



GET in

Discriminatie in de financiële sector
Joost van der Vlist



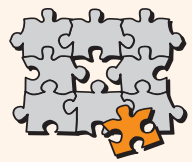


Discriminatie in de financiële sector

Joost van der Vlist

Inhoudsopgave

Inleiding	5
H1 Wetgeving	6
H2 Zelfregulering	11
H2.1 Het Bankwezen	11
H2.2 Hypotheken	15
H2.3 Kredietinstellingen	19
H2.4 Verzekeringen	23
H3 Risicogroepen	27
H4 Algemene conclusie	29
Bijlage 1	31
Bijlage 2	33
Bijlage 3	35
Bijlage 4	36
Bijlage 5	41
Bijlage 6	51



GET in

Inleiding

Het LBR neemt deel aan een Europees project over discriminatie binnen de goederen en diensten sector. Het project is genaamd “Get in” en wordt samen met Duitse en Poolse partners uitgevoerd. De buitenlandse partners zijn Caritas Duitsland en Caritas Polen. Het “Get in” project -Guide to equal treatment in the private sector - richt zich op het terrein van discriminatie bij “openbaar aangeboden goederen en diensten” in de particuliere sector. In Nederland concentreert het project zich op de financiële dienstverlening.

Het doel van het project is het ontwikkelen van indicatoren voor het vaststellen van discriminatie overeenkomstig de EC Richtlijn 2000/43. Daarnaast is het de bedoeling dat voor medewerkers van adviescentra (zoals antidiscriminatiebureaus, adviescentra voor migranten en consumentenorganisaties) richtlijnen opgesteld worden voor adequate afhandeling van klachten. Tevens moeten er criteria ontwikkeld worden die bijdragen aan de ondersteuning van slachtoffers. Voor deze doelen worden beoordelingsrichtlijnen ontwikkeld met gedetailleerde informatie over politieke en juridische gevolgen.

Tegelijkertijd wil het project aan de kant van de aanbieders zelfregulering stimuleren om rassendiscriminatie tegen te gaan. In nauwe samenwerking met het bedrijfsleven en andere organisaties zullen aanbevelingen worden ontwikkeld voor het omgaan met cliënten zonder te discrimineren. In Nederland wordt in het kader van het Get in project de financiële dienstverlening onderzocht. Over deze sector is relatief weinig bekend. Zijn er veel discriminatieklachten over deze vorm van dienstverlening. Is er sprake van structurele vormen van discriminatie? Hoe worden discriminatie klachten aangepakt en welke organisaties zijn hier bij betrokken.

In deze brochure wordt aandacht besteed aan de verschillende instellingen die in de financiële dienstverlening actief zijn, welke wetgeving van belang is, welke vormen van zelfregulering er zijn en of die bruikbaar zijn voor discriminatie klachten. De financiële sector heb ik voor dit onderzoek verdeeld in vier hoofdcategorieën. Allereerst zijn er de banken, vervolgens de hypotheekverstrekkers, kredietinstellingen en als laatste het verzekeringswezen. Er wordt gekeken naar de jurisprudentie van de afgelopen jaren en welke tendensen daar mogelijk uit af te leiden zijn. Het doel van deze publicatie is in kaart brengen hoe de slachtoffers van rassendiscriminatie hun klachten kunnen indienen.

H1 Wetgeving

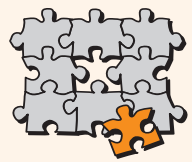
De meeste transacties binnen de financiële dienstverlening waar particulieren bij betrokken zijn, zijn consumententransacties en vallen zodoende onder de reikwijdte van het vermogens en verbintenissenrecht uit het burgerlijk wetboek. Naast de wet financiële dienstverlening en algemene regels uit het burgerlijk wetboek zijn er ook specifieke antidiscriminatie bepalingen in zowel het bestuursrecht als het strafrecht.

Wet financiële dienstverlening

Op 1 januari 2006 is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) in werking getreden. De Wfd bevat regels voor het aanbieden van, het bemiddelen in en het adviseren over financiële producten aan consumenten en - in het geval van verzekeringen - ook aan bedrijven. De wet stelt eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van integriteit, deskundigheid, integere bedrijfsvoering, financiële zekerheid, transparantie en zorgplicht. Deze algemene normen uit de wet zijn uitgewerkt in het Besluit financiële dienstverlening. In de Vrijstellingsregeling Wfd wordt een aantal financiële dienstverleners geheel of gedeeltelijk uitgezonderd van naleving van Wfd-regels. De Wfd bevat geen specifieke antidiscriminatie bepalingen of een duidelijke klachtenregeling. Wel stelt de wet de Autoriteit financiële markten (AFM) aan als toezichthouder.

De AFM kan niet bemiddelen tussen een consument en de financiële instelling, maar de AFM hecht veel waarde aan klachten van consumenten, omdat signalen uit de markt een belangrijke rol spelen in het toezicht. Zo kan de AFM besluiten om een onderzoek in te stellen naar de desbetreffende instelling. Op grond van wettelijke geheimhoudingsplicht kunnen de AFM geen mededelingen doen of er al dan niet een onderzoek naar de bevindingen zal plaatsvinden.

Afhankelijk van de uitkomst van zo'n onderzoek kan de AFM een boete of dwangsom opleggen of zelfs vergunningen intrekken. Door deze maatregelen te treffen kan herhaling voorkomen worden. Daarom is het van belang bij structurele danwel ernstige klachten de AFM op de hoogte te stellen. De klacht kan via de site van de AFM (www.afm.nl) via 'Contact' gemaild worden. Ook heeft de AFM een toezichtlijn waar informatie verkregen kan worden. (De Toezichtlijn van de AFM: 0900 - 5400 540)



Burgerlijk Wetboek

Welke artikelen uit het burgerlijk wetboek zijn bruikbaar voor een procedure?

Discriminatie is in strijd met de algemene normen van redelijkheid en billijkheid die artikel 2 van boek 6 BW van toepassing acht op het gedrag tussen schuldeiser en schuldenaar. Daarnaast kan ook de onrechtmatige daad van artikel 162 van boek 6 van het burgerlijk wetboek een grondslag zijn voor de civiele procedure.

Een groot verschil met het strafrecht is dat de klager in het burgerlijk recht zelf zijn gelijk moet halen. In het strafrecht wordt de procedure na aangifte overgenomen door de Officier van Justitie terwijl in het burgerlijk recht de klager zelf door middel van een advocaat een procedure zal moeten starten. Een nadeel van de civiele procedure zijn de hoge kosten. In het strafrecht wordt de procedure immers door de staat overgenomen terwijl in de civiele procedure de klager alle kosten draagt. (Mocht men de civiele procedure winnen dan is er vaak de mogelijkheid tot verhaal van de kosten) Daar staat tegenover dat de klager wel zelf controle over de zaak houdt in tegenstelling tot de strafrechtelijke procedure waar men na aangifte geen invloed meer op de zaak kan uitoefenen. De uitspraken van de burgerlijke rechter zijn bindend en kunnen gebruikt worden in geval er schade verhaald moet worden.

■ Artikel 162 boek 6 Burgerlijk Wetboek

1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.
2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.
3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Het strafrecht

In artikel 137 g en 429 quater van het Wetboek van Strafrecht wordt discriminatie bij de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf verboden. De tekst van de twee artikelen lijkt hetzelfde. Toch is er een duidelijk verschil. Bij een gedraging die onder 137g valt is er sprake van een misdrijf terwijl er bij artikel 429 quater slechts sprake is van een overtreding. De bewijslast voor artikel 137g Sr is dan ook zwaarder dan voor 429 quater Sr aangezien opzet aangetoond moet worden.

Het is moeilijk strafrechtelijk aan te tonen dat er sprake is van discriminatie. Kijkend naar het verleden zien we dan ook dat er op het gebied van de financiële dienstverlening nauwelijks tot geen strafrechtelijke veroordelingen op het gebied van discriminatie zijn. (zie bijlage 1)

■ Artikel 137g

- 1. Hij die, in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen opzettelijk discrimineert wegens hun ras, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes maanden of geldboete van de derde categorie.**
- 2. Indien het feit wordt gepleegd door een persoon die daarvan een gewoonte maakt of door twee of meer verenigde personen wordt gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de vierde categorie opgelegd.**

■ Artikel 429quater

1. Hij die in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf personen discrimineert wegens hun ras, hun godsdienst, hun levensovertuiging, hun geslacht of hun hetero- of homoseksuele gerichtheid wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste twee maanden of geldboete van de derde categorie.
2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij wiens handelen of nalaten in de uitoefening van een ambt, beroep of bedrijf zonder redelijke grond, ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat ten aanzien van personen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

Bestuursrecht

In 1994 is de algemene wet gelijke behandeling in werking getreden. Deze wet verbiedt in artikel 7 lid 1 onderscheid bij het aanbieden van goederen en diensten. Sinds de inwerkingtreding van de AWGB zijn er geen klachten over discriminatie in de financiële sector strafrechtelijk danwel civielrechtelijk behandeld.

De algemene wet gelijke behandeling heeft als *lex specialis* de rol van het strafrecht en het civiele recht grotendeels overgenomen. Een belangrijke oorzaak voor deze ontwikkeling is dat de procedure op grond van de AWGB eenvoudiger en effectiever is dan een strafrechtelijke procedure en veel goedkoper is dan een civiele procedure.

De AWGB wordt getoetst door de commissie gelijke behandeling. De rechtsgang naar de CGB is relatief eenvoudig. Er is geen advocaat voor nodig, er zijn geen kosten aan verbonden en de uitspraak wordt binnen 8 weken gedaan. Een nadeel van de procedure bij de CGB is dat de uitspraken van de CGB niet bindend zijn. De praktijk toont echter wel aan dat in het algemeen uitspraken van de CGB opgevolgd worden. Als dit niet het geval is heeft een klager met een uitspraak van de CGB een middel dat gebruikt kan worden in een civiele procedure.

■ Artikel 7 AWGB

1. Onderscheid is verboden bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake, alsmede bij het geven van loopbaanoriëntatie en advies of voorlichting over school- of beroepskeuze, indien dit geschiedt: a. in de uitoefening van een beroep of bedrijf

b. door de openbare dienst

c. door instellingen die werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, welzijn, gezondheidszorg, cultuur of onderwijs of

d. door natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, voor zover het aanbod in het openbaar geschiedt.

2. Het eerste lid, onderdeel c, laat onverlet de vrijheid van een instelling van bijzonder onderwijs om bij de toelating en ten aanzien van de deelname aan het onderwijs eisen te stellen, die gelet op het doel van de instelling nodig zijn voor de verwezenlijking van haar grondslag, waarbij deze eisen niet mogen leiden tot onderscheid op grond van het enkele feit van politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat.

Onderscheid op grond van geslacht is alleen toegestaan, indien de eigen aard van de instelling dit eist en voor leerlingen van beide geslachten gelijkwaardige voorzieningen aanwezig zijn.

3. Het eerste lid, onderdelen a en d, is niet van toepassing op eisen die gelet op het privé-karakter van de omstandigheden waarop de rechtsverhouding ziet in redelijkheid kunnen worden gesteld



H2 Zelfregulering

Naast de in het vorige hoofdstuk genoemde wetgeving is in Nederland getracht door middel van gedragscodes zelfregulering van sectoren te stimuleren. Zelfregulering betreft regelingen die door organisaties worden opgesteld waarin maatregelen staan die aangesloten leden dienen in te voeren om rassendiscriminatie tegen te gaan. Deze regelingen zijn vaak gedragscodes of gedragsregels. Er zijn geen vaste regels voor het opstellen van een gedragscode. Wel gelden algemene uitgangspunten als een heldere normstelling en een goede klachtregeling als voorwaarde voor een adequate gedragscode.

Als sinds de jaren 80 wordt er getracht om te komen tot goede klachtregelingen waarmee discriminatie klachten goed afgehandeld kunnen worden. Wat heeft dit tot nu toe opgeleverd? Zijn de bestaande klachtprocedures bruikbaar om discriminatie klachten in te dienen? In de volgende hoofdstukken wordt gekeken naar het bankwezen, kredietinstellingen en het verzekeringswezen.

H2.1 Het Bankwezen

In Nederland zijn alle banken aangesloten bij de Nederlandse vereniging van banken. De Nederlandse vereniging van banken heeft geen eigen gedragscode. Wel is er een integriteitscode (zie bijlage 2) en zijn er algemene bankvoorwaarden. Daarnaast is ook de algemene verklaring tegen rassendiscriminatie ondertekend. De integriteitscode geeft aan dat de verklaring tegen rassendiscriminatie nageleefd moet worden.

In de integriteitscode verklaren de leden van de Nederlandse Vereniging van Banken dat zij zich zullen houden aan de gedragsregels en richtlijnen die voortvloeien uit de gedragscode verwerking persoonsgegevens Financiële Instellingen, de Algemene verklaring tegen Rassendiscriminatie, de gedragscode Chinese Walls en de gedragscode Hypothecaire financieringen. Naast de gedragscodes geeft de integriteitscode op zichzelf ook een aantal gedragsregels, echter deze zijn zeer algemeen. Zo wordt aangegeven dat er in geen enkele wijze afbreuk aan de integriteit gedaan mag worden en dat de nodige zorgvuldigheid in acht genomen moet worden.

De algemene bankvoorwaarden zijn in september 1995 tot stand gekomen in onderling overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond in het

kader van de commissie voor consumentenangelegenheden van de Sociaal-Economische Raad. De algemene bankvoorwaarden zijn de grenzen die van invloed zijn op het verkeer tussen het bankwezen en hun cliënten.. Er zijn geen specifieke voorwaarden opgenomen die op discriminatie of racisme slaan.

Algemene verklaringen tegen de Rassendiscriminatie (zie bijlage 3)

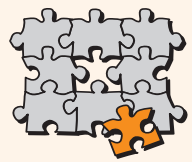
De algemene verklaring tegen rassendiscriminatie geeft in het eerste artikel aan dat discriminatie op grond van ras en huidskleur, nationale of etnische afkomst door de grondwet, andere wetgeving en internationale verdragen verboden wordt. Verder verplicht de algemene verklaring tot een gezamenlijke inzet om discriminatie te voorkomen en te bestrijden. Dit moet onder andere door zelf het goede voorbeeld te geven, mensen op hun gedrag aan te spreken en te bevorderen dat er per sector of branche gedragscodes tegen discriminatie worden vastgesteld. Alhoewel de banken in de integriteitscode vastleggen dat zij gehouden zijn aan de verklaring tegen rassendiscriminatie is het niet tot een gedragscode gekomen waarin expliciet discriminatie verboden wordt.

De geschillencommissie Bankzaken

Als er klachten zijn, worden die in eerste aanleg ingediend bij de bank waartegen de klacht gericht is. Als de bank in eerste instantie de klacht niet naar tevredenheid van de klager afhandelt is er vaak nog een beroepsmogelijkheid bij de directie. Daarna kan de geschillencommissie bankzaken (zie bijlage 4) ingeschakeld worden. Als een klacht direct naar de geschillencommissie wordt gestuurd dan wordt deze doorgestuurd naar de bank waar de klacht betrekking op heeft.

Naast de mogelijkheid de geschillencommissie in te schakelen kan er een klacht bij de Commissie Gelijke Behandeling ingediend worden op grond van de AWGB. Ook blijven de traditionele rechtsgangen van het Strafrecht en het civiel recht open.

Op grond van artikel 3 van het reglement geschillencommissie bankzaken is de geschillencommissie bevoegd geschillen te beslechten voor zover deze betrekking hebben op de tot-



GET in

standkoming of de uitvoering van overeenkomsten. Een voorwaarde is wel dat de bank onderdeel van de Nederlandse vereniging van Banken, dan wel van de Rabobank moet zijn. De procedure bij de geschillencommissie is laagdrempelig. De kosten bedragen 35 euro. De klager hoeft niet over rechtsvertegenwoordiging te beschikken. In vergelijking met normale juridische procedures is het de klachtprocedure van de SGC relatief snel (7 maanden) en de uitspraken zijn bindend. Het is niet mogelijk in hoger beroep te gaan tegen een uitspraak van de SGC. De enige rechtsgang die open blijft is een beroep op de rechter binnen 2 maanden na de uitspraak van de SGC.

■ Artikel 3

(Artikel 3 Reglement Geschillencommissie Bankzaken voor consumenten zaken)

De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en bank te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de bank te leveren of geleverde diensten en/of zaken alsmede privacygeschillen.

Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Jurisprudentie

Er zijn relatief weinig klachten bekend over rassendiscriminatie door banken. Artikel 29 van de algemene bankvoorwaarden geeft aan dat bij geschillen de Nederlandse rechter danwel een geschillen en klachtencommissie ingeschakeld kan worden. De SGC heeft een eigen site met uitspraken (www.SGC.nl) over klachten. Er is slechts één uitspraak over discriminatie. Deze is echter wel van belang. In deze uitspraak wordt de bewijslast bij de klager gelegd omdat deze geen feiten en omstandigheden kan aantonen die erop zouden duiden dat de bank niet redelijkerwijs gebruik kon maken van de beleidsvrijheid.

Kredietfaciliteit

Consumente stelt zich op het standpunt dat zij recht heeft op een kredietfaciliteit op haar privé-rekening ten bedrage van maximaal f 1.000,—. Consumente vermoedt dat de bank

haar deze faciliteit heeft ontzegd vanwege haar namens haar consumenten ingediende klachten bij de bank of vanwege haar huidskleur.

De bank bestrijdt dat het intrekken van consumentes kredietfaciliteit verband houdt met het feit dat zij bij de bank heeft geklaagd danwel verband houdt met discriminatie. Naar het oordeel van de Commissie behoort het tot de beleidsvrijheid van iedere bank om te bepalen of zij aan een consument een kredietfaciliteit verstrekt, danwel een bestaande faciliteit intrekt. Door consumente zijn geen feiten of omstandigheden aangetoond die erop zouden duiden dat de bank niet met redelijkheid van bovengenoemde beleidsvrijheid gebruik heeft gemaakt. De Commissie overweegt ook nog dat zij niet bevoegd is tot het in behandeling nemen van klachten ten aanzien van discriminerend handelen van de bank in het algemeen. Consumente wordt terzake van deze klacht gewezen op het bestaan van de Commissie Gelijke Behandeling. De vordering van consumente wordt afgewezen

Uitspraken Commissie gelijke behandeling (CGB 2003-49, 2002-29, 2001-58, 1998-7)

Uit de uitspraken van de CGB is de volgende lijn te halen. Vrijwel alle uitspraken gaan over het weigeren van dienstverlening vanwege het feit dat de aanvrager over een tijdelijk verblijfsdocument beschikt. Dit criterium van tijdelijkheid is te grofmazig om toe te passen. Ten eerste omdat weigering van dienstverlening aan vergunninghouders discriminatoir is. Per definitie zijn vergunninghouders immers mensen van een andere afkomst dan de Nederlandse en weigering levert dus onderscheid op naar afkomst. Ten tweede omdat alle verblijfsvergunningen in eerste instantie van tijdelijke aard zijn. Het is mogelijk onderscheid te maken binnen de tijdelijke vergunningen. Er zijn tijdelijke vergunning (bijvoorbeeld op grond van studie) die per definitie tijdelijk zijn en geen recht geven op een vervolgstatus. De meeste tijdelijke vergunningen zijn echter de eerste stap naar een vergunning voor onbepaalde tijd (een niet tijdelijke vergunning). Het feit dat de aanvrager dus over een tijdelijke vergunning beschikt zegt niets over de verblijfsduur van de aanvrager in Nederland en kan dan ook niet gebruikt worden als afwijzingsgrond. Er is dus sprake van indirect onderscheid waarvoor geen objectieve rechtvaardiging geldt.

Overige jurisprudentie

Naast uitspraken van de commissie gelijke behandeling is er ook nog jurisprudentie. De meeste jurisprudentie is op grond artikel 429 quater WvSr. Deze jurisprudentie is vrij oud en van voor de inwerkingtreding van de algemene wet gelijke behandeling. (zie bijlage 1)

Conclusies

Er zijn niet heel veel klachten over discriminatie/racisme in de dienstverlening bij banken. De klachten die er zijn komen vooral bij de CGB terecht. De klachtregeling van banken zelf wordt voor de bestrijding van discriminatie weinig gebruikt, of althans leidt niet tot uitspraken waar een bank voor discriminatie wordt veroordeeld. Kan hieruit geconcludeerd worden dat de bankvoorwaarden en integriteitscode voldoende werken?

Of leidt het gegeven dat er toch zaken bij de CGB worden aangeleverd terwijl er geen zaken bekend zijn bij de geschillencommissie tot de conclusie dat mensen de rechtsgang naar de geschillencommissie niet kennen of er geen vertrouwen in hebben?

In de inleiding werd al vermeld dat de algemene verklaring tegen rassendiscriminatie verplicht tot het ondernemen van stappen tegen discriminatie. Weliswaar zijn er weinig discriminatieklachten bij banken. Het is wel opvallend dat ondanks het feit dat het bankwezen de verklaring heeft ondertekend er geen gedragscodes zijn.

H2.2 Hypotheken

De meeste hypotheken worden door banken verstrekt. Toch worden hypotheken apart behandeld in deze brochure aangezien er met betrekking tot hypotheken een specifieke problematiek geldt. Het gaat dan om het fenomeen “Redlining”. Hypotheekverstrekkers zijn verenigd en hebben een gedragscode genaamd “Gedragscode Hypothecaire Financieringen”. (Deze is niet bijgevoegd omdat de code aangepast moet worden. De huidige gedragscode is op internet te vinden.) Deze gedragscode van 19 artikelen bevat geen expliciet discriminatieverbod. Alhoewel daar wel aanbevelingen toe gedaan zijn. Wel bevat de gedragscode een klachtenregeling

Als een hypothecair financier de Gedragscode niet naleeft kan een klacht ingediend worden bij de onafhankelijke Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen. Dit recht komt ook toe aan een consumentenorganisatie en een andere hypothecair financier. De Geschillencommissie is samen met een groot aantal andere commissies werkzaam onder de koepel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Bij de behandeling van een klacht bestaat de Geschillencommissie uit drie leden: een voorzitter, aangezocht door de Stichting, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door het Contactorgaan Hypothecair Financiers. Alle leden zijn benoemd door de Stichting en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De Geschillencommissie heeft de bevoegdheid om:

- bij bindend advies geschillen tussen consument en een hypothecair financier over de uitvoering van een reeds verstrekte hypothecaire financiering te beslechten;
- tuchtrechtelijke uitspraken te doen over de toepassing van de Gedragscode.

Als men een klacht aan deze Geschillencommissie wil voorleggen, kan aangegeven worden voor welke vorm van uitspraak men kiest. Voor de behandeling van een klacht door de Commissie is een bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Indien u een klacht aan de Geschillencommissie wilt voorleggen, is het voldoende om een eenvoudige brief te sturen naar het onderstaande adres, waarin aangegeven wordt waarover het geschil gaat, wanneer het is ontstaan en wat het adres van de betrokken hypothecair financier is. Er wordt dan een vragenformulier toegestuurd, dat ingevuld moet worden. Door ondertekening van dit vragenformulier onderwerpt men zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie. Het staat overigens vrij om het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen. Het geschil kan dan niet meer aan de Geschillencommissie voorgelegd worden voor bindend advies.

Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Wat is Redlining?

In de jaren dertig werden in de Amerikaanse stad Boston stadskaarten ontdekt waarop wijken verschillende kleuren hadden gekregen. Banken hanteerden ze bij hun besluiten voor het al dan niet verstrekken van hypotheeklen voor woonhuizen. Rode gebieden, zoals



GET in

Bostons North End, werden uitgesloten van hypotheeken. De wijk stond tientallen jaren op de zwarte lijst. Het fenomeen, redlining genoemd, heeft in de Verenigde Staten veel aandacht gekregen van onder meer sociologen, economen, juristen en planologen. Overheden, zoals de Federal Housing Administration, werkten redlining in de hand door vestiging in de buitenwijken te stimuleren, waardoor sommige delen van de binnenstad minder aantrekkelijk werden. De reactie van banken die op de ontwikkelingen inspeelden en geen leningen verstrekten aan huizenkopers in gebieden die wel eens in slums zouden kunnen veranderen, werkte als een centrifuge. Ofwel, het beleid van banken werkte verpaupering in de hand. Twee Amerikaanse wetten - de Home Mortgage Disclosure Act van 1975 en de Community Reinvestment Act van 1977 - waren nodig om verdere aftakeling van de binnensteden tegen te gaan.

Komt Redlining in Nederland voor?

In oktober 1999 verscheen in het Rotterdams Dagblad het volgende nieuws. Stadsdeelbestuurder Schrijer van de Rotterdamse deelgemeente Charlois bericht over het bestaan van een zogenoemde redliningkaart, die zou circuleren onder hypotheekverstrekkers. Woningen in bepaalde buurten van Rotterdam zouden zijn uitgesloten voor een hypotheek, ongeacht of de aspirant-koper voldoet aan de eisen om voor een hypotheek in aanmerking te komen.

Deze affaire, ook wel de 'Rotterdamse hypotheekaffaire' genoemd, heeft haar wortels in het inzakken van de woningmarkt rond 1980. Dit kostte de gemeente Rotterdam vele miljoenen guldens, omdat zij haar financiële verplichtingen aangaande de Gemeentegarantie met Rijksdeelneming (de voorloper van de Nationale Hypotheek Garantie) moest nakomen. Het instorten van de woningmarkt leidde tot lagere prijzen en grotere voorzichtigheid bij hypotheekverstrekkers.

Jarenlang was het moeilijk bij de grote verstrekkers een hypotheek te krijgen voor een appartement in Rotterdam-Zuid, waar twee op de vijf Rotterdammers wonen. Langzaamaan verbeterde de situatie. De ABN-Amro stelde begin jaren negentig na aandringen van een makelaar een kaart op met daarop de buurten waar men wél en waar men géén hypotheeken zou verstrekken. Doordat de ABN-Amro als eerste grote bank weer hypotheeken ging verstrekken op Zuid verwierf zij een groot marktaandeel. Maar in 1998 keerde het tij. Terwijl de huizenprijzen als kometen stegen, haalde de ABN-Amro als reactie op de verloedering van bepaalde buurten in Rotterdam de kleurenkaart weer uit de kast.

De gemeente was al wel bezig toe te treden tot de NHG, maar dit proces kwam door toedoen van Schrijver in een stroomversnelling. Er werd overleg gevoerd met de Rotterdamse bankdirecteuren om zekerheid te krijgen dat als de NHG van toepassing zou zijn in Rotterdam, de banken geen buurten meer zullen uitsluiten van hypotheekverstrekking. De banken beloofden alleen nog maar te zullen toetsen op inkomenspositie en op een taxatierapport. Ze verklaarden dat de buurt op zichzelf geen reden mag zijn om een hypotheek te weigeren. Snel daarna werd de NHG van toepassing in Rotterdam en worden er weer hypotheekverstrekkingen in alle buurten alsof het nooit anders is geweest.

De factoren die er momenteel voor zorgen dat er in Rotterdam geen redlining voorkomt, kunnen in de toekomst veranderen waardoor redlining weer zal voorkomen. De marktverhoudingen kunnen wijzigen en als de woningmarkt instort, komt ook de NHG onder druk te staan. Het is daarom van belang in te zien dat redlining in Nederland weliswaar niet structureel blijkt te zijn, maar ook niet incidenteel.

Niet alleen de NHG en andere juridische instrumenten, maar ook het van discriminatie beticht te worden, maakt redlining voor hypotheekverstrekkers onaantrekkelijk. Een zichzelf waarmakende voorspelling kan doorbroken worden door het nemen van institutionele maatregelen. De inzet van het instrument NHG blijkt de belangrijkste factor in het terugdringen van redlining in Rotterdam. Daarnaast zouden hypotheekverstrekkers er goed aan doen de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (zelfregulering) aan te scherpen. Dit is tot nu toe niet gebeurd.

Nu in 2006 worden opnieuw de banken beticht van redlining. Alhoewel dit door inventarisatie van discriminatieklachten en jurisprudentie nauwelijks te onderbouwen is. Toch is de Commissie Gelijke Behandeling een onderzoek begonnen naar redlining en heeft Minister Zalm banken opgeroepen deze discriminatie stop te zetten en de gedragscode aan te scherpen met een discriminatieverbod. Banken geven aan dat zij geen signalen of klachten met betrekking tot redlining hebben en zich niet in de kritiek herkennen.

Voor add's is het dus van belang goed op letten bij klachten van (aspirant)huiseigenaars of er sprake is van postcode discriminatie bij het verstrekken van hypotheekverstrekkingen. Gezien het feit dat hypotheekverstrekkers ontkennen dat redlining plaatsvindt zal dit door procedures aangetoond moeten worden.

H2.3 Kredietinstellingen

Kredietinstellingen hebben twee branche organisaties: de VFN en de NVF. Bij de eerste, de VFN zijn 32 grotere ondernemingen aangesloten. Er is een aparte gedragscode (zie bijlage 5) maar daarin bevindt zich geen specifiek artikel ter voorkoming van rassendiscriminatie. De gedragscode kent een klachtenregeling en er is een Commissie van toezicht ingesteld. Dit in tegenstelling tot de gedragscode van de NVF die geen onafhankelijke klachtencommissie kent. In het verleden waren er nogal wat klachten met betrekking het weigeren van krediet aan asielzoekers en vreemdelingen met een verblijfsvergunning. De laatste jaren zijn er echter nauwelijks klachten geregistreerd.

De VFN

De gedragscode van de VFN is niet heel duidelijk over de wijze waarop een klacht ingediend moet worden. Artikel 9 lid 2 van de gedragscode geeft aan dat met inachtneming van het reglement van de Commissie van Toezicht er een klacht ingediend kan worden. Veel meer informatie verschaft de gedragscode niet. De site van de VFN (www.vfn.nl) doet dit wel. Hierop wordt uitgebreid beschreven hoe een klacht ingediend moet worden.

De klachtprocedure

Probeer een mogelijke klacht eerst op te lossen met de tussenpersoon, het bijkantoor of het hoofdkantoor waar u denkt dat de oorzaak ligt. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt schrijf dan een brief over uw probleem of klacht "Aan de directie" van de financieringsonderneming waar u uw geld heeft geleend en vermeld altijd uw contract- of rekeningnummer. De krediet instelling moet binnen drie maanden reageren op de klacht van de consument.

Komt u er samen met uw financieringsonderneming niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Commissie van Toezicht van de VFN. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke deskundigen. Zij heeft tot doel de consument een goedkope en snelle mogelijkheid te bieden om buiten de rechter om een geschil met een VFN-lid op te lossen. De Commissie van Toezicht behandelt uw klacht en kan daarbij zowel u als de financieringsonderneming eventueel oproepen om de klacht of het verweer nader toe te lichten.

De Commissie van Toezicht van de VFN
Postbus 3543
1001 AH Amsterdam

De klacht moet ingediend worden binnen één maand na ontvangst van het definitieve antwoord van de directie van de Financieringsonderneming. In uw brief beschrijft u zo duidelijk mogelijk waarover u klaagt, en wat u verlangt. Ook moet u in uw brief een verklaring opnemen dat u de uitspraak van de Commissie als bindend zult aanvaarden.

Bij de brief moet u kopieën van de kredietovereenkomst en alle eerdere correspondentie met de financieringsonderneming over de klacht meesturen. De Commissie van Toezicht kan alleen geschillen van consumenten met leden van de VFN in behandeling nemen. (kijk voor de ledenlijst op www.vfn.nl.)

Er is een kleine financiële drempel: het indienen van een klacht bij de Commissie van Toezicht kost € 25. Dat bedrag krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld. Na ontvangst van uw brief krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Tevens wordt u gevraagd de genoemde € 25 over te maken op girorekening 55.76.034, ten gunste van Ver. Fin. ondern. in Nederland VFN.

De NVF

De NVF zijn vooral kleinere financiële adviseurs. Deze organisatie heeft ook een eigen gedragscode (zie bijlage 6) maar die biedt weinig waarborgen. Ook in deze gedragscode wordt de klachtprocedure niet uitgelegd. Informatie over de klachtprocedure is te verkrijgen op de site van de NVF (www.nvf.nl).

De klachtprocedure is als volgt:

1. Als u een klacht over een NVF-lid wilt indienen dient u zich schriftelijk te wenden tot het secretariaat van de Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF). De NVF kan geen klachten behandelen waarover een geding loopt, of al een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college of een buitengerechtelijke klachtencommissie. DE NVF zal een klacht niet behandelen of de behandeling staken, als de financieringsadviseur



GET in

surséance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement verkeerd of faillissement is verleend.

De NVF zal ook geen klachten in behandeling nemen indien u uw klacht niet binnen twaalf maanden na het moment waarop de klacht is ontstaan heeft ingediend. Indien, naar het oordeel van de NVF, u geen verwijt treft dat deze termijn is overschreden, zal de klacht wel in behandeling worden genomen.

2. Indien de financieringsadviseur op het moment van het ontstaan van de klacht lid was van de NVF, zal worden gehandeld overeenkomstig de punten 5 tot en met 10.

3. Indien de financieringsadviseur op het moment van het ontstaan van de klacht geen lid was van de NVF zal, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door het secretariaat, naar de klager een brief verzonden met het advies zich tot een andere instelling te wenden. Voor klachten over financieringsmaatschappijen kunt u contact opnemen met de “Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland”. In alle overige gevallen kunt u zich wenden tot de “Ombudsman” of de “Consumentenbond”.

4. Aan de klager wordt binnen 10 werkdagen (termijn 1) na ontvangst van de klacht door het secretariaat een bevestiging verzonden dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

5. Het betreffende NVF-lid wordt binnen 10 werkdagen (termijn 2) na termijn 1 schriftelijk in kennis gesteld van het feit, dat er een klacht tegen het lid is ingediend. Het lid wordt verzocht binnen een periode van 10 werkdagen (termijn 3) een schriftelijke reactie te verzenden naar het secretariaat. Gedurende vakantieperioden kan een langere termijn worden gesteld.

6. Het secretariaat stuurt, binnen 10 werkdagen (termijn 4) na termijn 3 een kopie van de klacht en de reactie van het lid door aan alle bestuursleden met het verzoek binnen 10 werkdagen (termijn 5) een schriftelijke reactie te verzenden naar het secretariaat. Gedurende vakantieperioden kan een langere termijn worden gesteld.

7. Het bestuur zal op de eerstvolgende bestuursvergadering, te rekenen vanaf 10 dagen na termijn 5, een beslissing nemen over de klacht.

8. De beslissing van het bestuur zal binnen 10 dagen (termijn 6) na de betreffende bestuursvergadering aan klager en beklagde schriftelijk worden verzonden.

9. Tegen een beslissing van het bestuur kan beroep worden ingesteld bij het “College van Beroep”, die alle beroepszaken (ingesteld door leden en/of derden) behandelt. Het beroep dient binnen 4 weken (termijn 7) na termijn 6 schriftelijk en gemotiveerd te zijn ingediend bij het secretariaat van de NVF. Om uw klacht te laten behandelen door het College van Beroep, betaalt u € 150,-. Als het College uw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond vindt, zal dit bedrag door het NVF-lid aan u worden terugbetaald.

10. Het “College van Beroep” zal binnen 6 weken maanden na termijn 7 in een zitting bij elkaar komen. Zij zal uit haar midden 3 leden benoemen die de klager en beklagde zullen horen. Binnen 6 weken na de zitting zal de uitspraak van het “College van Beroep” aan klager, beklagde en het bestuur worden verzonden.

Jurisprudentie

Er zijn geen uitspraken op grond van de klachtenregelingen over klachten met betrekking tot rassendiscriminatie te vinden. Wel zijn er uitspraken van de Commissie gelijke behandeling op dit terrein. In de uitspraken van de CGB blijkt dat met name houders van verblijfsvergunningen krediet geweigerd werden. (CGB 2002-29, 2001-91, 1998-7, 1996-12, 1995-69) Uit de jurisprudentie valt de volgende lijn te halen. De Commissie heeft reeds eerder geoordeeld dat het uitsluiten van houders van een verblijfsdocument zonder nader onderzoek naar de daaraan ten grondslag liggende verblijfstitel of andere relevante omstandigheden een verboden indirect onderscheid op grond van nationaliteit kan opleveren. Indirect onderscheid dat niet objectief kan worden gerechtvaardigd. Een objectieve rechtvaardiging zou kunnen zijn als na onderzoek blijkt dat de verblijfsvergunning naar zijn aard tijdelijk is zoals bijvoorbeeld een verblijfsvergunning op grond van studie.

Conclusies

Een belangrijke conclusie met betrekking tot de klachtprocedures van de VFN en de NVF is dat de VFN over een onafhankelijke klachtencommissie beschikt terwijl de NVF de klacht



GET in

uiteindelijk doorstuurt naar de Raad van Toezicht. Wat de rol van de Raad van Toezicht is en hoe die zich verhoudt tot de werkzaamheden van de NVF is onduidelijk. Belangrijk is te realiseren dat bij het indienen van een klacht bij de VFN met instemt met het feit dat de uitspraak bindend is. Dit houdt in dat de weg naar de civiele rechter in dat geval slechts in zeer bijzondere omstandigheden nog open staat.

H2.4 Verzekeringen

In 1986 is er na klachten een onderzoek van het landelijk bureau ter bestrijding van ras-sensdiscriminatie geweest naar de autoverzekeringsbranche. Dit heeft geleid tot een gedragscode specifiek voor de autoverzekeringbranche. Omdat er ook discriminatie klachten waren op andere verzekeringsgebieden dan de autoverzekering is er in de jaren negentig overleg geweest met het verbond van verzekeraars (VVN). Dit heeft geleid tot de gedragscode ter voorkoming van discriminatie in de Verzekeringsbedrijfstaking. Deze gedragscode biedt een brede klachtmogelijkheid. Later is het klachteninstituut Verzekeringen opgesteld waar klachten ingediend kunnen worden. Het instituut wordt niet in de gedragscode genoemd omdat het na de totstandkoming van de gedragscode is opgericht.

Het Klachteninstituut Verzekeringen is in het leven geroepen door verzekeraars, assurantie-tussenpersonen en de Consumentenbond. Het is bedoeld om één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met verzekeraars en/of assurantie-tussenperso-nen en voor informatie over verzekeringszaken. Vanzelfsprekend kan iemand altijd naar de rechter gaan in geval van een conflict, maar de binnen het Klachteninstituut werkzame Ombudsman Verzekeringen en Raad van Toezicht Verzekeringen kunnen een alternatief bieden: in een relatief kort tijdsbestek (procederen kost vaak jaren) wordt in overleg met de betrokken verzekeraar of tussenpersoon getracht een oplossing te vinden of wordt geoordeeld over de kwestie.

Klachteninstituut Verzekeringen wordt gefinancierd door een gelijknamige stichting die is opgericht door verzekeraars, tussenpersonen en de Consumentenbond. Deze hebben over-igens geen enkele invloed op c.q. bevoegdheid ten aanzien van de wijze waarop een zaak wordt behandeld.

Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman Verzekeringen en van de leden van de Raad van Toezicht Verzekeringen gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van hun benoeming. De Nederlandse autoriteiten hebben het Klachteninstituut Verzekeringen officieel in Brussel aangemeld als lid van FIN-NET van de Europese Unie en het participeert als zodanig binnen Europa in een samenwerkingsverband met collega Ombudslieden en Geschillencommissies voor grensoverschrijdende kwesties.

Positie en functie Ombudsman Verzekeringen

De Ombudsman is “voor het leven” (tot 70 jaar) benoemd en onafhankelijk, zowel ten opzichte van verzekeraars en intermediair als ten opzichte van de consument. Hij probeert een klacht of geschil op te lossen via de weg van bemiddeling. De Ombudsman laat zich bij de beoordeling van een klacht leiden door de wet en de jurisprudentie en de verzekeringsovereenkomst en door normen van ‘redelijkheid, billijkheid en zorgvuldigheid’. Hierbij wordt niet alleen rekening gehouden met het karakter van de overeenkomst en de polisvoorwaarden, maar ook met de individuele omstandigheden van het geval.

De visie van de Ombudsman is niet bindend, maar wordt in de praktijk vrijwel altijd gevolgd. Indien de consument het niet eens is met de Ombudsman, kan hij de klacht alsnog aan de gewone rechter voorleggen. Wanneer de verzekeraar of de tussenpersoon een formeel advies van de Ombudsman naast zich neerlegt, kan deze gedraging ter toetsing worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

De consument kan ervoor kiezen de rechter in te schakelen als de verzekeraar of de tussenpersoon na bemiddeling en na een eventuele uitspraak van de Raad van Toezicht zou weigeren de uitkomst van de alternatieve geschillenbeslechting na te komen. In de praktijk blijkt dat de rechter dan vrij snel besluit nakoming te bevelen.

Positie en functie van de Raad van Toezicht Verzekeringen

Klachten met tuchtrechtelijke aspecten kunnen door het Klachteninstituut worden doorgeleid naar de Raad van Toezicht Verzekeringen. De onafhankelijkheid van de leden van de Raad is op gelijke wijze als voor de Ombudsman gegarandeerd. De leden komen veelal uit

de hoogste colleges van de Rechterlijke Macht en de Raad van State. De procedure bij de Raad is formeler dan bij de Ombudsman.

De Raad bemiddelt niet maar ziet erop toe dat de bij het Klachteninstituut aangesloten verzekeringsmaatschappijen en tussenpersonen de goede naam van c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf in stand houden. Het gaat bij de Raad van Toezicht dus in beginsel om klachten die te maken hebben met gedragingen van verzekeringsmaatschappijen of tussenpersonen en niet zozeer om de feitelijke oplossing van het gerezen geschil. De Raad kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De Raad kan in zijn uitspraak ook aangeven welke consequenties zijn oordeel moet hebben. Ook na de uitspraak van de Raad van Toezicht staat de consument de weg naar de rechter open.

Jurisprudentie

Het klachteninstituut verzekeringen (www.klachteninstituut.nl) heeft op zijn site uitspraken gepubliceerd. Er is één uitspraak die betrekking heeft op discriminatie. Er zijn geen uitspraken bij het klachteninstituut over rassendiscriminatie.

De Centrale Raad van Beroep heeft zich wel twee uitgelaten over een discriminatieklacht. In beide gevallen werd de klacht in beroep ongegrond verklaard. Ook de Commissie Gelijke Behandeling heeft een aantal zaken behandeld waar het aspect 'ras' aan bod kwam.

Opnieuw zijn het met name verblijfsvergunninghouders die klachten indienen. Naast deze risicogroep die ook in de vorige hoofdstukken genoemd worden zijn ook woonwageneigenaren een groep die vaak de toegang tot dienstverlening ontzegt wordt. Er is net een uitspraak in een zaak bij de CGB ingediend door woonwageneigenaren tegen een verzekeraar. De betreffende verzekeraar geeft geen inboedelverzekeringen aan woonwageneigenaren. Als argument voor dit beleid wordt gebruikt dat er bij woonwageneigenaren sprake zou zijn van een ander risico dan bij inboedelverzekeringen van woonhuizen.

Deze stelling kan echter door de verzekeraar niet onderbouwd worden aangezien er in de laatste 30 jaar geen onderzoek is geweest dat die stelling zou onderbouwen. Bovendien heeft de verzekeraar zelf geen risicoanalyse gedaan om zodoende zijn beleid te kunnen onderbouwen.

Toch wordt de verzekeraar niet veroordeeld door de CGB. Alhoewel er sprake is van indirect onderscheid neemt de commissie een objectieve rechtvaardiging aan. Die objectieve rechtvaardiging is volgens de CGB te vinden in het beleid van de betreffende verzekeraar. Die biedt namelijk makkelijk te verwerken standaard verzekeringspakketten via internet aan. Het verweer dat het hier om een afwijkend product ging is door de CGB gevolgd.

Over deze uitspraak van de CGB valt te discussieren. Immers woonwagens zijn verzekerings-technisch zeer vergelijkbaar met woonhuizen. Woonwagens zijn in al het overheidsbeleid en wetgeving een erkende woonvorm. De woonwagen is dan ook opgenomen in de Woningwet, de huisvestingswet, de huurwet, het bouwbesluit en de nationale hypotheekgarantie. De woonwagen is met andere woorden een standaard woonvorm. De Commissie had in ieder geval de verzekeraar moeten vragen aan te tonen waarom het hier niet om een standaardproduct gaat dat via dezelfde online procedure als de aanvraagprocedure voor de inboedelverzekering van een woonhuis aangevraagd kan worden.

Het gevolg van deze CGB uitspraak kan mogelijk zijn dat verzekeringsmaatschappijen hun beleid aanpassen. Ze kunnen in ieder geval niet bij voorbaat woonwagens uitsluiten. Ook het vragen van hogere premies kan niet zonder een risicoanalyse aangezien die in het verleden ontbrak.

Conclusies

De klachtregeling van het verzekeringswezen is goed. Er is een duidelijke procedure die een alternatief is voor langdurige juridische procedures. De uitspraak is niet bindend maar wordt vrijwel altijd opgevolgd. Naast de klachtprocedure blijven dus andere opties als het indienen van een klacht bij de Commissie gelijke behandeling of het starten van een civiele procedure open staan.

Toch is deze klachtprocedure tot nu toe voor zover ik weet nooit gebruikt voor discriminatieklachten met betrekking tot ras. Oorzaken hiervoor kunnen zijn de relatieve onbekendheid met het klachtinstituut en de laagdrempelige procedure bij de CGB. Gezien het feit dat het indienen van een klacht bij het klachteninstituut andere rechtsgangen niet afsluit is het aan te bevelen bij discriminatie klachten deze ook aan het klachteninstituut voor te leggen.



GET in

H3 Risicogroepen

Vergunninghouders

Personen met een verblijfsvergunning zijn per definitie vreemdelingen. Door het stellen van extra eisen aan vergunninghouders worden dus alleen personen met een niet-Nederlandse nationaliteit getroffen. De Commissie Gelijke Behandeling heeft geconcludeerd dat er dan sprake is van indirect onderscheid naar nationaliteit / afkomst. De Commissie constateert dat de aanbieder met het bestreden handelen vaak beoogt het kredietrisico te beperken om zodoende haar bedrijfsbelangen te beschermen. Dit doel op zich is gerechtvaardigd, maar het middel treft personen met een niet-Nederlandse nationaliteit onevenredig zwaar. Het is ook mogelijk om dit doel te bereiken met lichtere middelen, bijvoorbeeld door extra onderzoek te doen naar het soort status. De Commissie oordeelt dan ook dat er geen objectieve rechtvaardigingsgrond aanwezig is voor het stellen van extra eisen. Ondernemers die dat toch doen handelen in strijd met de wet.

Woonwagengewoners

De meeste klachten die verband hebben met verzekeringen en discriminatie gaan over het uitsluiten van woonwagengewoners van inboedelverzekeringen. Het gaat om een groep van zo'n 35000 Nederlanders woonachtig in 9600 woonwagens. Het merendeel van de bewoners heeft geen inboedelverzekering.

De Commissie stelt allereerst vast dat in beginsel onder het begrip ras zoals opgenomen in de AWGB, ook een groep personen kan vallen die zich van generatie op generatie als woonwagengewoners manifesteert en die zich beschouwt als een bevolkingsgroep met een van andere bevolkingsgroepen te onderscheiden cultuur. De Commissie sluit hiermee aan bij het Verdrag inzake de uitbanning van elke vorm van rassendiscriminatie en artikel 429quater Sr. De Commissie oordeelt voorts dat verzoekers behoren tot die groep woonwagengewoners die kunnen worden beschouwd als een door de AWGB beschermde bevolkingsgroep.

Veel verzekeraars hebben de visie dat dienstverlening aan deze groep geweigerd kan worden omdat er niet sprake zou zijn van standaard risico's. Deze redenering is aanvechtbaar.

Sinds de jaren 60 is er eigenlijk nooit meer onderzoek gedaan naar woonwagenebewoners.

Ondertussen zijn woonwagens door de overheid qua wetgeving feitelijk gelijkgesteld aan woonhuizen en moeten aan dezelfde verplichtingen voldoen. Woonwagenebewoners uitsluiten van dienstverlening en doorverwijzen naar verzekeringmaatschappijen die groepen met een verhoogd risico verzekeren kan alleen als aangetoond kan worden dat er daadwerkelijk sprake is van een verhoogd risico. Gezien het feit er geen statistische gegevens zijn die de visie van de verzekeraars ondersteunen zou het beleid om woonwagenebewoners uit te sluiten van de normale dienstverlening in strijd met de AWGB zijn.

In de eerder aangehaalde uitspraak heeft de CGB dan ook aan de Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. opgedragen de huidige analyse van risico's van woonwagens te evalueren en na te gaan of er sprake is van een gewijzigde situatie die een ander premieniveau rechtvaardigt.

H4 Algemene conclusie

Uit analyse van alle klachten en jurisprudentie blijkt dat er niet heel veel discriminatieklachten ingediend worden over de onderzochte terreinen. Er is weinig jurisprudentie en hetgeen dat er is, is vaak van voor de inwerkingtreding van de Algemene Wet Gelijke Behandeling. Ook de bij de Commissie Gelijke Behandeling ingediende klachten zijn niet van de laatste twee jaar.

Na inventarisatie bij de klachtinstututen komt naar voren dat er nauwelijks tot geen discriminatieklachten ingediend worden bij de klachtinstututen en geschillencommissies. Dit heeft te maken met onbekendheid van burgers, maar ook van specialisten in het veld, met de klachtprocedures. Daarnaast zorgt de laagdrempelige procedure bij de CGB er ook voor dat veel discriminatieklachten daar ingediend worden.

Kan de conclusie getrokken worden dat er nauwelijks discriminatie voorkomt in deze sector? Deze conclusie kan helaas niet zonder meer getrokken worden. Er zijn altijd groepen die kwetsbaarder zijn dan de gemiddelde burger en extra bescherming nodig hebben. Uit de jurisprudentie bleek al dat veel beleid, dat tot onderscheid leidde, gericht was op vreemdelingen met een verblijfsvergunning. Daarnaast zijn het woonwagengewoners die structureel problemen hebben met het afsluiten van verzekeringen (gekoppeld aan de woonwagen). Er zijn signalen dat woonwagengewoners ook op andere terreinen problemen ondervinden.

Het is dan ook van belang dat er onderzoek gedaan wordt specifiek gericht op de positie van woonwagengewoners. Het feit dat de overheid dezelfde rechten en plichten aan woonwagengewoners oplegt als aan andere burgers en bijzondere wetgeving intrekt, zou ertoe moeten leiden dat ook in de dienstverlening zonder onderscheid gewerkt wordt.

Wat kan er gezegd worden over de diverse gedragscodes en klachtenregelingen? Allereerst dat ze weinig gebruikt worden voor discriminatieklachten. Ten tweede dat de meeste klachtprocedures goed bruikbaar zijn als alternatief voor civiele danwel strafrechtelijke procedures gezien de lage kosten en geringe tijdsduur van de klachtenprocedure.

Van belang bij het indienen van een klacht bij de klachtinstututen is na te gaan wat de

gevolgen van een klacht zijn. Zo is een klacht bij het klachtinstituut verzekeringen goed te combineren met een andere procedure zoals die bij de CGB. Terwijl bij het indienen van een klacht bij de kredietinstellingen van de VFN men instemt met het feit dat de uitspraak bindend is. Dit houdt in dat de weg naar de civiele rechter in dat geval slechts in zeer bijzondere omstandigheden nog open staat.



GET in

Bijlagen

LEBR



Bijlage 1

Rechtspraak Vreemdelingenrecht 1985, 96

Rechtbank Utrecht 05.12.1985, Rechtbank Utrecht 31.01.1985 (tussenvonnis)

Mag de Amrobank buitenlandse werknemers op andere voorwaarden leningen verstrekken dan Nederlanders? Buitenlandse werknemers op andere voorwaarden leningen verstrekken dan Nederlanders levert geen overtreding van art. 429quater Sr op. Iedere bank mag kredietwaardigheid toetsen van aanvragers voor een lening. Hantering van het criterium nationaliteit levert geen strafbaar feit op. Ook was het toegestaan om voor risicodragende categorieën speciale richtlijnen te ontwikkelen. Het opstellen van speciale richtlijnen voor buitenlandse werknemers was niet strafbaar. De kantonrechter oordeelde het zijn van buitenlander, c.q. buitenlandse werknemer een risicoverzwarende omstandigheid. Het zijn van een buitenlander is een risicoverzwarende omstandigheid in geval van de aanvraag van een krediet. Ontslag van rechtsvervolging.

Rechtspraak Vreemdelingenrecht 1985, 96

Kantonrechter Amersfoort 03.05.1984, Rechtbank Utrecht 31.01.1985 (tussenvonnis)

Hoger beroep van kantonrechter Amersfoort 3 mei 1984.

Deze zaak betreft het niet verstrekken van een persoonlijke lening aan M.K. onder meer op grond dat deze niet de Nederlandse nationaliteit had en/of omdat der aanvraag van hem niet strookte met in het bedrijf van de verdachte geldende richtlijnen kredietaanvraag buitenlanders.

Uit het onderzoek ter terechtzitting zou aannemelijk zijn geworden dat de bedoelde aanvraag is afgewezen op grond van het - in verhouding tot de omvang van de gewenste geldlening en de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen - te geringe inkomen van K. en niet (tevens) op enige andere grond.

Op grond van het voorgaande is niet wettig en overtuigend bewezen te achten dat verdachte het telastegelegde heeft begaan, zodat zij daarvan behoort te worden vrijgesproken.

Toetsing of het hanteren van het criterium nationaliteit bij de beoordeling van een kredietaanvraag overtreding van art. 429quater Sr. kan opleveren blijft achterwege.

Rechtspraak Vreemdelingenrecht 1985, 96

Rechtbank Utrecht 05.12.1985, Rechtbank Utrecht 31.01.1985 (tussenvonnis)

Mag de Amrobank buitenlandse werknemers op andere voorwaarden leningen verstrekken dan Nederlanders? Buitenlandse werknemers op andere voorwaarden leningen verstrekken dan Nederlanders levert geen overtreding van art. 429quater Sr op. Iedere bank mag kredietwaardigheid toetsen van aanvragers voor een lening. Hantering van het criterium nationaliteit levert geen strafbaar feit op. Ook was het toegestaan om voor risicodragende categorieën speciale richtlijnen te ontwikkelen. Het opstellen van speciale richtlijnen voor buitenlandse werknemers was niet strafbaar. De kantonrechter oordeelde het zijn van buitenlander, c.q. buitenlandse werknemer een risicoverzwarende omstandigheid. Het zijn van een buitenlander is een risicoverzwarende omstandigheid in geval van de aanvraag van een krediet. Ontslag van rechtsvervolging.

Rechtspraak Vreemdelingenrecht 1986, 78; Migrantenrecht 1986, 9-84

Medewerker Rabobank weigert -met een beroep op interne richtlijnen- een Marokkaanse man bemiddeling te verlenen bij het afsluiten van een autoverzekering, "aangezien bij de bank geen autoverzekeringen worden afgesloten voor buitenlanders". Zij gaan volgens gedaagde nl. ieder jaar naar het buitenland en dat is de reden waarom gedaagde de auto van buitenlanders niet verzekert.

Heeft gedaagde onderscheid gemaakt wegens ras in de uitoefening van een beroep of bedrijf?

art. 429 quater Wetboek van Strafrecht.

Kantonrechter: in casu is dusdoende daadwerkelijk onderscheid gemaakt tussen personen van verschillende nationaliteit -'buitenlanders' gesteld tegenover 'Nederlanders'- en daarmee, in de zin van het IVUR en in de zin van 429quater Sr wegens ras".

Veroordeling tot een geldboete van Fl.750,-.

Bijlage 2

Integriteitscode

De leden van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), overwegende, dat het bankwezen een belangrijke rol speelt in het economisch en maatschappelijk bestel; dat het voor een adequate vervulling van deze rol van wezenlijk belang is dat de integriteit van de leden van de NVB boven alle twijfel is verheven; dat de leden daarom streven naar een integere en betrouwbare dienstverlening aan hun cliënten; dat binnen de NVB, mede met het oog op het belang van de integriteit van de individuele leden en het bankwezen in het algemeen reeds de volgende in de bijlage bij deze Integriteitscode beschreven gedragsregels en richtlijnen zijn overeengekomen:

- de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen;
- de Algemene verklaring tegen rassendiscriminatie;
- de Gedragscode Chinese Walls;
- de Gedragscode Hypothecaire Financieringen;

dat het voorts zinvol is een aantal in de sector reeds vigerende gedragsregels op het niveau van de NVB vast te leggen; dat de gedragsregels tot uitdrukking brengen dat de leden van de NVB groot belang toekennen aan een integere wijze van opereren van hun individuele medewerkers en hun organisaties als geheel; hebben in de op 20 mei 1998 gehouden Algemene Ledenvergadering verklaard, zich bij de uitoefening van het bancaire bedrijf in Nederland in te spannen, naast de wettelijke voorschriften en de binnen de NVB overeengekomen en overeen te komen regelingen, de volgende gedragsregels in acht te blijven nemen.

Algemene gedragsregels

De leden zullen zich inspannen zich er van te vergewissen dat nieuw aan te trekken medewerkers voldoen aan ter zake te stellen eisen van integriteit en kunnen bij een ander lid, tevens voormalig werkgever van de betrokkene, ter zake informatie inwinnen, waaraan dit lid, onder voorbehoud van toestemming van de betrokkene, medewerking zal verlenen. Indien betrokkene toestemming weigert, wordt deze in beginsel niet in dienst genomen,

tenzij de te stellen eisen van integriteit anderszins in afdoende mate kunnen worden geverifieerd. De leden zullen bevorderen dat hun medewerkers zich bij de uitoefening van het bancaire bedrijf in de meest ruime zin onthouden van iedere gedraging of medewerking aan gedragingen die afbreuk doet aan de integriteit. De leden nemen bij hun dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht.

De leden wensen geen relatie aan te gaan met of diensten te verrichten voor (rechts)personen, indien zij weten of redelijkerwijs moeten vermoeden, dat de door deze (rechts)personen aangeboden gelden of andere waarden afkomstig zijn van misdrijf, dan wel dat fondsen uit kredietverlening daarvoor aangewend zullen worden.

De leden verlenen geen medewerking aan rekeningconstructies of andere handelingen die tot doel hebben het aan de bankinstelling aangeboden geld aan de controle van de bevoegde autoriteiten te onttrekken. De leden dragen zorg voor adequate regels om verstrengeling van belangen van het betrokken lid enerzijds en persoonlijke of zakelijke belangen van medewerkers anderzijds tegen te gaan. De leden dragen er zorg voor dat de vertrouwelijkheid van gegevens van en over cliënten, relaties en de eigen instelling zo goed mogelijk gewaarborgd wordt. De leden bevorderen dat hun medewerkers binnen hun eigen instellingen navraag kunnen doen over de implementatie van of problemen bij de uitvoering van deze Integriteitscode.

Slotbepaling

De Algemene Ledenvergadering zal, indien nodig, deze code en de bestaande gedragsregels en richtlijnen in het licht van de ontwikkelingen in de bedrijfstak actualiseren, mede aan de hand van de algemeen maatschappelijke opvattingen over de in deze code behandelde onderwerpen.

Bijlage 3

Algemene verklaring tegen rassendiscriminatie De Ondertekenaars

1. Brengen in herinnering dat op grond van de Grondwet, andere wetten en verdragen discriminatie op grond van ras, huidskleur, nationale of etnische afkomst is verboden.
2. Bevestigen dat in een democratische samenleving respect voor ieder mens fundamenteel is en dat ieder die in Nederland woont op gelijke voet aan de Nederlandse samenleving moet kunnen deelnemen.
3. Constateren dat vooroordelen, discriminerende uitlatingen en gedragingen, al dan niet bewust, in de gehele samenleving voorkomen en dat zij een belangrijke oorzaak zijn van bestaande achterstanden van minderheden.
4. Veroordelen vooroordelen, intolerantie en achterstelling op het werk, op school, in de vrije tijd of waar dan ook. Discriminatie is een sociaal onrecht.
5. Verplichten zich tot een gezamenlijke inzet om alle vormen van vooroordeel en discriminatie te voorkomen en te bestrijden.
6. Verklaren dat zij in elk geval het volgende zullen doen om discriminatie te voorkomen en bestrijden door:
 - * zelf het goede voorbeeld te geven en stereotypen tegen te gaan.
 - * te bevorderen dat gedragscodes tegen discriminatie per sector of per branche van het maatschappelijk leven worden vastgesteld.
 - * mensen en organisaties in hun omgeving aan te spreken op bewust of onbewust discriminerend gedrag.





GET in

Bijlage 4

Gedragscode van de VFN

De leden van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), in aanmerking nemende dat:

- zij zich bezighouden met het verstrekken van financiële diensten, waaronder met name consumptief en ander krediet in diverse vormen;
- zij daarmee een belangrijke economische en maatschappelijke taak vervullen;
- het voor een adequate vervulling van deze rol van wezenlijk belang is dat de integriteit van de leden van de VFN boven alle twijfel is verheven;
- zij streven naar een integere en betrouwbare dienstverlening aan hun cliënten;
- zij een wezenlijke bijdrage willen leveren aan de integriteit van de bedrijfstak door een zo doelmatig mogelijke fraudepreventie en –bestrijding;
- zij, zich bewust zijnde van hun verantwoordelijkheden, de financiële dienst-verlening, waaronder kredietverstrekking, en de daarmee verband houdende activiteiten willen uitoefenen op een wijze die een goed kredietgever betaamt;

zijn in de Algemene Ledenvergadering van 26 april 2001 overeengekomen, bij de uitoefening van hun bedrijf, naast de wettelijke voorschriften en de binnen de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland overeen te komen regelingen, de volgende gedragscode in acht te zullen nemen en het toezicht op de naleving ervan op te dragen aan een Commissie van Toezicht.

1. Definities en werkingsfeer

1. In het kader van deze gedragscode wordt verstaan onder:

Financier: het lid van de VFN

Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot een VFN-lid wendt voor de afname van een financiële dienst en daarbij handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen

Commissie van Toezicht: de commissie, ingesteld door de VFN, waarvan de leden worden

benoemd door de Algemene Ledenvergadering, en waarvan het reglement is opgenomen als bijlage 1 bij deze gedragscode.

2. Deze gedragscode heeft betrekking op de financiële dienstverlening van de leden van de VFN aan hun cliënten in Nederland.

2. Integriteit

1. De financier zal zich inspannen zich ervan te vergewissen dat nieuw aan te trekken medewerkers voldoen aan ter zake te stellen eisen van integriteit. Hij kan bij een andere financier, tevens voormalig werkgever van de betrokkene, ter zake informatie inwinnen, waaraan deze financier, onder voorbehoud van toestemming van de betrokkene, medewerking zal verlenen. Indien betrokkene toestemming weigert, wordt deze in beginsel niet in dienst genomen, tenzij de te stellen eisen van integriteit anderszins in afdoende mate kunnen worden geverifieerd. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.

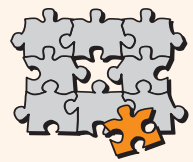
2. De financier zal bevorderen dat zijn medewerkers zich bij de financiële dienstverlening onthouden van iedere gedraging of medewerking aan gedragingen die afbreuk doet aan de integriteit. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.

3. De financier wenst geen relatie aan te gaan met of diensten te verrichten voor (rechts)personen, indien hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, dat de door deze (rechts)personen aangeboden gelden of andere waarden afkomstig zijn van misdrijf, dan wel dat fondsen uit kredietverlening daarvoor aangewend zullen worden.

4. De financier zal bij de financiële dienstverlening uitvoering geven aan de interne richtlijnen van de VFN inzake het voorkomen en bestrijden van fraude.

3. Werving en voorlichting

1. Bij de voorlichting over financiële diensten in zijn verschillende vormen streeft de finan-



GET in

cier steeds naar een zo groot mogelijke openheid en duidelijkheid, zowel in zijn algemeenheid als bij de individuele financiële diensten.

2. In zijn voorlichtingsmateriaal informeert de financier de cliënt op het belang van de relatie tussen de (theoretische) looptijd van het krediet en de economische levensduur van het bestedingsdoel.

3. In zijn voorlichtingsmateriaal en bij een klacht van een cliënt informeert financier de cliënt over het bestaan van de VFN-klachtenprocedure door middel of op basis van een door de VFN verzorgde brochure.

4. Behandeling van kredietaanvragen

1. De financier verstrekt kredieten alleen na:

- genoegzame identificatie van de cliënt;
- raadpleging van systemen van fraudepreventie en –registratie;
- serieus onderzoek, in het bijzonder naar de kredietwaardigheid, de financiële positie en de draagkracht van de kredietaanvrager, op basis van de gegevens zoals aangeleverd door de kredietnemer, en voor de juistheid en volledigheid waarvan deze verantwoordelijk is. Voor overkreditering zal worden gewaakt.

2. Voor de beoordeling van de aflossingscapaciteit van de kredietnemer gaat de financier uit van een maandelijkse betaling door de kredietnemer van tenminste 2% van de kredietlimiet (bij doorlopend krediet) of het kredietbedrag (bij aflopend krediet), ook als de werkelijke periodieke betaling door de kredietnemer kleiner is. Eventueel reeds lopende kredieten herberekent financier volgens dezelfde norm om de reeds bestaande verplichtingen van de kredietnemer vast te stellen.

3. De financier verstrekt geen krediet indien:

- de uit het te verstrekken krediet voortvloeiende werkelijke, of volgens het voorgaande lid berekende theoretische verplichtingen indien deze hoger zijn, ertoe leiden dat de kredietnemer van zijn inkomsten, na aftrek van vaste lasten, minder overhoudt dan de voor de kredietnemer geldende bijstandsnorm onder aftrek van de normhuur zoals bepaald in de artt. 16.1 en 17.2 Huursubsidiewet.

– de kredietaanvrager onderwerp is van een minnelijke of wettelijke schuld-regeling, tenzij het krediet als saneringskrediet onderdeel is van zo'n regeling en de schuldregelaar c.q. de bewindvoerder toestemming heeft gegeven tot het aangaan van de lening.

5. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. Indien een cliënt van een financier te kennen geeft de relatie met deze financier te willen beëindigen, dan zal deze financier desgevraagd informatie over de cliënt verstrekken aan de nieuwe financier voor zover die informatie noodzakelijk is voor een verantwoorde financiële dienstverlening.

2. De nieuwe financier zal uitsluitend overgaan tot opvragen van informatie indien cliënt uitdrukkelijke toestemming heeft verleend tot het verstrekken van die informatie.

6. Relatiebeheer

1. De financier verstrekt cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst tenminste jaarlijks, en door cliënt desgevraagd tussentijds, een overzicht van de voor het desbetreffende product relevante informatie, waaronder tenminste het bedrag van de uitstaande schuld.

2. Indien van toepassing, informeert de financier de cliënt dat een derde op de hoogte wordt gesteld over het verloop van een aan de cliënt verleende financiële dienst die door bemiddeling van deze derde tot stand is gekomen.

7. Financiële problemen

1. De financier toont begrip voor de cliënt die na kredietverlening in financiële moeilijkheden geraakt, en die zelf aantoonbaar probeert zijn financiële situatie te verbeteren. In dat geval probeert de financier met de cliënt tot een oplossing van diens financiële problemen te komen.

2. De financier werkt mee aan schuldregelingen op basis van de –in overleg met de VFN opgestelde- Gedragscode schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

8. Samenwerking met derden

1. De financier die bij het aanbieden en het beheer van financiële diensten samen-werkt met een derde, ziet erop toe dat deze derde handelt in de geest van deze gedragscode.
2. De financier verbreekt de samenwerking met de derde op het gebied van de financiële dienstverlening, indien deze derde ondanks herhaalde waarschuwing verzuimt te handelen in de geest van deze gedragscode.
3. De financier meldt het verbreken van de samenwerking als bedoeld in het vorige lid terstond aan het secretariaat van de VFN, met opgave van de reden. Het secretariaat informeert vervolgens de leden. Deze dienen zich op het voort-zetten van de samenwerking met deze derde te bezinnen.

9. Naleving

1. Handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode druist in tegen de norm 'goed kredietgever' zoals opgenomen in de Wet op het consumentenkrediet.
2. Cliënten, financiers, het Bestuur van de VFN en derden belanghebbenden kunnen, met inachtneming van het Reglement van de Commissie van Toezicht, een klacht indienen over het handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode door een financier.

10. Slotbepalingen

Deze Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2001, en vervangt de Erecode van 27 april 1983 inclusief de toen vastgestelde en naderhand toegevoegde bijzondere gedragsregelen. Zij kan worden aangehaald als 'Gedragscode VFN'.



Bijlage 5

Gedragcode NVF

Artikel 1:

Een NVF lid dient in de uitoefening van zijn beroep c.q. voering van het bedrijf zijn werkzaamheden eerlijk, nauwgezet en naar beste vermogen te verrichten.

Artikel 2:

Een NVF lid dient ervoor zorg te dragen dat de schriftelijke berichten en mededelingen, die hij in de uitoefening van zijn beroep c.q. bedrijfsvoering doet uitgaan, zijn naam vermelden.

Artikel 3:

Een NVF lid dient zich te conformeren aan de Bijzondere Gedragsregelen betreffende Reclame-uitingen voor Consumptief Krediet (onderdeel d. van de Bijzondere Gedragsregelen van de Reclame Code).

Indien in reclame-uitingen voor consumptief krediet een effectief kredietvergoedings-percentage wordt vermeld, dient bij ieder kredietbedrag zowel het minimum als het maximum effectieve rente-percentage op jaarbasis te worden vermeld, alsmede de bijbehorende termijnbedragen. Ingeval van een doorlopend krediet dienen tevens de bijbehorende theoretische looptijden te worden vermeld. Kredietaanvragen kunnen slechts worden gehonoreerd op basis van een tarief dat binnen de vermelde bandbreedte valt.

Artikel 4:

Een NVF lid dient ervoor zorg te dragen, dat aan anderen geen mededelingen worden gedaan omtrent zaken met een vertrouwelijk karakter, waarvan in het kader van de uitvoering van een hem verleende opdracht door hem of een van zijn werknemers kennis wordt genomen. Deze plicht geldt niet voor zover de uitvoering van die opdracht het doen van zodanige mededelingen vereist.

Artikel 5:

Een NVF lid is verplicht van de in de uitoefening van zijn beroep c.q. bedrijfsvoering ten

behoefte van een cliënt gevoerde correspondentie en gewisselde stukken afschriften aan die cliënt te zenden, zodra en voor zover deze dat vraagt en daarbij belang heeft.

Artikel 6:

Een NVF lid dient aantekening te houden van aard en omvang van de werkzaamheden, die hij in de uitoefening van zijn beroep c.q. voering van zijn bedrijf voor derden heeft verricht. Hij is verplicht, deze aantekeningen gedurende de tijd van zeven jaar te bewaren.

Artikel 7:

Indien een cliënt zich bij het NVF lid beklaagt over een gevolgde handelwijze, is het NVF lid verplicht de klager te attenderen op de mogelijkheid deze klacht binnen een termijn van dertig dagen te melden aan de NVF.

Artikel 8:

Een NVF lid dient zich te onthouden van koppelverkoop die de vrijheid van keuze van de cliënt belemmert.

Van koppelverkoop is sprake wanneer een cliënt gedwongen is of wordt gebruik te maken van een bepaald financierings-intermediair, omdat hij anders bijvoorbeeld een andere zaak, dienst of overeenkomst niet tegen dezelfde condities kan verkrijgen of behouden c.q. kan aangaan of voortzetten.

Indien degene, voor wie een consumptief krediet wordt aangevraagd, zich bij de totstandkoming van een krediettransactie verplicht tot het aangaan van een andere overeenkomst, is het NVF-lid verplicht tot beschrijving van de condities waardoor de kredietovereenkomst tot stand kan komen, inclusief (een) eventueel vereiste nevenovereenkomst(en).

In welk laatste geval hij de kredietnemer er uitdrukkelijk op dient te wijzen dat deze het recht heeft zelf te bepalen met welke wederpartij die neven-overeenkomst(en) zal (zullen) worden aangegaan.

De nevenovereenkomsten zoals bedoeld onder artikel 8 lid B zullen aan verschuldigde koopsompremie nooit meer mogen bedragen dan 15% van de hoofdsom exclusief deze premie



GET in

Artikel 9:

Een NVF lid dient zich er bij al zijn gedragingen rekenschap van te geven dat hij binnen het financieringswezen een eigen plaats inneemt en een maatschappelijke functie uitoefent, waarbij hij nimmer uit het oog mag verliezen dat hij geroepen is tot onafhankelijke voorlichting in financieringszaken.

Artikel 10:

Het is een NVF lid verboden activiteiten te bedrijven, of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij zijn onafhankelijkheid in het geding komt danwel de eer en stand van de NVF leden in diskrediet worden gebracht.

Artikel 11:

Het NVF lid zal toezien op en wordt verantwoordelijk gehouden voor de gedragingen van zijn medewerk(st)ers opdat deze niet in strijd handelen met de gedragsregels en overige bepalingen van het Huishoudelijk Reglement en de Statuten van de vereniging.

Artikel 12:

Het is een NVF lid verboden zich bezig te houden met “fronting”. Onder fronting wordt verstaan het systematisch binnen korte tijd na het totstandkomen van de overeenkomst doorverkopen van de vordering.

Artikel 13:

Een NVF lid is verplicht alle kredietmogelijkheden te onderzoeken en bij niet honoreren van de aanvraag, de aanvrager te attenderen op eventuele mogelijkheden tot het verkrijgen van een krediet bij ander instanties.

Artikel 14:

Een NVF lid is verplicht indien bij acceptatie van de kredietaanvraag nadere zekerheden worden geëist, de aanvrager volledig te informeren omtrent de geëiste zekerheidsstelling.

Artikel 15:

Een NVF lid is verplicht alle hem bekende omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van de kredietaanvraag ter kennis te brengen van de kredietgever. Met name die omstandigheden waarvan het NVF lid redelijkerwijs mag aannemen dat het krediet niet of niet onder dezelfde voorwaarden verstrekt zou zijn, indien zij de kredietgever bekend waren.

Artikel 16:

Een NVF lid zal ervoor zorgdragen dat op iedere vestiging, filiaal of anderszins, van hem een persoon aanwezig is die adequaat is opgeleid, d.w.z. vergelijkbaar met het niveau van bijvoorbeeld Nibe-SVV.

Artikel 17:

Een NVF lid verklaart door mede ondertekening van de gedragscode deze bij de uitoefening van zijn werkzaamheden, nauwgezet te zullen nakomen.

Algemeen: Gedragscode NVF is van toepassing op bemiddeling voor consumptief krediet en niet voor hypotheeken.

Aanpassingen in de “Gedragscode NVF” in het kort samengevat;**Artikel 6:**

Tien jaar te wijzigen in zeven jaar. Tekst wordt dan; “Hij is verplicht, deze aantekeningen gedurende de tijd van zeven jaar te bewaren”.

Artikel 8:

8B – Toevoegen: “uitdrukkelijk”. Tekst wordt dan; “In welk laatste geval hij de kredietnemer er uitdrukkelijk op dient te wijzen dat”.

8C – Toevoegen: “koopsompremie”. Tekst wordt dan: “ ... zullen aan verschuldigde koopsompremie nooit meer mogen bedragen dan 15% van de hoofdsom exclusief deze premie”.

Artikel 16:

Toevoegen: “ Een persoon aanwezig is, die adequaat is opgeleid, d.w.z. vergelijkbaar met het niveau van bijvoorbeeld Nibe-SVV”. Tekst wordt dan: Een NVF lid zal ervoor zorgdragen dat op iedere vestiging, filiaal of anderszins, van hem een persoon aanwezig is, die adequaat is opgeleid, d.w.z. vergelijkbaar met het niveau van bijvoorbeeld Nibe-SVV.



GET in

Artikel 17:

Dit artikel komt te vervallen daar dit al is vastgelegd in de Grondwet.

Artikel 18:

Wordt artikel 17.

LEBBR





GET in

Bijlage 6



Klachteninstituut
Verzekeringen

Klachteninstituut Verzekeringen
Bordewijklaan 10
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
Tel. 070 333 89 99
Fax. 070 333 89 00

Raadpleeg voor het invullen de [checklist](#)

mevrouw heer

Voorletters :
Naam :
Adres :
Postcode : Plaats
Telefoon : werk prive mobiel

Tegen wie is uw klacht / verzoek om bemiddeling gericht? (aankruisen)

Gegevens tussenpersoon (indien van toepassing)

Naam :
Adres :
Postcode : Plaats

Gegevens verzekeringsmaatschappij (indien van toepassing)

Naam :
Adres :
Postcode : Plaats

Polisnummer en soort verzekering waar uw klacht betrekking op heeft:

Polisnummer: Schadenummer:

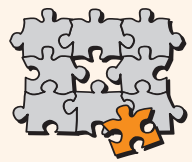
- Levensverzekering
- Schadeverzekering
- Zorgverzekering, bijvoorbeeld ziektekostenverzekering of tandartsverzekering
- Anders:

Vergeet niet kopieën van relevante stukken, zoals reeds gevoerde correspondentie, polis en toepasselijke voorwaarden, mee te zenden! Gebruik geen nietjes, maar paperclips. Wij verzoeken u deze stukken enkelzijdig gekopieerd op A-4 formaat op te sturen.

- Ik wil graag informatie
- Ik wil graag een klacht / verzoek om bemiddeling indienen

Met betrekking tot de volgende verzekeringskwestie:

Wat wilt u bereiken? Wanneer is het probleem in uw ogen opgelost?



<p>Voor de zekerheid</p> <p><input type="checkbox"/> ja, ik heb de <u>checklist</u> geraadpleegd</p> <p><input type="checkbox"/> ja, ik heb alle kopieën bijgevoegd van:</p> <p><input type="checkbox"/> polis(sen)</p> <p><input type="checkbox"/> polisvoorwaarden (bij autoverzekeringen ook een kopie van de kaart)</p> <p><input type="checkbox"/> gevoerde correspondentie</p>	<p>Dit formulier is ingediend door:</p> <p><input type="radio"/> klager / verzoeker zelf</p> <p><input type="radio"/> assurantie tussenpersoon</p> <p><input type="radio"/> ander</p>
	<p>datum: <input type="text"/> handtekening: <input type="text"/></p>
	<p>evt. stempel / sticker tussenpersoon: <input type="text"/></p>

Colofon

Auteur

mr. J. van der Vlist

Met medewerking van Arne Böker, afdeling communicatie

Uitgave van

Het Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie
in het kader van het Get in project

www.getin-online.net

LBR

Schaatsbaan 51

3013 AR Rotterdam

telefoon 010 201 02 01

fax 010 201 02 22

www.lbr.nl, info@lbr.nl

Ontwerp en drukwerk

Argus, werk(t) in beeld

Rotterdam

Rotterdam 2006

‘Getin’ word financieel gesteund door het ‘Community Action Program to
Combat Discrimination 2001-2006’ van de Europese Commissie



GET in



For Diversity



Against Discrimination



caritas



caritas

for Europe

