



**Jaarverslag Tuchtraad
Financiële Dienstverlening
(Assurantiën)
2014**

Tuchtraad
Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

**Jaarverslag Tuchtraad
Financiële Dienstverlening
(Assurantiën)
2014**

Inhoud

Inleiding	5
De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	8
Bijlage 1: Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	12
Bijlage 2: Uitspraken Tuchtraad 2008-2014	24

Inleiding

Met genoegen bied ik u het jaarverslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) (hierna: de Tuchtraad) aan over het jaar 2014. Het onderwerp tuchtrecht in de financiële wereld stond in 2014 volop in de belangstelling. Zo worden banken (als gevolg van de nota van wijziging van de Wijzigingswet financiële markten 2015) verplicht om voor de personen die een eed of belofte moeten afleggen een stelsel van tuchtrecht in te voeren. Daarnaast wordt de groep personen die een eed of belofte moet afleggen, aanmerkelijk uitgebreid tot – kort gezegd – allen die werkzaam zijn bij een bank.

Als voorzitter van de Tuchtraad heb ik de toegevoegde waarde van tuchtrecht, dat verzekeraars al jaren hebben, ervaren. Anders dan het tuchtrecht voor bijvoorbeeld medici, advocaten en (register) accountants, dat wettelijk is geregeld, is het verzekeringstuchtrecht een door (de leden van) het Verbond in het leven geroepen verenigingstuchtrecht. Het belangrijkste doel is ervoor te zorgen dat de leden van de vereniging zich zorgvuldig en fatsoenlijk gedragen. En, wanneer het een beroepsgroep betreft, dat de beroepsgenoten zich houden aan de regels van de beroepsethiek. De verzekeringsbranche als geheel heeft er belang bij dat tegen ontoelaatbaar gedrag van de leden wordt opgetreden, omdat klachtwaardig gedrag van een lid op de rest van beroepsgroep afstraalt. Daarnaast is het in het algemeen belang dat de verzekeringsbranche goed functioneert en dat de naam van de branche hoog wordt gehouden.

De Tuchtraad heeft onder meer als taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Daarbij toetst de Tuchtraad het handelen en nalaten van de aangesloten leden ook aan de hand van gedragscodes, keurmerken en ereregelen. In dit voorschrift komt tot uitdrukking dat 'de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak' de alomvattende norm is waaraan het gedrag van een verzekeraar wordt getoetst. Dit kan verder reiken dan de toets of een aangeslotene zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving heeft gehouden. Schending van een wettelijk voorschrift of een bepaalde gedragscode is bijna altijd in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf. Maar ook los



Mr. E.M.
Wesseling-
van Gent,
voorzitter

van de vraag of bepaalde regels zijn overtreden, kan een bepaalde gedraging schending van de goede naam opleveren. Een voorbeeld daarvan is als een verzekeraar tegenover de consument een standpunt inneemt dat in rechte redelijkerwijs niet verdedigbaar is. Er is dan geen wettelijk voorschrift of code waarin een dergelijke regel is opgenomen. Toch oordeelt de Tuchtraad dat een verzekeraar dan handelt op een manier die de goede naam van de bedrijfstak kan schaden (zie bijvoorbeeld uitspraak TFD 2014/007 en TFD 2011/003). Een ander voorbeeld vinden we in uitspraak 2012/006, waarbij een directie van een aangeslotene niet op een serieuze manier betrokken was bij het geschil. De Tuchtraad oordeelde in dit geval dat de aangeslotene zich in de klachtbehandelingsprocedure onvoldoende professioneel heeft opgesteld en daarmee heeft gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf.

Kortom, het verzekeringstuchtrecht is zowel in het belang van de verzekeringsbranche als in het algemeen belang. Dit tuchtrecht komt tot gelding in een tuchtprocedure waarin een onafhankelijke Tuchtraad onderzoekt of een aangeslotene in overeenstemming met de hiervoor genoemde norm heeft gehandeld. Als dat niet het geval is, beslist het bestuur van de vereniging of een maatregel wordt opgelegd en zo ja, welke.

Mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter

“TUCHTRECHT IS ZOWEL IN HET BELANG VAN DE VERZEKERINGSBRANCHE ALS IN HET ALGEMEEN BELANG”

Deze oordelen raken de kern van het verenigingstuchtrecht zoals hiervoor omschreven: onprofessioneel handelen is klachtwaardig, omdat het op de beroepsgroep afstraalt. Daardoor kan het vertrouwen in de beroepsgroep dalen. En dus moet er worden ingegrepen. Het is aan het bestuur van het Verbond of er maatregelen moeten worden opgelegd. De Tuchtraad beslist of een klacht gegrond is of niet, maar bepaalt niet welke sanctie hieraan wordt verbonden. Wel kan de Tuchtraad volgens artikel 6 lid 5 van zijn reglement bij een gegrond verklaarde klacht een advies geven aan het Verbond voor een maatregel, zoals genoemd in de statuten van het Verbond. Deze maatregelen zijn: verlies van het lidmaatschap van het Verbond door opzegging of ontzetting, waarschuwing, berisping, al dan niet voorwaardelijke tijdelijke schorsing en het verzoek van het Bestuur van het Verbond aan een lid om een passende maatregel te treffen. Daarnaast kan de Tuchtraad ook adviseren geen maatregel op te leggen, bijvoorbeeld omdat de verzekeraar naar aanleiding van een klacht bij de Tuchtraad over een onduidelijke polisvoorwaarde is overgegaan tot het wijzigen van die voorwaarde (uitspraak 2014/001).

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

De Tuchtraad is op 1 januari 2008 opgericht, als opvolger van de Raad van Toezicht Verzekeringen. Bij de start hebben verzekeraars benadrukt hun gedragingen te willen onderwerpen aan een onafhankelijke tuchtrechter. De Tuchtraad behandelt en beslist de hem voorgelegde zaken dus in volledige onafhankelijkheid, ook van het Verbond. Onafhankelijk betekent dat de Tuchtraad zijn beslissing kan baseren op zijn eigen vrije oordeel zonder enige on gepaste beïnvloeding van de procespartijen of van het Verbond.

De in artikel 4, tweede lid van het reglement van de Tuchtraad opgenomen bepaling dat de benoeming van de leden voor onbepaalde tijd geschiedt, biedt die garantie ook. Daarnaast mogen de leden van de Tuchtraad niet in functie of werkzaam zijn bij het Verbond. Ook mogen ze niet zijn aangesloten bij het Verbond of dat gedurende een jaar voorafgaand aan de aanvaarding van hun lidmaatschap van de Tuchtraad zijn geweest (art. 4 lid 3 reglement Tuchtraad).

Taak van de Tuchtraad

De opdracht aan de Tuchtraad staat omschreven in de leden 1 en 2 van artikel 5 van zijn Reglement (het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening is als **bijlage I** opgenomen).

De opdracht luidt:

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.



In artikel 5 lid 3 van het Reglement is bepaald dat de Tuchtraad niet in de plaats treedt van de bevoegde rechter en zich onthoudt van het opleggen van civielrechtelijke sancties.

Het indienen van een klacht bij de Tuchtraad

Consumenten kunnen niet rechtstreeks terecht bij de Tuchtraad. Zij moeten hun klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) indienen. Als de Ombudsman Financiële Dienstverlening of de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening vindt dat een tuchtrechtelijke beoordeling van de klacht wenselijk is, wordt deze doorgestuurd naar de Tuchtraad. De Tuchtraad heeft de bevoegdheid ambtshalve een onderzoek in te stellen.

Daarnaast kunnen een aantal nader genoemde personen/organisaties ook rechtstreeks een zaak ter beoordeling aan de Tuchtraad voorleggen, zoals overheden, werkgevers- en werknemersorganisaties, toezicht-houders, en verzekeraars zelf (zie artikel 6 lid 2 onder e van het Reglement).

Zaken in 2014

In 2014 heeft de Tuchtraad de behandeling van vijf zaken uit 2013 met een uitspraak afgerond (uitspraken 14-001 tot en met 14-005). Daarnaast zijn twaalf nieuwe zaken aan de Tuchtraad voorgelegd, waarvan in twee zaken een einduitspraak is gedaan (uitspraken 14-007 en 14-008) en in één zaak een tussenuitspraak (uitspraak 14-006), waarin de klagster ontvankelijk is verklaard in haar klacht. In totaal heeft de Tuchtraad in 2014 dus in acht zaken een uitspraak gedaan.

Van de twaalf in 2014 voorgelegde zaken werd acht maal een zaak aanhangig gemaakt door een belanghebbende. Eén zaak is door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen en de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft drie zaken naar de Tuchtraad doorgestuurd. In twee zaken uit 2013 heeft de Tuchtraad bovendien ambtshalve onderzoek gedaan.

In één zaak heeft de Tuchtraad de klacht gedeeltelijk gegrond bevonden zonder advies tot het opleggen van een maatregel (14-001), in één zaak heeft de Tuchtraad de klacht gegrond bevonden en geadviseerd een waarschuwing te geven (14-002). Verder leidden twee zaken tot een gegrondverklaring met het advies tot het opleggen van de maatregel van berisping (14-003, 14-007). In drie zaken heeft de Tuchtraad de klacht ongegrond bevonden (14-004, 14-005 en 14-008). Het bestuur van het Verbond heeft alle adviezen van de Tuchtraad ter harte genomen.

De samenvattingen van de uitspraken van de Tuchtraad zijn als bijlage in het jaarverslag opgenomen. U treft de samenvattingen van de uitspraken vanaf 1 januari 2008 tot en met 31 december 2014 in dit jaarverslag aan (**bijlage 2**).

**DE TUCHTRAAD HEEFT VORIG JAAR
ACHT UITSPRAKEN GEDAAN**

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2014 zesmaal in wisselende samenstelling in een zitting bijeengekomen, te weten op 11 februari, 11 maart, 15 april, 20 mei, 30 september en 25 november 2014.

Samenstelling Tuchtraad

In 2014 hadden zitting in de Tuchtraad:
mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)
mr. E.J. Numann (vicevoorzitter)
mr. C.W.M. van Ballegooijen
mr. F. Ensel
mr. H.F.M. Hofhuis
jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper
mr. E.H. Swaab
prof. mr. J.H. Wansink

Voor mr. C.W.M. van Ballegooijen is 2014 het laatste zittingsjaar bij de Tuchtraad geweest. De Tuchtraad dankt hem voor zijn inzet en inbreng.

In 2014 waren mr. J.J. Guijt en mr. drs. D.J. Olthoff als secretaris aan de Tuchtraad verbonden. Drs. N. Martina-van Est heeft het secretariaat van de Tuchtraad gevoerd.

Bijlage I

Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

Artikel I 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. 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 I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke 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 als 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 als 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 gegrondverklarde 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 aangehangig 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 Slotbepaling

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 op 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.

Bedrijfstakken

De in het reglement Tuchtraad bedoelde bedrijfstak is het verzekeringsbedrijf.

Toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen

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

Algemeen

1. Code Duurzaam Beleggen (ALV december 2011)
2. Complianceregelgeving Mededinging (geldend voor het Verbond)
3. Convenant inzake de bestrijding van fraude met gezondheidsgegevens
4. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (ALV december 2011)
5. Gedragscode en Toelichting Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen
- Model Zelfevaluatie Gedragscode
6. Gedragscode Verzekeraars (ALV juni 2011)
7. Model-complianceregelgeving Mededinging
8. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (maart 2011)
9. Protocol Intermediaire Pools (ALV december 2010)
10. Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (ALV december 2011)
11. Protocol Verzekeringskeuringen (ALV december 2011)
12. Protocol Volmacht (ALV december 2011)
13. Richtlijnen voor interne klachtenbehandeling (april 2007)
14. Herstelkostenregeling provisieverbod (januari 2013)

Leven

15. Afkoopwaarde levensverzekeringen (ALV december 2011)
16. Code Rendement en Risico
17. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
18. Gedragscode Hypothecaire Financieringen
19. Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen (Besluit Algemene Ledenvergadering Verbond 20 juni 2007)
 - Geactualiseerde handleiding bij de informatiemodellen Beleggingsverzekeringen
20. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
21. Productwijzers levensverzekeringen
 - Handleiding productwijzers levensverzekeringen
 - Productwijzer Direct ingaande lijfrente
 - Productwijzer Erfrente
 - Productwijzer Kapitaalverzekering
 - Productwijzer Natura-uitvaartverzekering
 - Productwijzer Overlijdensrisicoverzekering
 - Productwijzer Spaarhypothekverzekering
 - Productwijzer Uitvaartverzekering
22. Transparantie traditionele levensverzekeringen (SL-L 2008/21)
 - Handleiding Transparantie traditionele levensverzekeringen
23. Protocol Transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars
24. Protocol Stroomlijning kapitaaloverdrachten
25. Bindend advies verhogen consumentenbewustzijn rond de financiële mogelijkheden van een uitvaart

Zorg

26. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
27. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen
28. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
29. Productwijzers inkomensverzekeringen
 - Handleiding productwijzers inkomensverzekeringen
 - Productwijzer individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)
 - Productwijzer individuele vaste lasten Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)
 - Productwijzer Betalingsbeschermingsverzekering (BBV)

- Productwijzer verzekering voor Loondoorbetaling bij ziekte van werknemers (conventioneel)
 - Productwijzer verzekering voor WGA-eigenrisicodragers
 - Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant)
 - Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant)
 - Productwijzer collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling
 - Productwijzer collectieve WIA-excedentverzekering voor werknemers
 - Productwijzer collectieve Ongevallenverzekering voor werknemers
30. Protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ALV december 2011)
 31. Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering)

Schade

32. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
33. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
34. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'
35. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
36. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
37. Bedrijfsregeling 'Niet-aangetekend verzenden opzeggingen'
38. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
 - Actualisering deelnemersreglement Bedrijfsregeling 16 (schadeafwikkeling op basis van totaalverlies)
39. Bedrijfsregeling 'Roy-data'
40. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
41. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisecosten'
42. Convenant Tipgelden
43. Gedragscode Behandeling Letselschade
44. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen
45. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
 - Nadere toelichting werking artikel 2 gedragscode Geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen

46. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
47. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
48. Gedragscode schade-expertise-organisatie
49. Kwaliteitscode Rechtsbijstand
50. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
51. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
52. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
53. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
54. Productwijzers schadeverzekeringen
 - Handleiding productwijzers schadeverzekeringen
 - Productwijzer Aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen
 - Productwijzer Aansprakelijkheidsverzekering Particulier (AVP)
 - Productwijzer Caravanverzekering
 - Productwijzer Inboedelverzekering
 - Productwijzer Motorrijtuigenverzekering
 - Productwijzer Ongevallenverzekering inzittenden (OVI)
 - Productwijzer Opstalverzekering
 - Productwijzer Pechhulpverzekering
 - Productwijzer Pleziervaartuigenverzekering
 - Productwijzer Rechtsbijstandverzekering
 - Productwijzer Rechtsbijstand in het verkeer
 - Productwijzer Reis- en annuleringsverzekering
 - Productwijzer Schadeverzekering inzittenden (SVI)

Belanghebbenden

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

- I. 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;

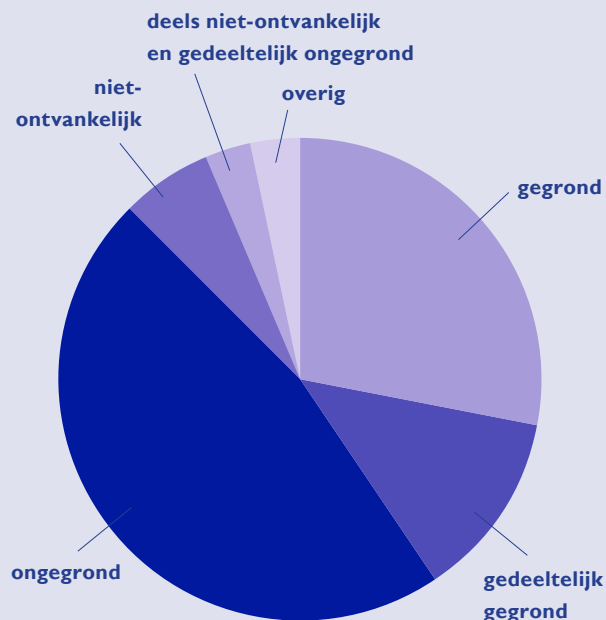
- distributeurs van verzekeringen;
 - expertisebureaus;
 - schaderegelingskantoren.
2. Gouvernemente en niet-gouvernementele organisaties:
 - overheden;
 - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen;
 - representanten van maatschappelijke groeperingen;
 - organisaties van werkgevers 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 is op 01-01-2011 in werking getreden.

Bijlage 2

Uitspraken Tuchtraad 2008-2014

De Tuchtraad heeft in de afgelopen zes jaar 32 keer een uitspraak gedaan.



Tien maal werd een zaak aanhangig gemaakt door een belanghebbende, vijftien keer werd een zaak door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen en zeven maal door de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De klachten zijn negen keer gegrond verklaard (9/32), vier maal gedeeltelijk gegrond (4/32), vijftien keer ongegrond (15/32), twee maal niet-ontvankelijk (2/32), in één zaak gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongegrond (1/32) en één klacht valt in de categorie overig (1/32).

Uitspraken Tuchtraad 2008

TFD 2008/001 (tussenuitspraak) en **TFD 2008/003**

rechtstreeks benaderen cliënten van advocaat

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Gegrond verklaarde klacht.

Klacht van een advocaat wegens het rechtstreeks benaderen van zijn cliënten door de aangeslotene. De aangeslotene mag alleen in uitzonderlijke gevallen overgaan tot het rechtstreeks benaderen van de cliënt van een advocaat. Daaraan behoort dan vooraf wel een schriftelijke mededeling te gaan aan de advocaat van de cliënt van het voornemen daartoe. Bovendien moet de aangeslotene een kopie van haar brieven aan de cliënten aan de advocaat doen toekomen.

TFD 2008/002 *rechter heeft geoordeeld*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Klager niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht.

De klacht heeft een zodanige verwevenheid met een geschil dat reeds heeft geleid tot een procedure in kort geding, dat de Tuchtraad op grond van artikel 5 lid 4 van zijn Reglement de klacht niet kan behandelen.

Uitspraken Tuchtraad 2009

TFD 2009/001 *rechter heeft geoordeeld*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Klager niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht.

De klacht betreft in de kern dezelfde aspecten waaromtrent de rechter reeds heeft geoordeeld in kort geding, zodat de Tuchtraad de klacht niet kan behandelen.

TFD 2009/002 *terugvorderen betaalde provisie*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft niet in strijd met de Gedragscode Verzekeraars gehandeld door de pensioenverzekeringen premievrij te maken wegens het uitblijven van premiebetaling.

TFD 2009/003 *zienswijze Operationeel Overleg Verzekerings-Criminaliteit omtrent verzekeringsfraude/valsheid in geschrifte*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotenen hebben op basis van de zienswijze van het Operationeel Overleg Verzekerings-Criminaliteit het standpunt kunnen innemen dat geen sprake is geweest van verzekeringsfraude en/of valsheid in geschrifte door de wederpartij van de klager.

TFD 2009/004 *onderhandelen over een bindend advies*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Gegrond verklaarde klacht.

Het stond de aangeslotene niet vrij om de overheidsrechter om vernietiging van een bindend advies van de Toetsingscommissie gezondheidsgegevens te vragen nu voor een redelijk handelend

verzekeraar was te voorzien dat de door hem aan te voeren gronden voor vernietiging in rechte nauwelijks of geen kans van slagen zouden hebben. Evenmin stond het de aangeslotene in die omstandigheden vrij om aan de erfgenamen mede te delen dat zij overwoog om de overheidsrechter om vernietiging te vragen, onder bereidverklaring om de zaak in de plaats daarvan te schikken.

Uitspraken Tuchtraad 2010

TFD 2010/001 *fishing expedition/aantasting privacy/voortvarende afwikkeling/bevoorschotting*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Ongegrond verklaarde klacht.

De klacht betreft de afwikkeling van een aanrijdingsschade met letsel. De aangeslotene mocht op grond van verstrekte informatie een machtiging verlangen om nadere informatie in te winnen over eerdere ongevallen en de gevolgen daarvan. Geen sprake van niet voortvarende afwikkeling. De aangeslotene kon, alvorens enig voorshot van letselschade te verlenen, eerst nader onderzoek doen.

Uitspraken Tuchtraad 2011

TFD 2011/001 *Bedrijfsregeling Schaderegeling schuldloze derde*
Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Ongegrond verklaarde klacht.

Het uitgangspunt van de Bedrijfsregeling Schaderegeling schuldloze derde is steeds geweest dat de als eerste door de schuldloze derde aangesproken verzekeraar de schaderegeling op zich neemt. Vanaf augustus 1994 wordt een passagier wiens schade op dat moment nog niet was afgewikkeld eveneens aangemerkt als schuldloze derde. De aangeslotenen konden de in 2008 ingediende vordering van de klager (een passagier) naar aanleiding van een aanrijding in 1973 afwijzen met een beroep op verjaring. De regeling verlangt geen eigen initiatief van een verzekeraar bij het opsporen van een schuldloze derde.

TFD 2011/002 *eerst beroep op verjaring, vervolgens ook op het ontbreken van dekking*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft op goede gronden een beroep op verjaring gedaan. In een later stadium kon hij op goede gronden ook het standpunt innemen dat de claim niet tijdens de geldigheidsduur van de aansprakelijkheidsverzekering was ingediend. Er is geen sprake van het innemen van wisselende standpunten in de zin van de jurisprudentie van de (voormalige) Raad van Toezicht Verzekeringen. Indien een benadeelde rechtsreeks betaling vordert op de voet van artikel 7:954 BW, hetgeen in dit geval niet aan de orde was, dient de aansprakelijkheidsverzekeraar zich in ieder geval over zowel de aansprakelijkheids- als de dekkingsvraag uit te laten.

TFD 2011/003 *afwikkeling medische schade*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de afwikkeling van de medische schade voortvarend ter hand genomen, zorgvuldig en met begrip voor de situatie afgewikkeld en de claim in begrijpelijke bewoordingen, voldoende en consistent gemotiveerd afgewezen.

TFD 2011/004 *verlenen rechtsbijstand*

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht. Klaagster deels niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht en deels ongegrond verklaarde klachten.

De behandeling van de rechtsbijstandsclaim is aangevangen vóór de datum van inwerkingtreding van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, zodat de klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht dat niet conform die code is gehandeld. Er is niet gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf omdat klaagster nog steeds een beroep op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen Geschillenregeling kan doen. Ofschoon de aangeslotene na de melding een actievare houding had gepast – hetgeen door haar is erkend – kan deze vaststelling op zichzelf niet tot de conclusie leiden dat de aangeslotene de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

Uitspraken Tuchtraad 2012

TFD 2012/001 *niet correct nakomen van een bindende uitspraak*
Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Gegronde verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door een uitspraak van de Geschillencommissie tot betaling niet op correcte wijze na te komen. De aangeslotene heeft de betaling overgelaten aan een hulppersoon, die naliet om de betaling tijdig te doen plaatsvinden. De Tuchtraad ziet geen aanleiding om een maatregel als bedoeld in artikel 6 lid 5 van zijn Reglement te adviseren, omdat de aangeslotene heeft verklaard dat maatregelen zijn genomen om een herhaling te voorkomen en een strakkere controle op de hulppersoon te houden.

TFD 2012/002 *lijfrentebeleggingsverzekeringen*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft goede redenen aangevoerd, gebaseerd op de aan financiële dienstverleners in het algemeen gestelde aangescherpte zorgplichteisen, om de gevolgde procedure bij switchopdrachten van lijfrentebeleggingsverzekeringen te wijzigen. Een consument kan niet verlangen dat de aangeslotene deze procedure gedurende de gehele verzekeringsduur ongewijzigd laat, ongeacht maatschappelijke, technische of andere redenen die tot wijziging aanleiding geven. De aangeslotene behoefde voorts niet alle verzekeren van de procedurewijziging op de hoogte te stellen, maar kon in redelijkheid ermee volstaan een verzekerde eerst te informeren indien deze de wens te kennen gaf om te switchen van beleggingsfonds.

TFD 2012/003 *afwikkeling kapitaalverzekering*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Gegronde verklaarde klacht.

De aangeslotene treft diverse verwijten: het leggen van buitenproportioneel loonbeslag, het in een gerechtelijke procedure aanbieden om de overleden partner van de klaagster als getuige op te roepen en het in de procedure bij de Tuchtraad stellingen innemen en antwoorden geven aan de hand van ongeverifieerde en onjuiste gegevens. De aangeslotene heeft toegegeven dat deze zaak in zijn geheel anders aangepakt had moeten worden. Zij heeft de interne procedures aangepast, er is een klachtenprocedure tot stand

gekomen en er is een geschillencommissie ingesteld. De aangeslotene heeft de klaagster schriftelijke excuses en een geldbedrag ter compensatie aangeboden.

Het Verbond van Verzekeraars heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2012/004 *afwikkeling letselschade*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene kon, zonder schending van de Gedragscode Behandeling Letselschade, het standpunt innemen dat het noodzakelijk is aanvullende vragen aan de expertiserend artsen te stellen alvorens tot schadeafwikkeling kon worden gekomen. De afwikkeling van de schade is vertraagd, maar die vertraging is in overwegende mate toe te schrijven aan de klaagster.

TFD 2012/005 *afwikkeling letselschade*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Ongegrond verklaarde klacht.

Het door de aangeslotene ingeschakelde letselschadebureau behoefde er niet op bedacht te zijn dat de klager over onvoldoende informatie of inzicht beschikte om een vaststellingsovereenkomst te sluiten. Niet blijkt dat het letselschadebureau tot grotere inspanningen gehouden was dan het daadwerkelijk heeft verricht.

TFD 2012/006 *innemen van een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt*

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.
Gegronde verklaarde klacht.

De aangeslotene treft diverse verwijten. Zij heeft de goede naam van de bedrijfstak geschaad door bij herhaling vast te houden aan de meest strikte uitleg van de 'rokersclausule' en zodoende een in rechte onverdedigbaar standpunt ingenomen. Bovendien is de clausule onvoldoende transparant, omdat niet duidelijk is omschreven wat moet worden verstaan onder '(weer) gaan roken'. Ten slotte wordt niet de indruk gewekt dat de directie op serieuze wijze betrokken is geweest in de klachtbehandelingsprocedure. Na deze procedure heeft de aangeslotene een klachtencommissie ingesteld. Het Verbond van Verzekeraars heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven voor de niet-voldoende professionele opstelling in de klachtbehandelingsprocedure conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2012/007 klachtprocedure

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Gegronnd verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, omdat zij structureel en langdurig de normale regels van fatsoen en professionaliteit in de procedure van klachtbehandeling heeft overtreden, zowel intern als gedurende de Ombudsmanfase en tijdens de behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie. De aangeslotene heeft geen uitvoering gegeven aan het bindend advies van de Geschillencommissie van ruim een halfjaar geleden. Het is de Tuchtraad niet gebleken dat de procedures metterdaad zijn verbeterd.

Het Verbond van Verzekeraars heeft de aangeslotene een berisping gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

Uitspraken Tuchtraad 2013

TFD 2013/001 Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht. Gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door in strijd te handelen met bepalingen uit de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. De aangeslotene heeft ten onrechte geen melding aan de betrokkene/klager gedaan over de resultaten van het persoonlijk onderzoek. Bovendien mag de aangeslotene niet zonder meer en altijd de gegevens bewaren zolang hij de uitkering verstrekt. Dusdoende toetst hij niet de noodzaak van verdere bewaring en houdt hij ook geen rekening met de wederzijdse belangen. Het Verbond van Verzekeraars heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2013/002 afwikkeling letselschade

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht. Gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door de late erkenning van aansprakelijkheid. Nu zij heeft verklaard in te zien dat haar handelen niet aan de daaraan te stellen eisen voldeed, ziet de Tuchtraad geen aanleiding om het Verbond van Verzekeraars te adviseren een maatregel op te leggen. Het is begrijpelijk dat de aangeslotene aan de

expert heeft gevraagd om tevens na te gaan of de bromfiets was opgevoerd. De Tuchtraad kan niet treden in de hoogte van de kosten die de aangeslotene aan het door de klager ingeschakelde letselschadebureau dient te vergoeden. Niet gebleken is evenwel dat de aangeslotene op dit punt het betamelijke heeft overschreden.

TFD 2013/003 afwikkeling autoschade

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de schaderegeling ter hand genomen overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. De klager heeft op enig moment zelf besloten om, in afwijking van de gebruikelijke procedure, tot verkoop van de schadeauto in eigen beheer over te gaan. De Tuchtraad treedt bij de uitvoering van zijn taak niet in de plaats van de bevoegde rechter en onthoudt zich van civielrechtelijke sancties.

TFD 2013/004 nakoming bindende afspraak

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene kon op goede gronden menen dat het haar vrij stond om na de uitspraak van de Geschillencommissie nog een (begrensd) nader onderzoek te doen naar de darmklachten van de klager. De inhoud van een bepaald e-mailbericht is echter ongepast voor zover deze de strekking had de klager af te houden van een behandeling van zijn zaak door de Tuchtraad. Voorts acht de Tuchtraad het onjuist dat de aangeslotene met de secretaris van de Geschillencommissie in discussie ging omtrent de redenen waarom de voorzitter van de Geschillencommissie had besloten de Tuchtraad te verzoeken een onderzoek in te stellen.

TFD 2013/005 totstandkoming en nakoming vaststellings-overeenkomst

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft met de klager een vaststellingsovereenkomst gesloten. De nakoming van de wederzijdse verplichtingen is niet afhankelijk gesteld van bestaande of te maken afspraken tussen de aangeslotene en de adviseur van klager. De aangeslotene is haar betalingsverplichting nagekomen.

Uitspraken Tuchtraad 2014

TFD 2014/001 heldere voorlichting

Door de Ombudsman verwezen klacht.

Gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.

Er is geen rechts- of gedragsregel op grond waarvan een verzekeraar gehouden is bij de presentatie van zijn producten vergelijkingen met andere producten te vermelden. Voor een verzekeraar bestaat in het algemeen ook geen beletsel om door hem geformuleerde uitsluitingen op te nemen in de Algemene Voorwaarden van de verzekering. De aangeslotene heeft in haar reclame-uitingen en op haar website een voorstelling van zaken gegeven die niet verenigbaar is met de wijze waarop schade door een aanvaring in haar polisvoorwaarden is geregeld. De Tuchtraad is van oordeel dat de aangeslotene op dit punt in strijd heeft gehandeld met artikel T.a van de Gedragscode Verzekeraars 2002 (Heldere voorlichting). Bij de beoordeling van deze zaak gaat de Tuchtraad uit van de redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument. Nu de aangeslotene erkent dat hierdoor onduidelijkheid heeft kunnen ontstaan en inmiddels, naar aanleiding van deze kwestie, is overgegaan tot het wijzigen van de polisvoorwaarden, ziet de Tuchtraad geen aanleiding om te adviseren tot het opleggen van een maatregel.

TFD 2014/002 uitleg Kwaliteitscode Rechtsbijstand

Ambtshalve onderzoek na intrekking klacht.

Gegrond verklaarde klacht.

De aangesloten rechtsbijstandverzekeraar heeft de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door mogelijkheden om potentiële belangenconflicten te mijden, onvoldoende te benutten. De aangeslotene geeft pas uitvoering aan de belangenconflictregering nadat is gebleken dat beide partijen aanspraak op rechtsbijstand van de aangeslotene hebben. Een redelijke uitleg van artikel 3.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand brengt mee dat de aangeslotene uit eigen beweging onderzoekt of de wederpartij van de verzekerde die zich bij haar meldt, ook zelf een rechtsbijstandpolis bij haar heeft. Het Verbond heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2014/003 onzorgvuldige interne procedure en onttrekken aan tuchtrechtelijk toezicht

Door de Voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht en ambtshalve onderzoek Tuchtraad.

Gegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft in strijd gehandeld met artikel II van de Gedragscode Verzekeraars 2011 door bij herhaling niet te reageren op brieven en ten onrechte te veronderstellen dat een ingestelde vordering in behandeling was genomen zonder dat een inhoudelijke of procedurele toetsing plaatsvond. Daar komt bij dat zelfs nadat een klacht aanhangig was gemaakt bij de Tuchtraad en de Tuchtraad de directie van de aangeslotene persoonlijk daartoe had uitgenodigd, niet de directie, maar het hoofd klachtenmanagement van de aangeslotene verweer heeft gevoerd en dat de directie pas kort voor de zitting van de Tuchtraad in kennis is gesteld van de klacht. Voorts heeft de aangeslotene in strijd gehandeld met artikel 19 van de Gedragscode Verzekeraars 2011 door in een brief aan de klager de voorwaarde te stellen dat zij instemt met het afzien van haar recht om een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut. Hierdoor heeft de aangeslotene zich in een machtspositie geplaatst die zij als verzekeraar niet behoort na te streven. Zij wil zich immers onttrekken aan tuchtrechtelijk toezicht. Het Verbond heeft de aangeslotene berispt conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2014/004 en-bloc wijziging

Door de Voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

In deze zaak staat de vraag centraal of het met de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in overeenstemming is om een en bloc-wijziging middenin een vakantieperiode door te voeren. Daarbij is de vraag of de aangeslotene niet een ruimere termijn dan de in de wet genoemde termijn van een maand had moeten toestaan aan de verzekerde om tegen de wijziging te protesteren en de verzekering te beëindigen. Volgens de Tuchtraad geldt als uitgangspunt artikel 7:940 lid 4 BW. Oftewel: een verzekeraar mag de verzekerde houden aan deze termijn, behoudens bijzondere omstandigheden. Van dergelijke omstandigheden is de Tuchtraad in dit geval niet gebleken.

TFD 2014/005 *buitengerechtelijke kosten*

Door de Ombudsman verwezen klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft niet-tuchrechtelijk verwijtbaar gehandeld door geen gevolg te geven aan de aanbeveling van de Ombudsman. Uitgangspunt is dat het oordeel van de Ombudsman een niet-bindend oordeel is.

De aangeslotene heeft niet onbehoorlijk gehandeld door het standpunt in te nemen dat in dit geval niet aan de dubbele redelijkheidstoets is voldaan voor de gedeclareerde buitengerechtelijke kosten van rechtsbijstand. Zij heeft in voldoende mate toegelicht waarom zij meent dat de noodzaak ontbrak tot het inschakelen van een belangenbehartiger en het maken van de kosten.

Tussenuitspraak 2014/006 *ontvankelijkheid klaagster*

Klacht ingediend door een belanghebbende over de opzegging van de zakelijke opstalverzekeringen van de klaagster en het onderbrengen daarvan in het privépakket van de klaagster. Volgens de aangeslotene is de klaagster niet ontvankelijk in haar klacht. De Tuchtraad oordeelt dat, nu de klacht betrekking heeft op een verzekering tegen een risico dat als zakelijk moet worden beschouwd, de klaagster als belanghebbende als bedoeld in de bijlagen van het reglement kan worden aangemerkt. De Tuchtraad oordeelt dat de klaagster ontvankelijk is in haar klacht.

TFD 2014/007 *onzorgvuldige interne procedure, onterecht beëindigen arbeidsongeschiktheidsuitkering*

Door de Voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Zij kon niet op goede gronden menen dat de klager de bedoeling had om de arbeidsongeschiktheidsverzekering op te zeggen en daarmee afstand te doen van zijn recht op uitkering uit hoofde van deze verzekering. Door nadien, ondanks herhaaldelijk protest, bovendien te volharden in haar standpunt, heeft de aangeslotene zich gedragen op een wijze die het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Bovendien getuigt het niet van zorgvuldigheid dat de aangeslotene een template van een brief, die naar haar zeggen cruciaal zou zijn voor de beoordeling van deze klacht, pas ter zitting bij de Tuchtraad overlegt en zich niet in staat verklaart aan te tonen dat een op basis van die template vervaardigde brief

daadwerkelijk aan de klager is verzonden. Nu de aangeslotene ter zitting de Tuchtraad er niet van heeft kunnen overtuigen dat deze onvolkomen gang van zaken heeft geleid tot een verbeterde procedure en attitude, adviseert de Tuchtraad tot het geven van een berisping. Het Verbond heeft het advies van de Tuchtraad overgenomen en de aangeslotene berispt.

TFD 2014/008 *schadeafwikkeling en contra-expertise*

Door de Ombudsman verwezen klacht.

Ongegrond verklaarde klacht.

De aangeslotene heeft voortvarend en behoorlijk gehandeld. Het staat een verzekeraar in het algemeen vrij om in het kader van een schadekwestie contact op te nemen met de eigen verzekerde. De aangeslotene heeft haar eigen verzekerde met name voorgelicht over het vergoeden van de kosten van een contra-expert. De Tuchtraad ziet in een dergelijke voorlichting en in de wijze waarop de aangeslotene voorlichting gaf, geen poging de verzekerde over te halen af te zien van het inschakelen van een contra-expert.

De volledige uitspraken van de Tuchtraad zijn te vinden op www.verzekeraars.nl/tuchtraad.

© Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
Mei 2015

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-3338960
Internet: www.verzekeraars.nl/tuchtraad

Creatie: Van der Hak Grafische Vormgeving

Druk: Drukwerkdeal.nl



Tuchtraad
Financiële Dienstverlening (Assurantiën)