

The life insurance ombudsman - a blessing for the Dutch life insurance industry

D.J. Sierkstra

Volume 62, numéro 2, 1994

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1106064ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1106064ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Sierkstra, D. (1994). The life insurance ombudsman - a blessing for the Dutch life insurance industry. *Assurances*, 62(2), 275–277.
<https://doi.org/10.7202/1106064ar>

Résumé de l'article

Parallèlement à l'ombudsman public, que l'on retrouve dans certains États, dont le Québec, et dont la fonction est de protéger les droits des citoyens contre les abus administratifs de leurs gouvernants, l'ombudsman dans l'assurance permet de trancher les différends qui surviennent entre l'assureur et l'assuré, notamment en matière d'interprétation de sinistres. Nos lecteurs se souviendront à cet égard de l'étude de M. Éric A. Pierce, *The Insurance Ombudsman Bureau in the United Kingdom*, publiée dans nos pages, en octobre 1984. Nous récidivons avec une expérience similaire, celle de l'ombudsman dans les Pays-Bas. L'auteur explique que le protecteur de l'assuré y oeuvre sur des matières d'assurance vie, qu'il est nommé par l'industrie tout en gardant sa complète indépendance et autonomie et que ses services sont rendus à titre gratuit. L'opinion de l'ombudsman ne lie pas l'assuré. Celui-ci conserve toujours ses droits de recours devant les tribunaux. Cette expérience nous apparaît intéressante. Dans la majorité des cas, elle permet à l'assuré de trouver rapidement des réponses raisonnables et d'éviter les coûts judiciaires ; une expérience qui constitue pour l'assureur un excellent moyen de démontrer une image de conciliation.

The life insurance ombudsman - a blessing for the Dutch life insurance industry*

by

D.J. Sierkstra

Parallèlement à l'ombudsman public, que l'on retrouve dans certains États, dont le Québec, et dont la fonction est de protéger les droits des citoyens contre les abus administratifs de leurs gouvernants, l'ombudsman dans l'assurance permet de trancher les différends qui surviennent entre l'assureur et l'assuré, notamment en matière d'interprétation de sinistres. Nos lecteurs se souviendront à cet égard de l'étude de M. Éric A. Pierce, The Insurance Ombudsman Bureau in the United Kingdom, publiée dans nos pages, en octobre 1984.

275

Nous récidivons avec une expérience similaire, celle de l'ombudsman dans les Pays-Bas. L'auteur explique que le protecteur de l'assuré y oeuvre sur des matières d'assurance vie, qu'il est nommé par l'industrie tout en gardant sa complète indépendance et autonomie et que ses services sont rendus à titre gratuit. L'opinion de l'ombudsman ne lie pas l'assuré. Celui-ci conserve toujours ses droits de recours devant les tribunaux.

Cette expérience nous apparaît intéressante. Dans la majorité des cas, elle permet à l'assuré de trouver rapidement des réponses raisonnables et d'éviter les coûts judiciaires ; une expérience qui constitue pour l'assureur un excellent moyen de démontrer une image de conciliation.



* Reprinted from the *Quarterly letter*, Nederlandse Reassurantie Groep nv, Amsterdam.

Back in 1971 the former Dutch Association for the Promotion of Life Insurance set up the institute of "ombudsman". Although created and financed by the insurance industry, the ombudsman is wholly independent.

The ombudsman deals with disputes and complaints that relate to life insurance policies. The consumer can obtain advice free of charge and/or ask the ombudsman to mediate in the case of disputes.

276 The ombudsman can call on experts in various fields. In his work he makes use of, amongst others, medical advisors, actuaries and legal experts.

Complaints that reach him lie to a great extent in the area of:

- surrender and paid-up values
- interpretation of policy conditions and differences of opinion as regards benefits and entitlements
- medical underwriting, degrees of disability, exclusions and non-disclosure

The verdicts of the ombudsman are not binding. In his capacity as mediator, the ombudsman, on the basis of the arguments presented to him, tries to find a solution that is reasonable and acceptable to the consumer and the insurer alike. The ombudsman's recommendations are nearly always accepted and acted upon by the parties concerned.

It is apparent that the activities of the ombudsman have led to a clear line of conduct on the part of insurers and to a higher degree of acceptance by the policyholders of the insurers' way of doing business.

In the course of the years the activities of the ombudsman have been seen to have a preventive effect. Insurers have introduced clearer policy conditions and become more open in their attitude vis-a-vis the policyholder.

Not only the consumer has benefited from the ombudsman. A direct result for insurers has been that very expensive and often time-consuming legal proceedings are avoided. A useful side-effect is that the image which the public has of insurers has improved.

In principle the ombudsman stands closer to the economically weaker consumer than to the economically stronger insurer. The fact that insurers and insurance intermediaries themselves frequently introduce the insured to the ombudsman seems to strengthen the positive effect of his actions. For the insured, not only the ombudsman's recommendations count, but also the fact that his attention has been drawn to this possibility of obtaining help from this source.

In the Dutch market the non-life insurance companies, which previously had available a different mechanism through which the complaints of policyholders could be channelled, decided in 1991 to follow the example of their life colleagues and also create an ombudsman for their sphere of business.

The Dutch insurance industry is of course not unique in having an ombudsman. Also some other countries have seen the virtue of having such an independent body to which policyholders can turn. But those who have not may be well advised to go this route since the ombudsman has proven very beneficial in the Dutch context.