

Slimmigheden worden niet gewaardeerd

Van werken is hij niet vies. Tot twaalf dagen na zijn 70^e verjaardag was Machiel Robert Mok werkzaam als plaatsvervangend procureur-generaal bij de Hoge Raad. Wij zochten hem op omdat hij al sinds 1983 lid is – en sinds ruim twee jaar voorzitter – van de Klachtencommissie DSI (eerst de KCE/KCO/KCB). We spraken af om vijf uur, na een zitting van de Klachtencommissie. Die zitting liep enigszins uit, maar om even over half zeven zei hij nu toch echt met tram en trein naar huis in Wassenaar te moeten. Omdat hij na het eten nog ander werk te doen had.

Wat opvalt in uw CV is dat u heel lang met economische aangelegenheden bezig bent geweest.

> Ja, maar als jurist. Drie jaar bij Economische Zaken en zeven jaar bij de Europese Commissie. Econoom als destijds Kymmell of Wellink ben ik nooit geworden. Dat wilde ik ook niet.

Wel gaf u in Groningen economische ordening.

> Maar het was recht van de economische ordening.

Mededingingsrecht?

> Dat valt eronder, maar er is meer. Mijn leerstoel omvatte de hele economische ordening, dus de prijzenwetgeving, de vestigingswetgeving, de Wet toezicht effectenverkeer en al dat soort wetten. De PBO ook. Bij elkaar zo'n zeventig tot tachtig wetten.

Bij de Hoge Raad was u advocaat-generaal. Wat is dat?

> Een advocaat-generaal bij de Hoge Raad en ook de procureur-generaal (het hoofd van het 'parket' waarin de advocaten-generaal zijn georganiseerd) maakt, als de zaak is uitgeproceerd, dus als partijen gezegd hebben wat ze te zeggen hadden, de balans op. Hij bekijkt wat men kan afleiden uit de tekst van de wet en uit

de geschiedenis van de wet. Hij zoekt naar precedents, onderzoekt of men iets aan de literatuur kan ontleen, soms ook hoe het in andere landen geregeld is, en brengt vervolgens een advies uit, een zogeheten conclusie. Daarin wordt de Hoge Raad op al die achtergronden gewezen en zegt de advocaat-generaal hoe hij denkt dat de zaak moet worden beslist. Hij doet de research, meestal met een paar medewerkers. Ook bij de gerechtshoven heeft men advocaten-generaal, maar de functies bij de Hoge Raad enerzijds en bij de gerechtshoven anderzijds zijn uit elkaar gegroeid.

Doet hij ook mee aan de uitspraak?

> Nee, in Nederland niet. Soms geeft de Hoge Raad aan toch niet zo overtuigd te zijn of een oplossing in een nog andere richting te willen zoeken en zoeken raadsheren opnieuw wat uit. Een enkele keer vraagt de Raad aan de advocaat-generaal een aanvullende conclusie. Maar in veel gevallen steunt toch het arrest op de conclusie. Het komt ook wel eens voor dat een advocaat-generaal denkt: ik ga eens wat proberen, weliswaar volgt uit de rechtspraak dat het zus en zo moet, maar dat leidt hier toch tot onwenselijke resultaten; ik probeer of er een andere weg mogelijk is.



MACHIEL ROBERT MOK (AMSTERDAM, 1932)

1951	Eindexamen gymnasium B (Stedelijk Gymnasium Utrecht)
1955	Doctoraal examen Nederlands Recht (RU Utrecht)
1955-1957	Militaire dienst
1957-1960	Ambtenaar Ministerie van Economische Zaken
1960-1967	Ambtenaar Commissie E.E.G.
1967-1978	Ambtenaar (raadadviseur) ministerie van Justitie
1970-1997	Deeltijd-hoogleraar recht economische ordening RU Groningen
Sinds 1978	Advocaat-generaal bij de Hoge Raad
Sinds 1983	Lid Klachtencommissie Effectenbedrijf (КЕ), Klachtencommissie Optiebeurs (КСО) en Klachtencommissie Financiële Termijnmarkt Amsterdam (КФТ).
Sinds 2000	Voorzitter Klachtencommissie DSI

Daarbij is de heer Mok hoofdredacteur van SEW, redacteur TVVS, en plaatsvervangend voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Europees Recht.

De heer Mok is sinds 1957 gehuwd en heeft twee dochters en twee kleindochters.

En dat geldt te meer bij zo'n Klachtencommissie?

> Ik sprak over een advocaat-generaal. Als je zelf beslist ligt het anders, dan ben je daar voorzichtiger mee. Maar in de Klachtencommissie gebeurt het ook wel eens dat een lid zegt ja, we hebben dat altijd zus en zo gedaan, maar ik begin daar meer en meer aan te twijfelen. Soms zeggen we dan dat we de oude lijn toch goed vinden en een andere keer krijgt zo iemand de leden mee. We proberen binnen de grenzen van het burgerlijk recht te blijven, met dien verstande dat er procedurele uitzonderingen zijn.

De bewijsvoering is eenvoudiger?

> Daarin zijn we vrijer, dat is juist. Maar ook dat is procedure, natuurlijk. De taak van de Klachtencommissie is alternatieve geschillenbeslechting: civiele rechtspraak, maar op een alternatieve wijze geregeld.

Is het lidmaatschap van de KC een hobby of een bijbaan?

> Het is een bijbaan geworden, zij het – althans voor mij – niet met de primaire bedoeling eraan te verdienen. Ik had al toegezegd lid te willen worden voordat er over geld gesproken is. Er was wel gezegd dat er een zeker honorarium zou komen, maar of dat nu een tientje of honderd gulden of meer zou worden, wist ik niet. Dat honorarium is vastgesteld in onderhandelingen van de Effectenbeurs met andere leden van de eerste Klachtencommissie, die daar bestaande bijbanen voor moesten opzeggen. Ik heb mij destijds georiënteerd, met Van Ittersum gesproken, met De Hoop Scheffer sr., en heb me een beeld gevormd. Ik dacht dat het voor mij interessant was om er eens feitelijke rechtspraak bij te doen, want ik was rechtstreeks van buiten bij het parket van de Hoge Raad gekomen. Ik had nooit lagere rechtspraak meegemaakt en de rechtspraak bij de Hoge Raad heeft toch een betrekkelijk hoog abstractieniveau. Alles wat feitelijk is, is al uitgeprocedeerd. Het gaat bijna helemaal schriftelijk. Ik dacht dat het ook wel eens leuk zou zijn om zelf de feiten vast te stellen en om partijen en advocaten te zien.

Rechtspreken is leuk?

> Ja, althans als je de oplossing vindt. Een enkele keer lukt dat niet en is het ook niet leuk meer. Maar zodra je een oplossing vindt, hetgeen ons in de Klachtencommissie meestal gelukt is, is het best aardig.

Kymmell kwam altijd opgetogen terug, met 'wat we nu toch weer bedacht hebben'. Is er vooruitgang?

> Er is zeker ontwikkeling. Die is mede veroorzaakt door de wetgeving toezicht effectenverkeer, waarbij bepaalde bancaire gewoontes zijn vastgelegd, waarbij andere, nieuwe regels in het leven geroepen zijn en waarbij soms betrekkelijk algemene normen zijn gesteld die nieuw waren en nader moesten worden ingevuld. Daarin is een snelle ontwikkeling geweest. De laatste versie van het Besluit toezicht effectenverkeer – een uitvoeringsbesluit uit 1995 – is veel strenger en preciezer dan eerdere. De Nadere Regeling die STE heeft gemaakt is ook steeds strenger geworden.



**'WE PROBEREN BINNEN DE
GRENZEN VAN HET BURGER-
LIJK RECHT TE BLIJVEN'**

En de Klachtencommissie heeft aan de inzichtvorming bijgedragen?

> Misschien wel een beetje, maar ik denk dat we er meer aan ontleend dan aan bijgedragen hebben. Er is wel een grote vernieuwing die de Klachtencommissie al in de jaren '80 heeft ingebracht. Dat is dat de naleving van de zogenoemde marginverplichtingen bij opties en futures ook dient ter bescherming van de belegger. In het effectenvak vond men vroeger dat die regels alleen de belangen van de bank zelf dienden. Wij hebben gezegd dat zij ook tot bescherming van de beleggers strekken. Als men de marginverplichtingen niet naleeft, kan dat leiden tot schadeplichtigheid jegens de belegger. Oorspronkelijk is dat erg aangevochten, later heeft men bij de banken toch in sterkere mate de redelijkheid ervan ingezien. Ook de voordelen voor henzelf trouwens.

Geeft het een tevreden gevoel als u achterom kijkt?

> Weet u wat een tevreden gevoel geeft? Dat we in sommige periodes een bepaald type klachten hebben gehad waar we regels over hebben gegeven, uitspraken over hebben gedaan, en dat we op een gegeven moment die klachten niet meer hebben zien terugkomen. Dan denk je: het probleem is blijkbaar geregeld.

Noemt u nog eens een belangrijk stuk 'jurisprudentie'.

> Bewaking van de marginverplichtingen dus, en ook waarschuwingsverplichtingen. Die houden in dat de cliënt behoorlijk geïnformeerd

wordt, dat hij weet wat hij kan verwachten, dat hij weet wat er gebeuren gaat en niet achteraf met iets geconfronteerd wordt dat hij nooit had kunnen bevroeden.

Welke voordelen heeft zo'n private instantie boven de civiele rechter.

> Het heeft voor- en nadelen, laten we daar eerlijk over zijn. Voordelen zijn dat het sneller gaat, dat het goedkoper is en dat men komt bij een college dat langzamerhand op dit hele specifieke gebied een grote ervaring heeft opgebouwd.

U kunt tevens meer nuanceren dan de civiele rechter?

> Dat weet ik niet. De civiele rechter kan ook nuanceren. Het voordeel van de civiele rechter is dat er meer instanties zijn, dus er kan beter naar worden gekeken. Bovendien komt men voor een rechter wiens ervaring het is om recht te spreken, hij doet de hele dag niets anders.

Maar u kunt wellicht de relatieve macht van partijen beter tot hun recht laten komen?

> Ik denk dat het niet zoveel verschil maakt. De civiele rechter kan ook rekening houden met de machtsverhouding tussen partijen. Ik denk dat de voornaamste voordelen liggen in de snelheid en de financiële laagdrempeligheid. De belegger mag altijd naar de civiele rechter gaan in plaats van naar de Klachtencommissie, hij heeft de keuze. Hij kan het alleen niet allebei tegelijk doen. Kiest hij de weg naar de een, dan is de weg naar de ander geblokkeerd. Maar er zijn zaken geweest die de Klachtencommissie niet in behandeling heeft genomen omdat de klager te laat was. Er zijn betrekkelijk scherpe termijnen, die men in de civiele rechtspraak in die vorm niet kent.

Jullie vormen een – multidisciplinair – ingespeeld team, kennen al die casussen.

> We hebben wel eens gezegd van bepaalde typen zaken waarvan we opeens een lawine kregen 'nu weten we het wel': effectenleasing, World Online, Via Networks. Daar ben je dan wel sneller doorheen.

Waarom anonimiseren jullie de financiële instellingen eigenlijk?

> Omdat anonieme publicatie voorgeschreven is in het reglement; de banken en commissaires wensten dat bij de instelling van de Commissie.

‘RECHTSPREKEN
IS LEUK,
ALTHANS
ALS JE DE
OPLOSSING
VINDT’

De voorbeeldwerking zou door vermelding van namen versterkt worden.

> We hinken nu in Nederland op het ogenblik een beetje op twee gedachten. Civiele uitspraken van de rechter (buiten het personen- en familierecht) staan in gedrukte jurisprudentieverzamelingen met naam en toenaam. Komen ze op de website, dan worden ze geanonimiseerd, omdat men op de website gemakkelijk gegevens bij elkaar kan zoeken. Anonimiseren is soms moeilijk. Een van de eerste arresten van de Hoge Raad die geanonimiseerd op de website stond, begon met de woorden ‘Y exploiteert een grote internationale luchthaven op het grondgebied van de gemeente X’. Dan kun je wel ophouden natuurlijk. Bij ons zou dat ook zo kunnen zijn en daarom anonimiseren we, nu we dat toch doen, ook maar meteen goed. Anders gaan mensen afstropen wie er het vaakst wordt veroordeeld.

Na zo’n Doetinchem-affaire is ongetwijfeld de hele Rabo-organisatie zijn netheidscurve weer eens gaan opvoeren.

> Die netheidscurve kan men opvoeren, maar het blijft altijd mensenwerk. Er zijn vergissingen mogelijk, er zijn prestigekwesties, het is mogelijk dat er iets over het hoofd wordt gezien of dat men bang is dat de baas boos wordt. Er blijven altijd dingen over. Ik denk eigenlijk dat als u nu vraagt welke bank of commissionair relatief weinig zaken heeft en waarom, dan vertel ik u niet welke, maar het waarom ligt in het feit dat ze heel veel schikken.

Dus reputatiegevoeligheid en niet die netheidscurve?

> Alles voorkómen kan toch niet. Ik zal u een voorbeeld te geven. We hebben vandaag een zaak gehad van iemand die wil beleggen en die zegt: het mag wel een beetje in derivaten, maar alleen maar als de onderliggende waarde aanwezig is, want ik wil geen grote risico’s lopen. Hij wist een klein beetje van derivaten af. De bankmedewerker, volstrekt te goeder trouw, zet een constructie op waarin ook puts geschreven worden. De klant zegt achteraf: daar zijn geen onderliggende waarden. Dat heb je bij geschreven puts nu eenmaal niet. De bank zegt: er was dekking voor de marginverplichting. Ja, zegt die man, maar dat bedoelde ik niet. Beiden hadden uit hun zienswijze gelijk. Wat we er mee doen weet ik trouwens nog helemaal niet, maar zo zie je hoe men elkaar verkeerd kan begrijpen.

‘IK VERTEL U
NIET WELKE,
OMDAT ZE
HEEL VEEL
SCHIKKEN’

Beiden een beetje gelijk geven, is dat een verschil met de civiele rechter?

> Ik denk dat relatief de Klachtencommissie dat vaker doet, maar toch op de grondslag van regels van boek 6 BW, namelijk de eigen schuld. Is er in principe aansprakelijkheid van de deelnemer (bank enz.) voor de schade die ontstaan is? Zeg je ja, is er dan misschien ook eigen schuld bij de belegger? Zeg je ja, dat is er, dan kan dat 50% of 25% zijn, ook wel eens 100%. We hebben om u een voorbeeld te geven sinds ongeveer een jaar de lijn op basis van het Besluit toezicht effectenverkeer dat effectenkrediet van tevoren schriftelijk moet worden afgesproken. Dan krijg je gevallen waarin dat niet is gebeurd, maar waarin volkomen duidelijk is dat die belegger de bank onder enorme druk heeft gezet om hem krediet te verschaffen. Dat kan rechtvaardigen dat we 100% eigen schuld vaststellen en de belegger dus toch geen schadevergoeding krijgt. Dat is de uitzondering. Maar fifty-fifty of eenderde-tweederde is heel gangbaar. Meestal kan die cliënt er ook wel wat aan doen. Bij beheer iets minder vaak, maar bij advies ligt het vaak zo dat hij een echt verkeerd advies krijgt, maar het ook opvolgt, terwijl hij misschien toch wel had kunnen begrijpen dat er iets niet goed aan was.

Is schadebeperking een nieuw leerstuk in dit verhaal?

> Schadebeperking vloeit voort uit het BW en de verplichting daartoe werd ook onder het oude BW al aangenomen. Zo lang ik mij herinner, heeft de Klachtencommissie beslist dat een belegger die merkte dat hij schade leed, de omvang daarvan zelf moest beperken. Je had van die klachten waarbij iemand aangaf honderd stuks te willen kopen, maar er werden er tweehonderd gekocht. Daar zijn ze het vervolgens over oneens, maar je doet er niets meer aan. De belegger zegt dan: die honderd zijn niet van mij, die heeft de bank gekocht en daar bemoei ik mij niet mee. Wij hebben altijd gezegd: als je die andere honderd niet had willen hebben, had je ze op het moment dat je wist dat ze er waren moeten verkopen, en verder praten over het verschil tussen de aankoop- en de verkoopprijs. Maar men moet niet daarover ruzie maken totdat ze niks meer waard zijn. Dat is schadebeperking.

**'MEN MOET
NIET RUZIE
MAKEN
TOTDAT DE
STUKKEN
NIKS MEER
WAARD ZIJN'**

In het beleggingsadvies rekening houden met het bestemmingsdoel van de cliënt, een pensioensituatie bijvoorbeeld, is dat wel nieuw?

> Ook dat is al jaren zo.

Waarom zijn die dingen dan opeens zo actueel?

> Dat weet ik niet. Ik denk dat de oorzaak bij de media ligt. Ik kan mij zaken herinneren uit voor 1990 waarin we hebben gezegd: als een beheerder weet dat een vermogen een pensioenbestemming heeft, hij dat niet op een riskante wijze mag beleggen.

Van Ittersum wilde destijds natuurlijk de zelfregulering houden en daarom moest er een zo eigen mogelijke commissie komen. U zit nu in breder verband in DSI opgehangen. Voelt u zich als civiel rechtsprekende senang in een club die via zijn register ook kan straffen?

> Maar dat was bij de beurs toch precies zo? De beurs had toch ook alle mogelijke gedragsregels, trouwens nog, en een tuchtcommissie waar de mensen voor gedaagd konden worden. Waar de beurs meestal geen toezicht op kon uitoefenden waren de mensen die bij een bank werkten en daar adviezen gaven. Dat is een verschil met DSI, maar dat is meer een uitbreiding dan een principiële verschil. Wij streven na, en ik heb niet de indruk dat dit bij DSI op problemen stuit, dat wij inhoudelijk onafhankelijk zijn van DSI. Ik zou de vergelijking willen trekken dat DSI voor de Klachtencommissie is wat het Ministerie van Justitie is voor de rechterlijke macht: zorgen voor voldoende faciliteiten.

Intussen is er voor de consumentenbescherming een Autoriteit-FM in het leven geroepen die moet toezien op net gedrag. Hoe wordt de taakverdeling dan?

> Dat weet ik nog niet precies. Wij hebben alleen maar te maken met de deelnemer, niet met zijn personeelsleden als personen. Dat is een toepassing van een normale privaatrechtelijke regel: wat de werknemer doet, zelfs in strijd met de instructies van zijn werkgever, wordt als hij dat in de uitoefening van zijn bediening doet de werkgever toegerekend.

Er is ook veel kleinschalig falen. Dat kan DSI met zijn register wel afvangen, maar de Klachtencommissie en de Toezichthouder niet. Of in ieder geval veel moeilijker.

> Dat is ook zo. Maar er is wel iets van een lijntje tussen de Klachtencommissie en de DSI. De algemeen directeur van de DSI krijgt alle uitspraken van de Klachtencommissie. Die kan

DSI gebruiken als feedback om te kijken of er ergens wat mis is en daar kunnen ze consequenties aan verbinden.

U komt Docters van Leeuwen waarschijnlijk wel eens tegen. Gaat de relatie ook verder dan het receptiedrankje?

> Ja, we hebben de afspraak elkaar ongeveer eens per jaar te spreken. Zo'n gesprek heeft niet lang geleden plaatsgevonden. Dat was niet de eerste keer, maar wel de eerste keer dat het georganiseerd was. We hebben toen alle mogelijke punten van gemeenschappelijk belang, kleinigheden en belangrijker, uitgewisseld.

Meer dan een uitwisseling van maatschappelijke en wetenschappelijke inzichten?

> Om u een voorbeeld te noemen: sommige mensen weten niet erg goed waar ze klagen moeten. Zo'n tien procent van de klachten komt binnen bij de Geschillencommissie Banken, die dat naar ons doorstuurt. Dan nemen wij de datum waarop het bij de Geschillencommissie is gekomen als datum waarop het bij ons is gekomen; anders overschrijdt men mogelijk de termijn. Sommigen klagen bij de STE/Autoriteit-FM, die stuurt dat ook naar ons door. Wij hebben gevraagd de datum waarop zo'n klacht bij hen is binnengekomen er meteen op te stempelen. Maar wij hebben het ook over meer inhoudelijke zaken gehad, zoals de beoordeling van effectenleasecontracten.

Zei hij niet dat als jullie er niet waren geweest, hij nu een apparaat van hier tot ginder zou hebben om dat allemaal te organiseren via regelgeving en handhaving?

> Docters van Leeuwen is iemand die geen blad voor zijn mond neemt. Daarom kun je ook wel geloven dat, als hij zegt dat hij blij is met het bestaan van de Klachtencommissie, dat ook zo is. Het is toch leerzaam voor de STE/Autoriteit-FM wat er bij de KC uitkomt, en bovendien bespaart het hun veel werk. Als bepaalde dingen eenmaal een keer zijn beslist, komen problemen daarover vaak niet meer voor.

U loopt al twintig jaar mee. Oudere effectenbankiers zullen toch ook wel eens tegen u zeggen dat het goed is dat dingen geregeld zijn?

> Ja, maar soms is het nodig de bakens te verzetten op grond van voortschrijdend inzicht. Langzaam maar zeker groeit nu bijvoorbeeld de gedachte dat schadebeperking volgens de wet een plicht is van – in dit geval – de belegger,

**'DAN ZEGT
ZO'N
BEMIDDELAAR:
MIJN ZWAGER
DOET IN
BELEGGINGEN'**

'HET IS TOCH LEERZAAM VOOR DE AUTORITEIT-FM WAT ER BIJ DE KC UITKOMT'

maar dat toch de bank de deskundige is en het vaker meemaakt, en in voorkomende gevallen moet zeggen: Mijnheer/mevrouw, u doet er beter aan uw schade te beperken, door dit of dat te doen. En als een bank dat achterwege laat, wordt het beroep op schadebeperking zwakker. Langzamerhand komen we ertoe om te zeggen dat als binnen de relatie commissionair, depotbank en cliënt, de depotbank geen reden heeft om aan te nemen dat de commissionair het niet-goed gedaan heeft, de bank bepaalde uit de zorgplicht voortvloeiende handelingen niet nog een keer hoeft te verrichten. Maar als de depot-bank daarentegen eigenlijk had kunnen begrijpen dat de commissionair geen intakegesprek heeft gehouden, had zij het mogelijk toch wel kunnen doen. Zulk een opvatting kan gaandeweg rijpen.

In de hoek van DSI is altijd wel een relatie tussen het bedrijf en de knoeipot. In intermediairland is dat niet altijd transparant.

> Dat komt in de effectenwereld ook voor. Je hebt remisiers, die onafhankelijk ondernemer zijn, maar toch hun werk doen in de dealing-room van een commissionair.

Hoe krijg je dat grijze circuit onder controle?

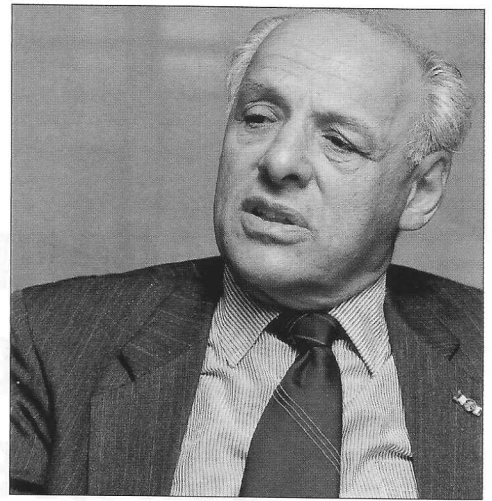
> Moeilijk. We hebben wel eens gezegd dat als iemand een instelling binnenkomt en in de dealingroom een mijnheer X zit en er niet gezegd wordt dat mijnheer X eigenlijk alleen een voordeurder is, die instelling verantwoordelijk is voor wat die mijnheer X doet. De Commissie van Beroep heeft beroep hiertegen afgewezen.

Met een dubbelloops jachtgeweer, rechtspraak én register, is dat toch wel te regelen?

> Het helpt misschien wel, maar waterdicht krijg je het niet. Dan zegt zo'n bemiddelaar: mijn zwager doet in beleggingen, die kan wel helpen.

U laat niet veel heel van mijn vooringenomenheid dat langs de publieke kanalen altijd de rechttoe rechtaan slimmigheden prevaleren, terwijl in zo'n private klachteninstantie meer het verstand tot zijn recht kan komen.

> Ik weet ook niet of dat zo is. Niet dat ik dat



zo graag ontkennen wil, maar ik heb het van twee kanten gezien. Ik ken de civiele rechtspraak natuurlijk alleen van papier en van de Hoge Raad, maar ik heb het idee dat men daar toch ook met een aanzienlijke dosis wijsheid - die men niet altijd heeft maar wel nastreeft te hebben en toe te passen - de zaken beoordeelt. Men is helemaal niet zo formeel en slimmigheden worden door de rechter niet gewaardeerd.

Hoe lang vindt u het nog leuk? Is er een leeftijdsgrens?

> Ja, in beginsel het eind van het jaar waarin je 72 wordt. Ik heb dus nog een dikke twee en half jaar voor de boeg. Mijn tijdsbesteding lag tot dusverre toch vooral bij de Hoge Raad. Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan: ik ga nu wat meer doen aan de Klachtencommissie. Ik kan zaken nog grondiger bekijken dan ik vroeger al deed, ik kan, anders dan voorheen, ook zelf concepten maken. Ik moet er niet aan denken aan de wallenkant te zitten vissen. Dat puzzelen hier geeft toch een zekere intellectuele bevrediging.

Nog even terug naar Docters van Leeuwen. Hij wil u niet op de een of andere manier overnemen?

> Daar hebben we het nooit over gehad. Ik heb het me ook nooit afgevraagd. Het ligt echter niet voor de hand dat een overheidslichaam (en dat is de Autoriteit-FM) alternatieve geschillenbeslechting organiseert.

In de assurantiewereld zal iets moeten gebeuren. Die Ombudsman krijgt per jaar vele duizenden klachten.

> Dat is erg veel, maar dat is mijn probleem gelukkig niet. Ik heb niet zo vaak de neiging meer om diep na te denken over zaken die voor mij niet aan de orde zijn.

Amsterdam, 26 maart 2002