



## REGLEMENT TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeslotene: ieder lid, geassocieerd lid en buitengewoon lid van het Verbond van Verzekeraars;
- b. De beroeps – of bedrijfsorganisatie: De in de bijlage bij dit reglement opgesomde organisatie(s) die de Tuchtraad hebben opgericht en/of zich daaraan onderworpen hebben.
- c. consument: de afnemer van een financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, voor zover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf; onder consument wordt tevens begrepen:
  - a. de rechtspersoon waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks met uitzondering van de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van consumenten;
  - b. de deelnemer van een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijk persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule (pensioenpolis zoals bedoeld in PSW en PW)
- d. financiële dienst: een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- e. financiële onderneming: een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- f. financieel product: een financieel product als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- g. geschillencommissie: de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- h. ombudsman: de Ombudsman Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- i. de Stichting: de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;

### Artikel 2 Plaats van vestiging

De Tuchtraadraad Financiële Dienstverlening (assurantiën) (Hierna: de Tuchtraad) is gevestigd te 's-Gravenhage.



### **Artikel 3 Samenstelling**

De Tuchtraad bestaat uit minimaal vijf leden, waaronder een voorzitter en een vicevoorzitter.

### **Artikel 4 Benoeming**

1. De benoeming van de leden van de Tuchtraad geschiedt door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.
2. De benoeming geschiedt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de zittingsperiode van een lid uiterlijk eindigt op 31 december van het kalenderjaar waarin het lid de leeftijd van zeventig jaar heeft bereikt.
3. De leden van de Tuchtraad mogen gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn geweest voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of een financiële onderneming ten aanzien waarvan geschillen ter behandeling aan de Stichting kunnen worden voorgelegd en mogen vanaf de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of een financiële onderneming ten aanzien waarvan geschillen ter behandeling aan de Stichting kunnen worden voorgelegd.
4. De voorzitter en de vicevoorzitter moeten met goed gevolg aan een Europese universiteit het doctoraal examen in de rechtsgeleerdheid hebben afgelegd.
5. In tussentijdse vacatures wordt door de beroeps- of bedrijfsorganisatie steeds zo spoedig mogelijk voorzien, doch in ieder geval binnen een termijn van zes kalendermaanden na het ontstaan van de vacature.

### **Artikel 5 Taak**

1. De Tuchtraad heeft tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties.
2. De Tuchtraad heeft daarnaast tot taak door in de bijlage genoemde belanghebbenden ingediende klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars te beoordelen en daarover een uitspraak te doen.
3. Bij de uitvoering van de in lid 1 en 2 bedoelde taak treedt de Tuchtraad niet in de plaats van de bevoegde rechter en onthoudt hij zich van het opleggen van civielrechtelijke sancties. Bij de uitvoering van de in lid 1 bedoelde taak treedt de Tuchtraad evenmin in de plaats van een overeengekomen andere bevoegde geschillenbeslechter.



4. De Tuchtraad behandelt geen klachten die betrekking hebben op een bij de rechter of overeengekomen andere bevoegde geschillenbeslechter aanhangige klacht of geschil en evenmin klachten waarover de rechter of een andere geschillenbeslechter dan de Geschillencommissie reeds heeft geoordeeld, behalve in het geval bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a, b en d.  
Indien hangende de procedure bij de Tuchtraad een geschil tussen partijen bij de rechter of bij een overeengekomen andere geschillenbeslechter aanhangig wordt gemaakt, schorst de Tuchtraad de behandeling van de bij hem aanhangige procedure.
5. De Tuchtraad wordt bij de uitoefening van zijn taak ondersteund door het secretariaat van de Stichting.

## **Artikel 6**                      **Procedure**

1. De Tuchtraad beraadslaagt en beslist over elke aan zijn oordeel onderworpen zaak steeds in een samenstelling van minimaal drie en maximaal vijf leden, zulks te bepalen door de voorzitter.
2. Een door de Tuchtraad in te stellen onderzoek geschiedt:
  - a. na toezending door de Ombudsman in het geval, bedoeld in artikel 8d van het reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening;
  - b. na toezending door de voorzitter van de Geschillencommissie, bedoeld in artikel 24 lid 3 van het reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening;
  - c. na rechtstreekse toezending door de voorzitter van de Geschillencommissie indien hij van oordeel is dat de hem door de Ombudsman toegezonden klacht er uitsluitend toe strekt een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van een aangeslotene aan de orde te stellen;
  - d. na toezending door de Ombudsman of de voorzitter van de Geschillencommissie aan de Tuchtraad in verband met het feit dat de klacht een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van een aangeslotene betreft in een zaak waarvan het belang uitstijgt boven de financiële bevoegdheidsgrens van de Geschillencommissie;
  - e. na rechtstreekse indiening bij de Tuchtraad indien de klacht afkomstig is van een in de bijlage genoemde belanghebbende en de klacht de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft dan wel
  - f. ambtshalve, indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat.
3. In de gevallen, bedoeld in lid 2 onder e wordt de klacht bij de Tuchtraad ingediend onder opgave van de naam van de aangeslotene over wie een onderzoek wordt verlangd, met vermelding van alle bekende bijzonderheden en onder verstrekking van alle gegevens en bescheiden die voor het onderzoek door de Tuchtraad dienstig kunnen zijn.



4. De Tuchtraad beoordeelt in hoeverre de klacht gegrond is, dat wil zeggen in hoeverre de aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Indien de aangeslotene heeft gehandeld in strijd met gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen, worden de bepalingen waarmee in strijd is gehandeld, vermeld.
5. De Tuchtraad adviseert bij een gegrondverklaarde klacht de beroeps- of bedrijfsorganisatie omtrent een maatregel zoals genoemd in de statuten van desbetreffende beroeps- of bedrijfsorganisatie.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid voorzitter**

1. De voorzitter is bevoegd een klacht die geen betrekking heeft op een tuchtrechtelijk relevante gedraging van een aangeslotene of een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een aangeslotene die kennelijk tuchtrechtelijk niet verwijtbaar is, aanstonds kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond te verklaren.
2. De voorzitter verwijst een bij de Tuchtraad aanhangig gemaakte zaak ter verdere behandeling en beslissing naar de Geschillencommissie, indien de zaak tot de bevoegdheid van de Geschillencommissie behoort.

#### **Artikel 8 Verplichtingen aangeslotene**

1. De Tuchtraad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene over wie de Tuchtraad een onderzoek instelt, te hebben verzocht zich schriftelijk en/of mondeling tegenover de Tuchtraad te verantwoorden. In het geval dat de aangeslotene een onderlinge waarborgmaatschappij, een naamloze vennootschap dan wel besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is, dient de verantwoording door een bestuurder te geschieden. In de overige gevallen dient de aangeslotene zich tegenover de Tuchtraad steeds zelf dan wel door een vennoot te verantwoorden.
2. Indien een aangeslotene een verzoek als bedoeld in lid 1 ontvangt, is hij verplicht daaraan binnen de door de Tuchtraad gestelde termijn te voldoen.
3. De aangeslotene over wie de Tuchtraad een onderzoek instelt, is verplicht aan de Tuchtraad alle beschikbare gegevens en inlichtingen te verschaffen welke deze mocht verlangen en een onderzoek op zijn kantoor (kantoren) door of vanwege de Tuchtraad te gedogen en daartoe zijn volle medewerking te verlenen.
4. Zo de Tuchtraad het voor zijn onderzoek dienstig acht schriftelijk of mondeling gegevens of inlichtingen te verkrijgen van functionarissen uit de buiten- of binnendienst van de aangeslotene, is de aangeslotene verplicht daaraan zijn volle medewerking te verlenen.
5. De Tuchtraad is bevoegd zich op kosten van de beroeps- of bedrijfsorganisatie door deskundigen schriftelijk of mondeling te doen voorlichten.
6. De Tuchtraad is bevoegd de klager en de aangeslotene gezamenlijk of afzonderlijk te horen. Indien een aangeslotene daartoe een oproeping of een verzoek ontvangt, is deze verplicht daaraan te voldoen.



7. De Tuchtraad doet geen uitspraak ten nadele van een partij op basis van gegevens of standpunten waarover die partij zich niet voldoende heeft kunnen uitlaten.

#### **Artikel 9 Uitspraak**

1. De uitspraak wordt gemotiveerd.
2. De Tuchtraad stuurt de uitspraak naar de bij de zaak betrokken belanghebbende partijen (waaronder in ieder geval: de aangeslotene en de desbetreffende beroeps- of bedrijfsorganisatie).
3. De uitspraken van de Tuchtraad worden geanonimiseerd gepubliceerd op een voor eenieder toegankelijke wijze, te bepalen door de desbetreffende organisatie.

#### **Artikel 10 Werkwijze Tuchtraad**

De Tuchtraad is bevoegd nadere regels omtrent zijn werkwijze vast te stellen.

#### **Artikel 11 Slotbepalingen**

1. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de verwerking van persoonlijke gegevens aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens en beschreven in een privacyreglement.
2. De aansprakelijkheid van de leden van de Tuchtraad in verband met de uitvoering van de bij het Reglement Tuchtraad Assurantiën aan hen opgedragen taken is beperkt tot het bedrag waarop de door het Verbond van Verzekeraars ten behoeve van de leden van de Tuchtraad afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat hierop van toepassing is.

#### **Artikel 12 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding**

Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de beroeps- of bedrijfsorganisatie. Het reglement treedt in werking per 01-01-2011.



## **BIJLAGE bij het Reglement Tuchtraad**

### **Beroeps- of bedrijfsorganisatie**

De in het reglement Tuchtraad bedoelde beroeps- of bedrijfsorganisatie is het Verbond van Verzekeraars, gevestigd te Den Haag.

### **Bedrijfstakingen**

De in het reglement Tuchtraad bedoelde bedrijfstaking is het verzekeringsbedrijf.

### **Toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen**

De in het reglement Tuchtraad bedoelde gedragscodes, keurmerken en ereregelen van het Verbond van verzekeraars zijn:

1. Gedragscode Verzekeraars
2. Model-complianceregelgeving mededinging
3. Complianceregelgeving mededinging, geldend voor het Verbond
4. Richtlijnen interne klachtenbehandeling
5. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen
6. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem
7. Gedragscode Persoonlijk onderzoek
8. Fraudeprotocol
9. Productwijzers levens- en uitvaartverzekeringen
10. Productwijzers schadeverzekeringen
11. Productwijzers inkomensverzekeringen
12. Gedragscode Hypothecaire Financieringen
13. Code Rendement en Risico
14. Informatiemodellen beleggingsverzekeringen ('De Ruiter')
15. Transparantie traditionele levensverzekeringen
16. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
17. Overeenkomst vredes- en humanitaire operaties
18. Protocol Verzekeringskeuringen
19. HIV-Gedragscode
20. Moratorium Erfelijkheidsonderzoek
21. Convenant inzake de bestrijding van fraude met gezondheidsgegevens
22. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
23. Convenant Tipgelden
24. Gedragscode Behandeling Letselschade
25. Gedragscode medische aansprakelijkheid
26. Bedrijfsregeling 'Systeem Vertrouwelijke Mededelingen'
27. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisecosten'
28. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
29. Bedrijfsregeling 'Roy-data'
30. Bedrijfsregeling 'Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer'
31. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
32. Bedrijfsregeling 'Niet aangetekend verzenden opzeggingen'
33. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
34. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
35. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'



36. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
37. Overeenkomst 'Bedrijfsschade lease-auto's'
38. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
39. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
40. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
41. Overeenkomst brand met hypothecair financiers
42. Convenant samenloop reis- en zorgverzekeringen
43. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen



## Belanghebbenden

Belanghebbenden als bedoeld in artikel 5 lid 2 en in artikel 6 lid 2 onder e van het reglement Tuchtraad zijn:

1. Bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument als beschreven in de reglementen van de Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening:
  - (potentiële) verzekeringnemers;
  - verzekerden;
  - slachtoffers door handelingen van verzekerden;
  - begunstigden;
  - andere partijen die een beroep doen op de verzekering en degenen die hen terzijde staan;
  - distributeurs van verzekeringen;
  - expertisebureaus;
  - schaderegelingskantoren.
2. Gouvernemente en niet-gouvernemente organisaties:
  - overheden;
  - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen;
  - representanten van maatschappelijke groeperingen;
  - organisaties van werkgevers en werknemers.
3. Kapitaalverschaffers:
  - aandeelhouders;
  - leden van onderlingen.
4. Eigen werknemers:
  - (potentiële) eigen medewerkers;
  - ondernemingsraden.
5. Verzekeringsmaatschappijen:
  - collega-verzekeringsmaatschappijen;
  - de verzekeringsbranche als geheel.
6. Overkoepelende organisaties:
  - Verbond van Verzekeraars.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van het reglement Tuchtraad en treedt in werking per 01-01-2011.