

Vergaderjaar 1991–1992

20 925

Regeling van het assurantiebemiddelingsbedrijf (Wet assurantiebemiddelingsbedrijf)

Nr. 18

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN EN DE STAATSCRE- TARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 19 september 1991

In de Memorie van Antwoord ter zake van de Regeling van het assurantiebemiddelingsbedrijf (Wet assurantiebemiddelingsbedrijf, Kamerstukken II 1988/89, 20 925, nr. 6, blz. 11) hebben onze ambtsvoorgangers uw Kamer toegezegd te gelegener tijd terug te zullen komen op het **SWOKA-onderzoeksrapport** «De Raad van Toezicht op het schadeverzekeringsbedrijf – tuchtrechter of geschillenbeslechter?». Zoals aldaar vermeld heeft het Verbond van Verzekeraars meegedeeld onderzoek te zullen verrichten met betrekking tot de vraag «wat er gedaan zou kunnen worden om een klachtenbehandeling te bereiken die niet alleen bevredigend is, maar ook buiten de kring van verzekeraars als bevredigend wordt ervaren». Dit onderzoek is inmiddels afgerond en heeft er toe geleid dat het Verbond per 1 april 1991 de zogeheten Ombudsman Schadeverzekering heeft ingesteld. De nieuwe Ombudsman, die onafhankelijk van de bedrijfstak functioneert, bemiddelt tussen klager en verzekeraar. Hij zal opereren naast de bestaande Raad van Toezicht op het schadeverzekeringsbedrijf, die tot taak heeft erop toe te zien dat verzekeraars bij het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van schadeverzekering de goede naam van het verzekeringsbedrijf in stand houden, in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met verzekerden en belanghebbende derden. Met het aantreden van de Ombudsman Schadeverzekering is op het vlak van de klachtenbehandeling in de schadeverzekeringsbranche een betekende verbetering bereikt. Het instituut «Ombudsman» is niet nieuw in de verzekeringswereld; er bestaan reeds een Ombudsman Levensverzekering en een Ombudsman Spaarkasbedrijf. De ervaringen met deze twee instituten zijn gunstig. Wij zijn dan ook van oordeel dat met de instelling van de Ombudsman Schadeverzekering de consumentenbescherming aanzienlijk is toegenomen. De Consumentenbond is dezelfde mening toegedaan. Het overleg met het Verbond van Verzekeraars is inmiddels afgerond.

Verdere initiatieven onzerzijds op het vlak van de klachtenbehandeling ter zake van de schadeverzekering achten wij op dit moment derhalve niet nodig.

De Minister van Financiën,
W. Kok

De Staatssecretaris van Economische Zaken,
Y. C. M. T. van Rooy