridische knopen doorhakken zodat er een kader ontstaat. Bijvoorbeeld of het voldoende is of de kosten in de algemene voorwaarden zijn genoemd. Maar dan nog zullen altijd individuele klachten moeten worden behandeld.”

## DOOR DE CRISIS IS HET STERKE STUREN OP AANDEELHOUDERSWAARDE IN DE FINANCIËLE SECTOR STERK AFGEREMD

**De woekerpolisaffaire deed twijfels rijzen over de onafhankelijkheid van Kifid. Het klachteninstituut wordt betaald door de financiële instellingen. De Wabekenorm wekte de indruk dat Kifid op de hand was van de verzekeraars.**

“Voor de geschilbeslechtsers bij het Kifid is de onafhankelijkheid nooit een issue geweest. De geschillencommissie en de Commissie van Beroep bestaan uit onafhankelijk deskundigen. Rechters, advocaten, medici, die een reputatie hebben te verliezen. Ze oordelen op inhoud en hebben geen enkel belang bij een oordeel ten faveure van de financiële sector. De financiële instellingen zitten sinds enkele jaren niet meer in het bestuur van Kifid. Maar ook toen dat wel het geval was, hebben ze zich nooit inhoudelijk met zaken bemoeid. Maar de beeldvorming naar buiten was ongelukkig.”

**Jaarlijks krijgt het Kifid ruim 7000 klachten. Daarvan wordt 35 procent als niet-behandelbaar verklaard. Dat kan zijn omdat een klacht te laat wordt ingediend, niet over een financiële instelling gaat of niet door een consument wordt aangevoerd. Dat zijn bijvoorbeeld ondernemers die als privépersoon worden aangesproken op een zakelijke lening en daarover een klacht indienen. In de meeste gevallen zijn klachten echter niet ontvankelijk omdat de klager heeft verzuimd eerst een klacht in te dienen bij de dienstverlener zelf.**

“Misschien is dat een verkapt compliment aan het Kifid. Dat wij bekender zijn of dat de consument meer vertrouwen in ons heeft.”

**Of dat de klachtenafhandeling bij banken en verzekeraars niet deugt.**

“Daar is een enorme verbetering gemaakt. Ook dankzij ons. Het is voor geen enkele financiële instelling leuk om een zaak bij Kifid te verliezen. Dat is slecht voor de reputatie. Onze uitspraken worden nauwlettend in de gaten gehouden. Wij hebben bijvoorbeeld geoordeeld dat het afkijken van de pincode niet per se betekent dat de consument nalatig is geweest. Zo'n uitspraak vindt zijn weg in de wijze waarop banken zelf hun klanten voorlichten en zich opstellen bij klachten.”

## ALS DE BEURZEN ONDERUITGAAN REALISEERT IEDEREEN ZICH INEENS DAT DE BEURZEN ONDERUIT KUNNEN GAAN

**Waar kan het nog beter?**

“In de bejegening van klanten. Er wordt te weinig écht naar de consument geluisterd. Dat geldt voor financiële dienstverleners, maar ook voor onszelf. Een consument krijgt bij een klacht vaak bij herhaling hetzelfde, juridische antwoord. De instelling kiest voor een formele opstelling, terwijl de klant wil dat zijn argumenten worden gehoord. Daar moet je naar luisteren, zelfs al verandert dat niets aan je uiteindelijke reactie. Dat gaat tegenwoordig een stuk beter, maar ik maak op zittingen nog mee dat een klager vertelt wat hem dwars zit en dat de partij aan de andere kant alleen maar een juridisch standpunt inneemt, zonder enig begrip voor de emoties die leven.”

“Wij moeten daar zelf ook beter in worden. Nieuwsgieriger zijn naar de klant. Als iemand opmerkt dat hij ergens al dertig jaar klant is en nog nooit een klacht heeft ingediend, is dat juridisch van geen betekenis. Maar je moet wel luisteren naar het verhaal. Dat proberen we vaker te doen. Ook als we denken dat een klacht ongegrond is, toch even bellen. Bovendien is er altijd een kleine kans dat er toch een juridische grond blijkt voor een klacht. Uiteraard staan die extra inspanningen op gespannen voet met een snellere doorlooptijd bij klachten, maar het is belangrijk om het te doen.”

**U werkt bijna negen jaar bij Kifid. Die periode is vrijwel geheel gedomineerd door de crisis. Welke veranderingen ziet u bij de financiële sector?**

“Er is veel veranderd door strengere regelgeving. Een aantal klachten is daardoor vrijwel verdwenen. Zoals klachten over de sluiting van opties of over provisies. Door de regelgeving zijn producten ook eenvoudiger geworden. Levensverzekeringen worden amper nog verkocht, dus op dat dossier komen nauwelijks nieuwe klachten.”

**Is de rol van de tussenpersoon veranderd?**

“Enorm. Het intermediair is een stuk deskundiger geworden, ook door de strengere regelgeving. De echte beunhazen zijn verdwenen naar andere sectoren waar ze makkelijker geld kunnen verdienen. Ik ben bang dat ze nu energiecontracten verkopen, of zoiets. Op zich is die sanering een goede ontwikkeling, maar het lastige voor de consument is dat hij vaak zijn oude tussenpersoon kwijt is. En als hij bijvoorbeeld advies over zijn beleggingsverzekering wil hebben, moet hij opnieuw betalen voor een product waar hij al provisie over heeft betaald. De nieuwe tussenpersoon die de portefeuille heeft overgenomen is doorgaans best welwillend, maar die kan natuurlijk ook niet gratis werken. De overname van portefeuilles en daarbij horende plichten is niet goed geregeld. De consument valt daardoor tussen wal en schip”

**Heeft de financiële sector zijn leven gebeterd?**

“Zo ver zou ik niet willen gaan. Door de crisis is het sterke sturen op aandeelhouderswaarde in de financiële sector sterk afgeremd. Maar dat blijft natuurlijk niet zo. Er zal altijd de neiging bestaan om met nieuwe lucratieve producten te komen die niet per se in het belang zijn van de klant. Daar hoeft geen kwade wil achter te schuilen. Ik denk dat bij veel slechte producten die zijn verkocht de meeste mensen bij financiële instellingen oprecht dachten dat het best een goed product was.”



**Op termijn kunnen we weer nieuwe stromen klachten verwachten.**

“Het soort klachten dat bij ons terechtkomt is afhankelijk van marktbevingen. Rond beurscrashes krijg je klachten over zware verliezen. Nu de rente daalt, krijgen we klachten over opslagen op de hypotheek. Ik kan nu al voorspellen dat we over een tijdje klachten krijgen van burgers over te lage beleggingsopbrengsten. Na de crisis is er veel defensiever belegd en dat gaat natuurlijk pijn doen als de beurzen vervolgens weer jaren stijgen.”

**Het aantal klachten bij Kifid neemt af. Hoe verklaart u dat?**

“Het aantal klachten nam af, maar is sinds juli weer met tien procent sterk gestegen doordat we toen een digitaal loket hebben geopend. Dat maakt het makkelijker om een klacht in te dienen. Maar ik denk dat de afname was toe te schrijven aan betere klachtafhandeling bij de instellingen en eenvoudiger producten. We zien wel steeds vaker dat consumenten zich laten begeleiden door deskundigen. Op zich hebben we daar geen problemen mee, als het competente mensen zijn. Het zijn vaak wel deskundigen die op no cure, no pay-basis werken. Daar schuilt het risico in dat ze alleen in de zeer kansrijke klachten zijn geïnteresseerd.”

**En de klant, heeft die zo langzamerhand zijn lesje geleerd, is die financieel bewuster geworden?**

“Ik vrees van niet. Financiële producten blijven nu eenmaal ‘low interest’ producten. Kijk alleen al hoe moeilijk het is om gedupeerden met een beleggingsverzekering in actie te krijgen. Nee, als de beurzen onderuitgaan realiseert iedereen zich ineens dat de beurzen onderuit kunnen gaan. Dat blijft even hangen en dan verdwijnt dat besef weer.” ■



Geboren Amsterdammer Edgar du Perron (1965) studeerde rechten aan de Universiteit van Amsterdam, waar hij ook promoveerde. Na zijn studie ging hij aan de slag als medewerker van het wetenschappelijk bureau van de Hoge Raad. In 1999 werd hij hoogleraar privaatrecht aan de UvA. Hij is er decaan van de rechtenfaculteit en vicerector. Sinds de start in 2007 is Du Perron voorzitter van de geschillencommissie van Kifid. In april wordt Du Perron raadsheer bij de Hoge Raad. Du Perron is getrouwd en heeft twee zoons en een dochter. Hij is de kleinzoon van schrijver, dichter en journalist Edgar du Perron.