

# De telegraaf



za 10 okt 2015, 12:28

## Slapende toezichthouder (2)

*Anton Rietveld*

**Stel je voor: Het verkeer in Nederland rijdt al jaren massaal te hard maar de politie heeft er nog nooit tegen opgetreden. Ondertussen vallen er al tijden lang geen tientallen, maar duizenden gewonden en doden. Eén instantie, een helpdesk gespecialiseerd in verkeerszaken, doet daarover bij de politie beklag, maar de politie reageert niet.**

De verkeersinstantie deponeert nóg een klacht bij de politie, maar wederom laat de politie niets van zich horen. Ten derde male klopt de helpdesk bij de politie aan en legt uit dat het juist de taak van de politie is om tegen snelheidsovertreders op te treden. De helpdesk schrijft er nu bij dat ze de zaak bij de politiek heeft aangekaart en dat die de lakse houding van de politie evenmin begrijpt.

Dit doet de politie eindelijk in beweging komen: zij nodigt de helpdesk uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek toont de politie wel interesse maar ze geeft reeds bij het begin van het gesprek aan 'niet te weten of het bewuste probleem onder haar bevoegdheid valt'. De politie zegt bovendien dat zij het erg druk heeft met het bijhouden van statistieken over het gebruik van invalideparkeerplaatsen. Daarnaast is er de laatste jaren heel veel tijd gaan zitten in het ontwerpen en uitgeven van een folder over de plek van de bel op het stuur van een nieuw soort vouwfiets. Dergelijke zaken zijn immers in "het belang van de verkeersdeelnemer" en juist dát belang heeft de politie op het oog.

Daarom houdt de politie het gedrag van het verkeersdeelnemers al jaren nauwlettend in de gaten en doet zij geregeld diepgaand onderzoek. Toegegeven, de politie was nog niet eerder op het idee gekomen om te kijken naar snelheidsovertredingen. De politie heeft eigenlijk nooit signalen ontvangen dat daarvan sprake was!

De politiebaas zegt na afloop het een waardevol gesprek te hebben gevonden. Maar hij voegt eraan toe dat hij geen noodzaak ziet om in individuele gevallen van snelheidsovertredingen op te treden. Want dat valt onder de eigen vrije keuze van de verkeersdeelnemer en bovendien heeft de politie geen apparatuur om de snelheid te meten. Er was immers nooit aanleiding geweest om die aan te schaffen! Overtredingen zoals het zonder vergunning ophalen van oude kranten vallen onder haar bevoegdheid en de politie kan zéker wel optreden als een fabrikant van claxons meer dan het maximaal toegestane 'toeter-tunes' in de claxon programmeert. Maar als mensen willen klagen over een snelheidsovertreding, dan moeten ze eerst maar eens hun snelheidsmeter laten iijken. Dat kunnen ze het beste doen bij de importeur, of bij een keuringsstation van de rijksdienst voor het wegverkeer.

Het voorgaande verhaal zal geen mens geloven, het is letterlijk te gek voor woorden. Nou, een soortgelijk verhaal heb ik vorige week écht meegemaakt!

Eind juli schreef ik dat onze helpdesk afgelopen mei publiekelijk aangifte had gedaan bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) omdat verzekeraars met hun polisvoorwaarden de wet overtreden. Ik schreef tevens dat de AFM op onze aangifte geen enkele reactie had gegeven en dat we een tweede

-andere- aangifte hadden gedaan. Omdat wij op geen van de aangiften iets hadden gehoord hebben wij tenslotte nóg een brief geschreven, waarin wij meedeelden dat wij om die reden de kwestie bij de CDA fractie hadden gemeld en dat deze al gereageerd had: men zou over de lakse houding van de AFM vragen aan de minister stellen.

Zowaar, na deze brief kwam de AFM ineens in beweging en stuurde zij nota bene excuses 'dat ze nog niet gereageerd hadden'. Tevens was onze helpdesk uitgenodigd voor een gesprek; dat had dus vorige week plaats. Hierin stelden wij het heikele punt aan de orde en meldden wij tevens dat verzekeraars zich niet aan de Gedragscode voor Expertiseorganisaties houden. Voor de goede orde: als gevolg van beide misstanden wordt de consument al jarenlang ernstig benadeeld!

Ondertussen had óók Radar gereageerd, men wilde aan de zaak aandacht geven in een uitzending. Die vond afgelopen maandag plaats. Radar was óók in de reactie van de AFM geïnteresseerd. Dat kwam eigenlijk wel goed uit, want nu moest de AFM (die door ons was ingelicht) officieel op de kwestie reageren.

Tijdens het gesprek gaf de AFM aan dat ze het erg druk hadden met -onder meer- de woekerpolisaffaire. Eigenlijk hadden ze een capaciteitsprobleem. Het gesprek verliep beslist positief en sympathiek, maar iets concreets kwam er niet uit, anders dan dat ze de zaak zouden meenemen in hun 'onderzoeken'.

Omdat we de bui al zagen hangen en om het niet een open eind te laten krijgen hebben we de dag erna een bevestiging gestuurd van het gesprek, met het verzoek om een officiële reactie, zodat Radar daar in de uitzending van de maandag daarop óók eventueel iets mee kon doen.

De kijker weet inmiddels dat dit laatste wegens tijdgebrek niet in de uitzending aan de orde is gekomen, maar de AFM had ons in elk geval vóór de uitzending een officiële reactie gestuurd. Samengevat: het gesprek "droeg bij aan het toezicht van de AFM" maar ze hadden nog geen klachten van consumenten ontvangen. En eigenlijk viel de kwestie niet onder hun toezicht want het was geen overtreding van de wet financieel toezicht, of van de wet handhaving consumentenbescherming. Maar.....: het klantbelang moest toch vooral centraal worden gesteld en ze zouden gaan onderzoeken of verzekeraars dat wel genoeg deden. Dus, een vaag verhaal met mooie woorden, maar geen enkele daad. Laat staan een slagvaardige aankondiging van een effectieve maatregel.

Vergelijkbaar met de fictie die er zou zijn als de politie jarenlang niet zou weten óf ze überhaupt mag controleren, waaróp ze moet controleren en hóe ze vervolgens moet controleren. Compleet ondenkbaar, maar bij de AFM - de financiële politie- is het de realiteit!

Het gevolg is zowel voorspelbaar als achteraf verklaarbaar: iedereen weet dat je scheve en oneerlijke situaties krijgt als er geen handhaving of gerichte controle is. Het recht van de sterkste is dan de praktijk en zo is het dus al jaren het geval in het verzekeringsbestel. Om dit te camoufleren roepen verzekeraars om het hardst dat 'het klantbelang centraal' moet staan, dat is een pakkende slogan en de toezichthouder papegaait de verzekeraars vrolijk na. Maar ondertussen, minstens al vijftien jaar, verandert er niets!

'Klantbelang', dat is -samen met 'onafhankelijkheid'- de grootste leugen in verzekeringsland!