

‘Laat mij maar lekker met stenen sjouwen’

Als financieel ombudsman probeert Nol Monster hoge eisen terug te brengen tot redelijke proporties

Frits Conijn en Martine Wolzak

Den Haag

Nauwelijks in functie en al vol in de vuurlinie. Volgens het consumentenprogramma Kassa van de VARA ontbreekt het Nol Monster, de nieuwe ombudsman van Financieel Klachteninstituut Kifid, aan onafhankelijkheid. Hem wordt verweten te vaak voor banken en verzekeraars te buigen. Daarbij is de link met de financiering van Kifid door de financiële sector snel gelegd.

‘Ik kijk in eerste instantie naar de overeenkomst tussen partijen en of die goed is nageleefd’, zegt de bijna 65-jarige Monster. ‘Als er fouten zijn gemaakt door de financiële dienstverlener, dan steun ik de cliënt in zijn klacht.’

Neem de woekerpolissen. De door de ombudsman opgestelde compensatie wordt door Kassa bestempeld als ‘wassen neus’. ‘In de beeldvorming lijkt mijn voorganger Jan Wolter Wabeke een standpunt ten gunste van de verzekeraars in te nemen. Maar ik zie dat anders. Claimstichtingen en verzekeraars werden bijgestaan door uitstekende juristen. Wabeke heeft, conform zijn taak, in dat conflict bemiddeld, met als resultaat dat zijn oplossing werd geaccepteerd. Hij is zelf geen partij, maar hij probeert partijen bij elkaar te krijgen. Als achteraf wordt geoordeeld dat de regeling niet deugt, dan hebben de claimstichtingen mogelijk niet goed opgelet’.

De financiering brengt de onafhankelijkheid van Kifid volgens Monster niet in gevaar. ‘Volgens mij zijn veranderingen niet nodig. Als door het rijk betaalde rechter deed ik ook vaak uitspraken in processen tegen de overheid. Ik ga bij Kifid liever uit van het principe dat de vervuiler betaalt.’

Toen hij 11 was, werd hij opgepakt door de politie. Samen met een paar vriendjes gooide hij vanaf het dak van de school steentjes naar de beheerder van de speeltuin. Eenmaal betrapt, moesten de kwajongens mee naar het bureau. Zij kregen een uitbrander, maar voor Monster was die niet afschrikwekkend. ‘Ik vond het politiebureau machtig interessant en wilde nooit meer weg’, herinnert hij zich met een bulderende lach.

Dus koos Monster na zijn middelbare school voor een loopbaan bij de politie in zijn woonplaats Den Haag. Toen hij hogerop wilde, studeerde hij in de avonduren rechten en in 1982 stapte hij over naar de rechterlijke macht. In oktober verleden jaar werd hij benoemd

bij Kifid.

‘Bij de politie had ik een snelle carrière’, blikt Monster terug. ‘Het was een erg leuke tijd, maar als ik hogerop wilde, kon ik niet meer ontkomen aan managementstaken. En die liggen mij niet. Ik ben een uitvoerder, geen bestuurder. Laat mij maar lekker met stenen sjouwen.’

Bij de magistratuur, als rechter in Amsterdam en later bij de rechtbank in Haarlem, kreeg Monster zijn plezier terug. ‘Lekker zaken tot een oplossing brengen.’ Minder blij was hij met zijn overstap naar het Openbaar Ministerie in 1994. ‘De IRT-affaire over omstreden opsporingsmethoden was net achter de rug en overall was ruzie.’

Bovendien moest hij als hoofdofficier van justitie van het district Zaanstreek-Waterland veel vergaderen. ‘Daar ben ik niet voor in de wieg gelegd. Iedereen gooit een mening op tafel en verder gebeurt er niets. Zelf val ik dan meestal stil. Ik had het nare gevoel dat ik mijn salaris niet verdiende.’

Dus keerde Monster terug naar de rechtbank. Daar was hij in 2006 betrokken bij het proces rond het Chipshol-project van vader en zoon Poot tegen luchthaven Schiphol. En in 2009 werd hij voorzitter van het college uit de vastgoedfraudezaak. In die kwestie werd hij door betrokkenen omschreven als een ‘gezondverstandrechter’ die mijlenver afstaat van de vastgoedwereld’. Keer op keer liet hij blijken verbijsterd te zijn door de praktijken van de verdachten.

‘Een ingewikkelde zaak. De verdachten zwommen steeds verder de fuik in. Ik kan niet beweren dat mij dit nooit had kunnen overkomen, maar op een gegeven moment moet je de grens trekken. Ik oordeel alleen over het gedrag, niet over de mens.’ De calvinist in hem komt boven als hij zegt: ‘We zijn allemaal zo rot als een mispel.’

‘Gezond verstand, redelijkheid en billijkheid zijn de “rhythm & blues” van het recht’, aldus Monster. Voor hem geldt het Romeinse erfrecht als voorbeeld. Daarin verdeelt de oudste zoon de porties en krijgt de jongste zoon de eerste keus. ‘Dat is een simpele garantie voor eerlijkheid’, aldus Monster. ‘Het wordt pas ingewikkeld als er advocaten aan te pas komen.’

Die laatste situatie probeert Monster te voorkomen. Liever ontbiedt hij de partijen om bij hem aan tafel een oplossing te bereiken. ‘De kunst is om de eis van de klagers terug te brengen tot redelijke proporties. Vaak hebben zij het gelijk aan hun zijde, maar proberen zij het onderste uit de kan te halen. De financiële dienstverleners hebben problemen om fouten toe te geven. Dan kan ik met mijn vuist op tafel slaan.’

De laatste tijd ontvangt Monster vooral veel klachten over variabele rentes. ‘Na een laag instaptarief blijken de leners opeens 13% te moeten betalen. Daarbij gaat het vaak om mensen die geen kant op kunnen. Zolang de geldverstrekker onder het wettelijk toegestane tarief blijft, denkt die alles te kunnen maken.’

(Kadertje)

Kifid

Financiële klachten

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) behandelt klachten van consumenten over beleggingen, verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten. Jaarlijks behandelt Kifid 7000 klachten. 3000 worden door de staf opgepakt. In de overige gevallen doet de ombudsman een uitspraak en eventueel kan de consument daarna naar de Geschillencommissie.