

**Jaarverslag Tuchtraad  
Financiële Dienstverlening  
(Assurantiën)  
2015**



TUCHTRAAD FINANCIËLE  
DIENSTVERLENING  
(ASSURANTIËN)

# Inhoud

Inleiding	3
De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	6
Bijlage 1: Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	19
Bijlage 2: Huishoudelijk Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	24
Bijlage 3: Uitspraken Tuchtraad 2008-2015	34

# Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) over het jaar 2015.

Leden van het Verbond van Verzekeraars dienen zich zorgvuldig en fatsoenlijk te gedragen en het belangrijkste doel van de Tuchtraad is daarop toe te zien. De Tuchtraad toetst daarbij aan het verenigingstuchtrecht van het Verbond. Het is de taak van de Tuchtraad 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. Daarnaast heeft de Tuchtraad de taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen.

Hoewel de beoordeling door de Tuchtraad steeds het gedrag van verzekeraars betreft, kennen de casussen die aanleiding tot de klacht hebben gegeven grote diversiteit. Dat blijkt ook weer uit de in 2015 gedane uitspraken. Ik licht er twee uit.

De opdracht aan de Tuchtraad brengt mee dat hij geen partijen bindende uitspraak doet over de aansprakelijkheid van een verzekerde van aangeslotene of over uitleg van wettelijke of contractuele bepalingen. Over de vraag of dekking bestaat onder een verzekering laat de Tuchtraad zich dus niet uit. Beantwoording van deze vraag blijft voorbehouden aan de burgerlijke rechter of, in het geval het een consumentengeschil is, aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Wel kan de Tuchtraad beoordelen of het door aangeslotene ingenomen standpunt op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen. Daarbij is relevant of het standpunt in rechte redelijkerwijs verdedigbaar is. Deze beoordeling kan meebrengen dat een onderzoek naar de toelichting op een bepaling in de wet of een regeling geboden is. Dit was bijvoorbeeld aan de orde in uitspraak 15-006, waarin het ging om een geschil tussen klager en de aansprakelijkheidsverzekeraar van zijn wederpartij bij een



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

verkeersongeval op een zogenaamd ‘vier richtingen groen’-kruispunt. Klager heeft er onder meer over geklaagd dat aangeslotene een in rechte onverdedigbaar standpunt heeft ingenomen door aansprakelijkheid af te wijzen met het argument dat, nu alle verkeerslichten voor fietsers groen licht uitstraalden, klager aan haar verzekerde voorrang had moeten verlenen omdat klager een met haaiantanden aangeduide voorrangsweg naderde. Dit standpunt is, aldus klager, in strijd met de betekenis en strekking van artikel 64 RVV 1990. De Tuchtraad heeft bij beoordeling van de klacht de Nota van Toelichting van artikel 64 RVV 1990 en de Memorie van Toelichting op de WVV 1992 in aanmerking genomen en is tot het volgende oordeel gekomen:

*“Ingevolge artikel 64 RVV 1994 gelden bij in werking zijnde verkeerslichten, ook als die voor kruisende verkeersdeelnemers groen licht uitstralen, verkeerstekens zoals haaiantanden dus niet. In zo’n situatie moet worden teruggevallen op de algemene bepaling van artikel 5 WVV 1994. Dit wordt bevestigd door de hiervoor aangehaalde toelichtingen op artikel 64 RVV 1994 en artikel 5 WVV 1990 en door hetgeen in de toelichting is opgenomen over de verhouding tussen de algemene norm van artikel 5 WVV 1994 en de bepalingen van het RVV 1990.*

*Gelet op de argumenten die namens klager werden ingebracht had aangeslotene niet zonder nader onderzoek kunnen volharden in haar standpunt. Door toch en bij herhaling de aansprakelijkheid van M. af te wijzen met het argument dat M. zich op een voorrangsweg bevond, heeft aangeslotene de regel van artikel 64 RVV 1994 genegeerd en een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt genomen. Zij heeft daarmee op onzorgvuldige wijze gehandeld. Dusdoende heeft zij de goede naam van de bedrijfstak geschaad.”*

## EEN INKIJKJE IN DE DIVERSITEIT AAN ZAKEN DIE AAN DE TUCHTRAAD WORDEN VOORGELEGD

Dat de Tuchtraad niet alleen oordeelt over de standpunten die aangeslotenen innemen in een specifieke zaak, maar zich ook – meer in algemene zin – buigt over de wijze waarop aangeslotenen hun procedures inrichten, wordt geïllustreerd door uitspraak 15-004. Deze klacht vormde aanleiding een onderzoek te doen naar de interne klachtprocedure van aangeslotene. De Tuchtraad heeft in haar uitspraak aansluiting gezocht bij eerdere uitspraken over dit onderwerp (zie uitspraak 12-007 en meer recent 15-004) en wederom geoordeeld dat de klachtbehandeling niet door dezelfde persoon mag worden gedaan als degene die de dossierbehandeling (in dat specifieke dossier) heeft gedaan. Het is aan aangeslotene te waarborgen dat dit niet mogelijk is. Door dit na te laten heeft aangeslotene nagelaten zorg te dragen voor een zorgvuldige interne klachtbehandelingsprocedure.

Zo bieden de uitspraken die de Tuchtraad in 2015 heeft gedaan een inzicht in de diversiteit aan zaken die aan de Tuchtraad ter beoordeling worden voorgelegd.

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

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

Met de wijziging van het Reglement, dat op 9 december 2015 in werking is getreden, zijn drie nieuwe verwijzingsmogelijkheden in het Reglement opgenomen. De voorzitter van de Commissie van Beroep (artikel 6 lid 2 onder e van het Reglement), de Ombudsman Pensioenen (artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement) en de Letsel-schaderaad (artikel 6 lid 2 onder i van het Reglement) kunnen nu ook een klacht doorzenden aan de Tuchtraad.

### **Oordeel en advies van de Tuchtraad**

De Tuchtraad beslist of een klacht gegrond is of niet, maar bepaalt niet welke sanctie hieraan wordt verbonden; dat is aan het bestuur van het Verbond. Wel kan de Tuchtraad (volgens artikel 6 lid 5) bij een gegrond verklaarde klacht een advies geven aan het Verbond omtrent 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 adviseren geen maatregel op te leggen, bijvoorbeeld omdat de gewraakte handelwijze door aanpassingen binnen de organisatie van een aangeslotene niet meer kan voorkomen.

## DE TUCHTRAAD HEEFT VORIG JAAR ZEVEN UITSPRAKEN GEDAAN

### Huishoudelijk reglement en website

Op 15 juli 2015 is het huishoudelijk reglement van de Tuchtraad als bedoeld in artikel 12 van het Reglement vastgesteld en in werking getreden. In het huishoudelijk reglement is onder meer de wijze van aanhangig maken van een zaak bij de Tuchtraad, de procedure en de werkwijze van de Tuchtraad beschreven.

Om de toegankelijkheid van informatie over de Tuchtraad te vergroten, bestaat sinds 2015 een website voor de Tuchtraad, [www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl). Op deze manier wordt meer bekendheid gegeven aan de mogelijkheid van het voorleggen van zaken aan de Tuchtraad, en wordt de onafhankelijkheid van de Tuchtraad benadrukt. De website geeft algemene informatie over de Tuchtraad, informatie over de wijze waarop klachten bij de Tuchtraad worden ingediend. Verder zijn op de website de reglementen, uitspraken en de jaarverslagen van de Tuchtraad te vinden.

## Samenstelling Tuchtraad

In 2015 hadden zitting in de Tuchtraad:  
mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)  
mr. E.J. Numann (vicevoorzitter)  
mr. F. Ensel  
mr. H.F.M. Hofhuis  
jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper  
mr. E.H. Swaab  
mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville  
prof. mr. J.H. Wansink

In 2015 waren mr. D.G. Rosenquist en mr. I.M.L. Venker als secretaris aan de Tuchtraad verbonden. Drs. N. Martina-van Est heeft het secretariaat van de Tuchtraad gevoerd.



# Zaken in 2015

De Tuchtraad heeft in 2015 de behandeling van vijf zaken die in 2014 zijn ingediend met een uitspraak afgerond (uitspraken 15-001 tot en met 15-004 en 15-007). In 2015 zijn tien nieuwe zaken aan de Tuchtraad voorgelegd waarvan in drie zaken een uitspraak is gedaan (uitspraken 15-005 (II) en 15-006). De Tuchtraad heeft in één zaak ook een tussenuitspraak gedaan (uitspraak 15-005 (I)). In totaal heeft de Tuchtraad in 2015 in zeven zaken een uitspraak gedaan.



In 2015 werd in negen van de tien zaken de zaak aanhangig gemaakt door een belanghebbende. Eén zaak is door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen.

De Tuchtraad heeft in drie zaken de klacht (gedeeltelijk) gegrond bevonden zonder een advies tot het opleggen van een maatregel. (15-002, 15-003 en 15-004). In twee zaken heeft de Tuchtraad de klacht gegrond geacht en geadviseerd om een waarschuwing te geven (15-005 (II) en 15-006). Het bestuur van het Verbond heeft de adviezen van de Tuchtraad ter harte genomen. In twee zaken heeft de Tuchtraad geoordeeld dat de klacht ongegrond was (15-001 en 15-007).

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 2015 in dit jaarverslag aan (bijlage 2).

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2015 zeven keer in wisselende samenstelling in een zitting bijeengekomen, te weten op 10 februari, 2 april, 15 april, 2 juni, 16 september, 27 oktober en 24 november.

# Bijlage I

## Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) 9 december 2015<sup>1</sup>

### Artikel I Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Tuchtraad:  
de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën);
- b. bedrijfstak:  
de in de bijlage bij dit reglement genoemde bedrijfstak(ken);
- c. beroeps- of bedrijfsorganisatie:  
de in de bijlage bij dit reglement genoemde organisatie(s);
- d. aangeslotene:  
ieder lid, geassocieerd lid en buitengewoon lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie;
- e. consument:  
de natuurlijke persoon die, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een financiële dienst afneemt of belanghebbende is bij het afnemen van een financiële dienst, met inbegrip van: 1°. de rechtspersoon waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders of deelnemers dan wel leden, met uitzondering van de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor natuurlijke personen zoals in de aanhef bedoeld voor te bereiden of te voeren; 2°. de deelnemer aan een pensioenregeling zoals bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon ingevolge een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule (pensioenpolis zoals bedoeld in de Pensioen- en spaarfondsenwet en de Pensioenwet);

<sup>1</sup> Het hier opgenomen reglement is per 9 december 2015 gewijzigd. In de periode van januari 2015 tot 9 december 2015 was derhalve het vorige reglement van toepassing.

- f. belanghebbende:
  - de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan;
- g. klager:
  - degene die zich over gedragingen van de aangeslotene heeft beklaagd in de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Ombudsman Pensioenen, de Letselschaderaad, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep;
- h. financiële dienst:
  - een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- i. financiële onderneming:
  - een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- j. financieel product:
  - een financieel product als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;
- k. Commissie van Beroep:
  - de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- l. Geschillencommissie:
  - de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- m. Ombudsman Financiële Dienstverlening:
  - de Ombudsman Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- n. Stichting:
  - de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- o. Ombudsman Pensioenen:
  - de Ombudsman Pensioenen, bedoeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- p. Letselschaderaad:
  - De Stichting De Letselschaderaad.

## **Artikel 2 Plaats van vestiging**

De Tuchtraad is gevestigd te Den Haag.

## **Artikel 3 Samenstelling**

De Tuchtraad bestaat uit minimaal vijf leden, onder wie een voorzitter en een vicevoorzitter. Bij ontstentenis van de voorzitter wordt deze vervangen door de vicevoorzitter.

## **Artikel 4 Benoeming**

1. De benoeming van de leden van de Tuchtraad geschiedt door de beroeps- of bedrijfsorganisatie. De benoeming van een nieuwe voorzitter of vicevoorzitter geschiedt, uit de kring van leden, op voordracht van de voorzitter 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 tweeënzeventig jaar heeft bereikt.
3. Een lid van de Tuchtraad kan niet tevens werkzaam zijn voor de beroeps- of bedrijfsorganisatie of voor een aangeslotene. Niet benoembaar is degene die gedurende een jaar vóór de benoeming tot lid werkzaam is geweest voor de beroeps- of bedrijfsorganisatie of voor een aangeslotene.
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 van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.
2. De Tuchtraad heeft daarnaast tot taak klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars te beoordelen en daarover een uitspraak te doen.
3. Bij de uitvoering van de in de leden 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 onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 5. Bij de uitvoering van de in lid 1 bedoelde taak treedt de Tuchtraad evenmin in de plaats van een andere bevoegde geschillenbeslechter.
4. De Tuchtraad behandelt geen klachten die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld. Indien tijdens de procedure bij de Tuchtraad een geschil over dezelfde aspecten tussen partijen bij de rechter of bij een andere bevoegde 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 doorzending door de Ombudsman Financiële Dienstverlening in het geval bedoeld in artikel 55.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid);
- b. na doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie in het geval bedoeld in artikel 55.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid);
- c. na rechtstreekse doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie indien hij van oordeel is dat de hem door de Ombudsman Financiële Dienstverlening toegezonden klacht er uitsluitend toe strekt een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van een aangeslotene aan de orde te stellen;
- d. na doorzending door de Ombudsman Financiële Dienstverlening 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 Kifid;
- e. na doorzending door de voorzitter van de Commissie van Beroep in het geval bedoeld in artikel 16.3 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (Kifid);
- f. na doorzending door de Ombudsman Pensioenen in het geval, bedoeld in artikel 2.4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- g. na rechtstreekse indiening bij de Tuchtraad indien de klacht afkomstig is van een belanghebbende en de klacht de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft;
- h. ambtshalve, indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat.
- i. na doorzending door de Letselschaderraad.

3. In de gevallen bedoeld in lid 2 onder g, wordt de klacht bij de Tuchtraad ingediend onder opgave van de naam van de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten 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 of, en zo ja, in hoeverre de klacht gegrond is, dat wil zeggen in hoeverre de aangeslotene de goede naam van of 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. De Tuchtraad kan zich in een overweging ten overvloede uitlaten over een door aangeslotene te treffen passende maatregel ten aanzien van de civielrechtelijke aspecten van de zaak.
6. Het bepaalde in de tweede volzin van lid 5 geldt niet in het geval van een ambtshalve onderzoek als bedoeld in lid 2 onder h.

## **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 Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie, de Ombudsman Pensioenen, de Letselschaderraad of de Commissie van Beroep indien de zaak tot de bevoegdheid van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie, de Ombudsman Pensioenen, de Letselschaderraad of de Commissie van Beroep behoort.

## **Artikel 8 Verplichtingen aangeslotene**

1. De Tuchtraad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten de Tuchtraad een onderzoek instelt, te hebben verzocht zich schriftelijk of mondeling tegenover de Tuchtraad te verantwoorden. In het geval dat de aangeslotene een onderlinge waarborgmaatschappij, een naamloze vennootschap dan wel een 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 naar wiens handelen of nalaten 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.

## **Artikel 9 Onderzoek Tuchtraad**

1. De Tuchtraad is bevoegd de aangeslotene en de belanghebbende dan wel de klager gezamenlijk of afzonderlijk te horen in een zitting. Indien een aangeslotene daartoe een oproeping of een verzoek ontvangt, is deze verplicht daaraan te voldoen.
2. Zittingen van de Tuchtraad zijn in beginsel niet openbaar. Partijen kunnen de voorzitter erzoeken toehoorders toe te laten.
3. De Tuchtraad is bevoegd zich op kosten van de beroeps- of bedrijfsorganisatie door deskundigen schriftelijk of mondeling te doen voorlichten.



4. De Tuchtraad doet geen uitspraak ten nadele van een aangeslotene op basis van gegevens of standpunten waarover deze zich niet voldoende heeft kunnen uitlaten.

## **Artikel 10 Verzoek tot wraking**

1. Op verzoek van een aangeslotene, een belanghebbende of een klager kan elk van de leden van de Tuchtraad die een zaak behandelen, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek geschiedt schriftelijk en gemotiveerd en dient te worden gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoeker zijn bekend geworden. Na de aanvang van de zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden. Alle feiten of omstandigheden moeten ineens worden voorgedragen.
3. Aanstands na een verzoek tot wraking wordt de behandeling geschorst.
4. Het verzoek tot wraking wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de overige leden van de kamer van de Tuchtraad. Is het verzoek tot wraking terecht gedaan, dan wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Tuchtraad.
5. In geval van kennelijk misbruik van de bevoegdheid tot wraking, kan het verzoek buiten behandeling blijven.
6. Tegen de beslissing op het verzoek tot wraking staat geen voorziening open.

## **Artikel 11 Uitspraak**

1. De uitspraak wordt gemotiveerd.
2. De Tuchtraad stuurt de uitspraak toe aan de bij de zaak betrokken belanghebbende partijen (waaronder in ieder geval: de aangeslotene en de beroeps- of bedrijfsorganisatie).

3. De uitspraken van de Tuchtraad worden geanonimiseerd gepubliceerd op een voor eenieder toegankelijke wijze, te bepalen door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

### **Artikel 12 Werkwijze Tuchtraad**

De Tuchtraad is bevoegd nadere regels omtrent zijn werkwijze vast te stellen in een Huishoudelijk Reglement. Dit Reglement wordt in elk geval gepubliceerd op de website van de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

### **Artikel 13 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 dit reglement aan hen opgedragen taken is beperkt tot het bedrag waarop de door de beroeps- of bedrijfsorganisatie 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 14 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding**

Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de beroeps- of bedrijfsorganisatie. Het reglement treedt in werking per 9 december 2015.

# Bijlage bij het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

## Beroeps- of bedrijfsorganisatie

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

## Bedrijfstakken

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde bedrijfstak is het verzekeringsbedrijf.

Toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde gedragscodes, keurmerken en ereregelen van de beroeps- of bedrijfsorganisatie zijn:

## Algemeen

1. Code Duurzaam Beleggen (ALV december 2011)
2. Complianteregeling 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 Complianteregeling 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 output verzekeraars (januari 2013)
15. Protocol afwikkeling faillissement intermediair

## Leven

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

## Zorg

27. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
28. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen
29. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
30. Regeling Verzekeringskaart
  - Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zzp'ers
  - Ongevallenverzekering
  - Maandlastenverzekering
31. Productwijzer 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
32. Protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ALV december 2011)
33. Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering)

## Schade

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

- Nadere toelichting werking artikel 2 gedragscode Geïnfomeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
- 49. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
- 50. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
- 51. Gedragscode schade-expertise-organisatie
- 52. Kwaliteitscode Rechtsbijstand
- 53. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
- 54. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
- 55. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
- 56. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
- 57. Regeling Verzekeringskaarten
  - Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren
  - reisverzekering
  - Annuleringsverzekering
  - Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen
  - Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen + beperkt casco
  - Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen + volledig casco
  - Schadeverzekering inzittenden
  - Rechtsbijstandverzekering
  - Inboedelverzekering
  - Opstalverzekering
- 58. Productwijzers:
  - Productwijzer schadeverzekeringen
  - Handleiding productwijzers schadeverzekeringen
  - Productwijzer Aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen
  - Productwijzer Caravanverzekering
  - Productwijzer Ongevallenverzekering inzittenden (OVI)
  - Productwijzer Pechhulpverzekering
  - Productwijzer Pleziervaartuigenverzekering
  - Productwijzer Rechtsbijstand in het verkeer

## **Belanghebbenden**

Belanghebbenden als bedoeld in artikel 1 onder f, artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 2 onder g van het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) zijn:

1. Bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument als omschreven in artikel 1 onder e van het reglement Tuchtraad:
  - (potentiële) verzekeringnemers;
  - verzekerden;
  - slachtoffers door handelingen van verzekerden;
  - begunstigden;
  - andere partijen die een beroep doen op de verzekering;
  - 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:
  - andere verzekeringsmaatschappijen;
  - de verzekeringsbranche als geheel.
6. Overkoepelende organisaties:
  - Verbond van Verzekeraars; en al degenen die de onder 1 tot en met 6 genoemden terzijde staan.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) en is op (datum invullen) in werking getreden.

# Bijlage 2

## Huishoudelijk Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

### Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In dit huishoudelijk reglement wordt verstaan onder:

reglement:  
het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën);

voorzitter:  
de voorzitter van de Tuchtraad;

secretaris:  
de secretaris van de Tuchtraad die de Tuchtraad bij de uitoefening van zijn taak ondersteunt.

2. De in artikel 1 van het reglement vermelde begripsbepalingen zijn ook van toepassing op dit huishoudelijk reglement.

### Artikel 2. Het aanhangig maken van een zaak bij de Tuchtraad

1. Een zaak kan op de voet van artikel 6 lid 2 onder a tot en met d van het reglement aanhangig worden gemaakt door:

- de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de voorzitter van de Geschillencommissie; en
- de voorzitter van de Commissie van Beroep.

2. Klachten over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars kunnen krachtens artikel 6 lid 2 onder e van het reglement ook door een belanghebbende worden ingediend.

3. De Tuchtraad kan ambtshalve een onderzoek naar een aangeslotene instellen indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat.



4. Een consument kan niet zelf rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indienen.

### **Artikel 3. Wijze van aanhangig maken van een zaak**

1. Klachten die hebben geleid tot een doorzending door:
  - de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
  - de voorzitter van de Geschillencommissie; of
  - de voorzitter van de Commissie van Beroep,worden aan de Tuchtraad voorgelegd met vermelding van de reden van doorzending. Tevens dienen, voor zover mogelijk, alle voor de klacht relevante bescheiden te worden overgelegd.
2. Klachten die op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement worden ingediend dienen aan de volgende eisen te voldoen:
  - a. de klacht moet in de Nederlandse taal zijn gesteld;
  - b. uit de klacht moeten duidelijk blijken:
    - de naam en het adres van de klager;
    - de naam van de aangeslotene over wie wordt geklaagd; en
    - de inhoud van de klacht;
  - de voor de klacht relevante bescheiden moeten worden overgelegd.

### **Artikel 4. Ontvangst van de klacht**

1. De secretaris controleert of de bij de Tuchtraad ingediende klacht voldoet aan het bepaalde in artikel 3 van dit huishoudelijk reglement.
2. Indien een klacht is doorgezonden door de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep, bevestigt de secretaris de ontvangst van de klacht en van eventuele nadere stukken aan de klager. Zo nodig kan de secretaris aan de klager om toezending van nadere stukken vragen. Hiervoor zal in beginsel een termijn van één maand worden gesteld.
3. Indien een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, bevestigt de secretaris binnen twee weken aan de afzender de ontvangst van de klacht en vraagt hij hem zo

nodig alsnog te voldoen aan het bepaalde in artikel 6 lid 3 van het reglement. Voor dat laatste geeft hij hem in beginsel een termijn van één maand. Indien nodig kan de secretaris voorts nog om toezending van nadere stukken vragen. Hiervoor wordt in beginsel ook een termijn van één maand gesteld.

4. De secretaris bevestigt binnen twee weken aan de afzender de ontvangst van nadere stukken.

## **Artikel 5. Kennelijke niet-ontvankelijkheid en doorzending**

1. De voorzitter kan een klager niet-ontvankelijk verklaren in zijn klacht indien:
  - de klacht, ook nadat nadere stukken zijn ontvangen, niet voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 3 van het reglement of aan het in artikel 3 van dit huishoudelijk reglement bepaalde;
  - de klacht klaarblijkelijk geen betrekking heeft op een gedraging die vatbaar is voor tuchtrechtelijke beoordeling dan wel een gedraging van een aangeslotene betreft die kennelijk tuchtrechtelijk niet verwijtbaar is. Ook klachten van kennelijk onvoldoende tuchtrechtelijk gewicht kunnen op deze wijze worden afgedaan.
2. Indien een klacht is toegezonden door de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep zendt de voorzitter de in artikel 5 lid 1 van dit huishoudelijk reglement genoemde niet-ontvankelijkverklaring aan de klager. Dit geschiedt, zo dat mogelijk is, binnen één maand na ontvangst van de klacht of na ontvangst van daarop betrekking hebbende nadere stukken.
3. Indien een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, zendt de voorzitter de in artikel 5 lid 1 van dit huishoudelijk reglement genoemde niet-ontvankelijkverklaring aan de belanghebbende. Dit geschiedt, zo dat mogelijk is, binnen één maand na ontvangst van de klacht of na ontvangst van daarop betrekking hebbende nadere stukken.
4. De voorzitter zendt een klacht door naar de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep, indien de voorzitter van oordeel is dat de zaak tot de bevoegdheid van de Ombudsman, de Geschillencommissie of de

Commissie van Beroep behoort. De klager of de belanghebbende ontvangt daarvan onverwijld bericht.

5. Tegen de in artikel 5 lid 1 van dit huishoudelijk reglement vermelde niet-ontvankelijkverklaring en de in artikel 5 lid 4 van dit huishoudelijk reglement vermelde doorzendingsbeslissing van de voorzitter staat geen voorziening open.
6. De voorzitter kan de in dit artikel bedoelde correspondentie door de secretaris doen voeren.

### **Artikel 6. Schriftelijke verantwoording van de aangeslotene (verweerschrift)**

1. Indien artikel 5 van dit huishoudelijk reglement geen toepassing vindt, verzoekt de secretaris zo spoedig mogelijk de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten de Tuchtraad een onderzoek instelt, zich schriftelijk te verantwoorden tegenover de Tuchtraad. De secretaris attendeert de aangeslotene op het feit dat de schriftelijke verantwoording inclusief de eventuele bijlagen zal worden doorgezonden aan de klager of de belanghebbende.
2. De secretaris zendt daartoe aan de aangeslotene de stukken ontvangen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie, de voorzitter van de Commissie van Beroep, de klager of de belanghebbende.
3. Voor het indienen van een verweerschrift geeft de secretaris de aangeslotene in beginsel een termijn van één maand. Deze termijn kan desgevraagd door de voorzitter worden verlengd of verkort.
4. Het verweerschrift dient in negenvoud te worden ingediend.
5. Zo nodig verzoekt de secretaris na ontvangst van het verweerschrift de aangeslotene om ontbrekende stukken.
6. De secretaris stuurt aan de aangeslotene steeds binnen twee weken na ontvangst een ontvangstbevestiging.

## **Artikel 7. Doorzenden van het verweerschrift en de verdere voorbereidende correspondentie**

1. In de gevallen waarin de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep een klacht heeft doorgezonden aan de Tuchtraad, zendt de secretaris een exemplaar van het verweerschrift en de eventuele bijlage(n) van de aangeslotene toe aan de klager en stelt hij hem in de gelegenheid tot het indienen van een reactie binnen een termijn van ten minste twee weken.
2. In de gevallen waarin een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, zendt de secretaris een exemplaar van het verweerschrift en de eventuele bijlage(n) van de aangeslotene toe aan de belanghebbende en stelt hij hem in de gelegenheid tot het indienen van een reactie binnen een termijn van ten minste twee weken.
3. Ingeval de Tuchtraad op de voet van artikel 6 lid 2 onder f van het reglement ambtshalve een onderzoek heeft ingesteld, kan de voorzitter besluiten dat een exemplaar van het verweerschrift en de eventuele bijlage(n) van de aangeslotene ter kennisneming aan de betrokkene(n) wordt toegezonden.
4. Na ontvangst van de reactie op het verweer stelt de secretaris de aangeslotene in de gelegenheid tot het indienen van een reactie daarop binnen een termijn van ten minste twee weken.
5. De secretaris kan, indien hem dat in het belang van het onderzoek gewenst voorkomt, om aanvullende informatie vragen. Voor de reactie daarop geeft de secretaris ten minste een termijn van één maand.
6. De secretaris stuurt in alle gevallen binnen twee weken na ontvangst een ontvangstbevestiging.
7. Desgevraagd kan de voorzitter bepalen dat de in dit artikel genoemde termijnen worden verlengd of verkort.

## **Artikel 8. Samenstelling van de kamer**

1. Zodra het schriftelijke onderzoek is afgerond, stelt de voorzitter een kamer samen die de klacht zal beoordelen.
2. De voorzitter bepaalt de omvang en samenstelling van de kamer. Er wordt beraadslaagd en beslist in een samenstelling van minimaal drie en maximaal vijf leden.
3. De voorzitter draagt er zorg voor dat de kamer evenwichtig is samengesteld en dat de deskundigheid op het gebied van verzekeringen daarin steeds zal zijn vertegenwoordigd.

## **Artikel 9. Vooroverleg kamer en horen van partijen**

1. De voorzitter beslist of het dossier naar de kamer gaat voor intern vooroverleg, dat telefonisch, per e-mail of in een interne zitting kan plaatsvinden. Dit vooroverleg kan ertoe leiden dat een zaak schriftelijk wordt afgehandeld of dat betrokkenen, onder wie in ieder geval de aangeslotene, worden uitgenodigd om ter zitting te verschijnen.
2. Indien de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep de klacht aan de Tuchtraad heeft doorgezonden, wordt, ingeval de Tuchtraad een mondelinge behandeling wil doen plaatsvinden, de klager uitgenodigd om in ieder geval als toehoorder ter zitting aanwezig te zijn. Indien de voorzitter zulks gewenst acht, kan de klager ook ter zitting worden gehoord. Is zulks het geval, dan zal de klager daarvan vooraf in kennis worden gesteld.
3. In de gevallen waarin een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, wordt, ingeval de Tuchtraad een mondelinge behandeling wil doen plaatsvinden, de belanghebbende uitgenodigd ter zitting te verschijnen. Ter zitting zal hij in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten.
4. In geval de Tuchtraad op de voet van artikel 6 lid 2 onder f van het reglement ambtshalve een onderzoek heeft ingesteld, kan de voorzitter besluiten dat andere betrokkenen dan de aangeslotene als toehoorder ter zitting aanwezig mogen zijn.

5. De kamer hoort betrokkenen in elkaars aanwezigheid, maar kan uitzonderingen maken op dit beginsel door betrokkenen afzonderlijk te horen. In dit laatste geval geeft zij de afwezige betrokkene later een zakelijke samenvatting van hetgeen de andere betrokkene tijdens de afwezigheid heeft verklaard.
6. De zittingen van de Tuchtraad zijn in beginsel niet openbaar. Partijen kunnen de voorzitter verzoeken toehoorders toe te laten.
7. De aangeslotene dient ter zitting te worden vertegenwoordigd door de in artikel 8 lid 1 van het reglement genoemde persoon. Deze kan zich ter zitting doen bijstaan. De klager of de belanghebbende moet in persoon ter zitting verschijnen, maar kan zich laten bijstaan. De voorzitter kan de klager of de belanghebbende ook toestaan zich te laten vertegenwoordigen.

## **Artikel 10. Onderzoeksmatregelen**

1. De Tuchtraad kan die maatregelen van onderzoek of controle nemen die hem noodzakelijk voorkomen, waaronder begrepen het horen van getuigen of deskundigen.
2. De in artikel 10 lid 1 van dit huishoudelijk reglement genoemde onderzoeksmatregelen kunnen ambtshalve geschieden of op verzoek van de aangeslotene, de belanghebbende of de klager.
3. De partij die één (of meer) getuige(n) en/of deskundige(n) wil doen horen, dient daarover uiterlijk zeven dagen voor de zitting met de secretaris overleg te plegen.
4. De aangeslotene, de belanghebbende en de klager worden in de gelegenheid gesteld bij het horen van getuigen of deskundigen aanwezig te zijn.
5. De kosten die verbonden zijn aan het horen van getuigen of deskundigen komen ten laste van degene op wiens verzoek zij worden gehoord, tenzij de Tuchtraad om bijzondere, door hem te vermelden redenen, anders beslist. Indien de Tuchtraad een bewijsopdracht heeft gegeven, komen de kosten ten laste van degene die de bewijsopdracht heeft gekregen.

## **Artikel 11. De voorzitter heeft de leiding**

De leiding van de zittingen van de Tuchtraad berust bij de voorzitter.

## **Artikel 12. Plaats van de zitting**

De zittingen vinden plaats in Den Haag.

## **Artikel 13. Verschoning**

Een lid van de Tuchtraad dient zich te verschonen indien naar zijn oordeel of naar het oordeel van een of meer leden van de kamer te zijnen aanzien sprake is van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.

## **Artikel 14. Verzoek tot wraking**

1. De bij de zaak betrokken partijen ontvangen van de secretaris een maand vóór de zitting bericht omtrent de samenstelling van de kamer die de zaak behandelt.
2. Op verzoek van de aangeslotene, de belanghebbende of de klager kan elk van de leden van de Tuchtraad die een zaak behandelen, worden gewraakt.
3. Aanstonds na een verzoek tot wraking wordt de behandeling geschorst.
4. Tenzij het lid van de Tuchtraad tegen wie het verzoek tot wraking zich richt, in de wraking berust, wordt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk behandeld door de overige leden van de kamer van de Tuchtraad. Is het verzoek tot wraking terecht gedaan, dan wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Tuchtraad.
5. In geval van kennelijk misbruik van de bevoegdheid tot wraking, kan het verzoek buiten behandeling blijven.
6. Tegen de beslissing op het verzoek tot wraking staat geen voorziening open.

## Artikel 15. De uitspraak

1. De Tuchtraad doet zo spoedig mogelijk nadat de beraadslagingen ten einde zijn gekomen uitspraak, doch in ieder geval binnen acht weken na de zitting.
2. De uitspraak bevat, naast het oordeel, in elk geval:
  - a. de namen van de leden en secretaris van de kamer;
  - b. de naam en de woon- of vestigingsplaats van de aangeslotene en, in de gevallen bedoeld in artikel 6 lid 2 onder e van het reglement de naam en de woon- of vestigingsplaats van de belanghebbende;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de motivering van de uitspraak.
8. De uitspraak wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend. De secretaris zendt een afschrift van de getekende uitspraak onverwijld aan in ieder geval de aangeslotene en de beroeps- of bedrijfsorganisatie. Als de zaak op de voet van artikel 6 lid 2 onder a tot en met d van het reglement aanhangig is gemaakt, zendt de secretaris ook degene die de zaak aanhangig heeft gemaakt een afschrift van de getekende uitspraak. Is de klacht ingediend door een belanghebbende op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement, dan zendt de secretaris ook deze een afschrift van de getekende uitspraak.
9. De uitspraken van de Tuchtraad worden geanonimiseerd gepubliceerd op in ieder geval de website van de desbetreffende beroeps- of bedrijfsorganisatie.

## Artikel 16. Geheimhouding

De leden van de Tuchtraad en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun bij de uitoefening van hun taak bekend is geworden. Zij zullen stukken, verklaringen en dergelijke van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarmee deze in het geding zijn gebracht.



## **Artikel 17. Vaststelling en wijziging**

Vaststelling en wijziging van dit huishoudelijk reglement geschieden door de Tuchtraad.

## **Artikel 18. Uitleg**

De voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit huishoudelijk reglement uit te leggen en aan te vullen voor zover dit nodig of wenselijk is in het kader van de behandeling van een klacht door de Tuchtraad. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

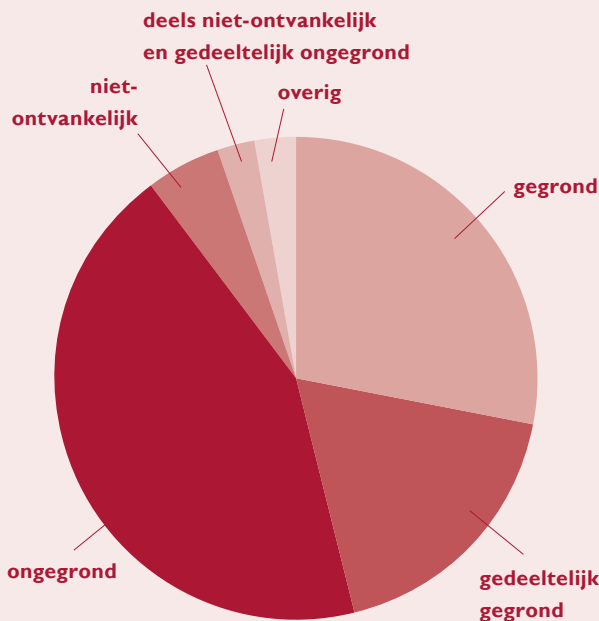
## **Artikel 19. Datum van vaststelling**

Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld op 15 juli 2015 en treedt op die datum in werking.

# Bijlage 3

## Uitspraken Tuchtraad 2008-2015

De Tuchtraad heeft in de afgelopen zeven jaar 39 keer uitspraak gedaan.



Vijftien maal werd een zaak aanhangig gemaakt door een belanghebbende, zestien 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 elf keer gegrond verklaard (11/39), zeven maar gedeeltelijk gegrond (7/39), zeventien keer ongegrond (17/39), twee maal niet-ontvankelijk (2/39), in één zaak gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongegrond (1/39) en één klacht valt in de categorie overig (1/39).

## 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 actievere 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.  
Ongegronde 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 verzekerden 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.

Gegrond 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. Gegrond 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.

Gegronde 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.

Ongegronde 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-tuchtrechtelijk 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.

## **Uitspraken Tuchtraad 2015**

### **Uitspraak 2015/001** *afwikkeling (letsel)schade door beursmakelaar en kosten tuchtrechtprocedure*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond bevonden klacht.

Aangeslotene heeft geen directe zeggenschap met betrekking tot de inhoudelijke behandeling van de schadeclaim omdat niet is gebleken dat de schade van klager het bedrag van het eigen risico op de polis overstijgt. Handelingen van de beursmakelaar/lasthebber van de aansprakelijk gestelde partij vallen niet binnen de risicosfeer van aangeslotene. De kosten in verband met het voeren van een tuchtrechtprocedure komen in kwesties als de onderhavige niet voor vergoeding in aanmerking. De Tuchtraad verwijst naar een uitspraak van de Hoge Raad: HR 10 januari 2003, C01/055.

(In die uitspraak heeft de HR overwogen dat als uitgangspunt moet worden aanvaard dat een tuchtrechtelijke procedure niet kan worden aangemerkt als een redelijke maatregel ter vaststelling van aansprakelijkheid, zodat niet kan worden gezegd dat de kosten daarvan redelijke kosten zijn ter vaststelling van aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 6:96 lid 2, onder b BW.)

### **Uitspraak 2015/002** (na tussenuitspraak 2014-006)

Verantwoordelijk gedragingen gevolmachtigde

Gedeeltelijk gegrond bevonden klacht.

Aangeslotene is verantwoordelijk voor de gedragingen van haar gevolmachtigde in de uitoefening van haar volmacht en kan daarvoor ook tuchtrechtelijk worden aangesproken indien zodanige gedragingen tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn. De gevolmachtigde heeft fouten gemaakt bij het overvoeren van de verzekeringen naar het privépakket van klaagster, onduidelijkheid gecreëerd over de vraag met wie klaagster te maken had en klachtwaardig gehandeld bij de opzegging van de verzekeringen door deze te verwerken zonder dat daaraan een door klaagster ondertekende opzegging ten grondslag lag. Nu aangeslotene heeft erkend dat haar gevolmachtigde fouten heeft gemaakt en zij als volmachtgever daarvoor verantwoordelijk is, haar excuses hiervoor aan klaagster heeft aangeboden en een vervroegde audit uitvoert bij haar gevolmachtigde, ziet de Tuchtraad geen aanleiding om te adviseren tot het opleggen van een maatregel.

### **Uitspraak 2015/003** *omgaan met medische informatie*

Door de Ombudsman verwezen klacht.

Gegrond bevonden klacht.

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door in strijd te handelen met diverse voorschriften en interne protocollen inzake het omgaan met medische gegevens. Dit betreft in het bijzonder het stellen van specifieke vragen die buiten het beeld van een bepaalde ziekte liggen en het niet adequaat informeren van klaagster daarover, ook niet nadat klaagster zich daarover bij aangeslotene had beklaagd. In het kader van de procedure van medische acceptatie is het aanvaardbaar dat een aangeslotene de procedure zo heeft georganiseerd dat een beperkte kring van gemachtigden onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur brieven mag opstellen en ondertekenen. Wel verdient het daarbij aanbeveling dat uit de desbetreffende correspondentie blijkt dat de ondertekenaar niet de medisch adviseur zelf is. De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel. Aangeslotene heeft passende maatregelen getroffen en in voldoende mate aangetoond dat het haar ernst is om kwesties als die welke zich hier hebben voorgedaan te voorkomen.

**Uitspraak 2015/004** *afwikkeling aansprakelijkstelling, GOMA en transparantie*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Gedeeltelijk gegrond bevonden klacht.

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad. Ten eerste heeft zij in strijd gehandeld met de GOMA (Gedragscode Openheid Medische Incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid). Na ontvangst van het rapport van de expertisearts had aangeslotene uit eigen beweging klagers dienen te informeren over de redenen waarom zij op dat moment nog geen definitief standpunt over de aansprakelijkheid kon innemen. Ten tweede is zij onvoldoende transparant geweest. Zij had de ontvangst van brieven waarin haar verzekerde aansprakelijk werd gesteld, dienen te bevestigen en voorts naar aanleiding daarvan klagers moeten wijzen op het traject van de schaderegeling en voorts regieaanwijzingen moeten geven. Aangeslotene hoefde niet in te gaan op alle klachtonderdelen omdat het in het belang van partijen was om alle aandacht te richten op de voortgang van de schadebehandeling. De Tuchtraad ziet wel aanleiding ten overvloede te overwegen dat de behandeling van de directieklacht door een andere persoon had moeten plaatsvinden dan de persoon die als dossierbehandelaar betrokken was bij de betreffende zaak. De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel omdat aangeslotene haar werkwijze en communicatie heeft verbeterd door thans in een vroeg stadium van de schaderegeling met de betrokkenen de regie te bespreken en door een toelichting op de procedure te geven.

**Tussenuitspraak 2015/005 (I)** *afwijzen van dekking*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond bevonden klacht. Aangeslotene heeft het verzoek om dekking afgewezen met twee argumenten. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene een in rechte verdedigbaar standpunt heeft ingenomen. Een tweede klacht wordt afzonderlijk behandeld: 2015-005 (II).

**Uitspraak 2015/005 (II) na tussenuitspraak 2015/005 (I)**  
*klachtbehandeling niet door dossierbehandelaar*

Gegrond bevonden klacht. Aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door niet te waken voor een goede gang van zaken tijdens de interne klachtbehandelingsprocedure. De Tuchtraad overweegt dat de behandeling van een klacht dient plaats

te vinden door een andere persoon dan degene die als dossierbehandelaar betrokken is (geweest) bij de desbetreffende zaak. Voor het antwoord op de vraag of een inkomende melding is aan te merken als klacht, is de route waarlangs de melding de aangeslotenen heeft bereikt of de persoon aan wie de klacht is gericht, niet van belang. Beslissend is de inhoud van de melding van de klant in kwestie. In ieder geval is een melding aan te merken als een klacht, indien de klant voor het indienen van een klacht gebruikmaakt van de door de aangeslotene zelf aangewezen route voor indiening van een klacht. De Tuchtraad is bovendien van oordeel dat aangeslotene, gelet op de inconsistenties in haar uitleg over de interne behandeling van klachten, geen blijk geeft van deskundigheid ten aanzien van de interne klachtprocedure. Hoewel aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat het proces naar aanleiding van deze zaak anders is ingericht, is de Tuchtraad van oordeel dat de door aangeslotene gehanteerde procedure op korte termijn zodanig dient te worden aangepast dat is gewaarborgd dat een klacht over de wijze van behandeling van een dossier niet door de betrokken behandelaar wordt afgedaan. Het Verbond heeft de aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

**Uitspraak 2015/006** *in rechte onverdedigbaar standpunt ingenomen.*

Door belanghebbende ingediende klacht.

Gegrond bevonden klacht.

Een verzekeraar die tegen beter weten in tegenover een consument een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt inneemt, handelt op een manier die de goede naam van de bedrijfstak kan schaden. Aangeslotene heeft op onzorgvuldige wijze gehandeld en dusdoende de goede naam van de bedrijfstak geschaad. Door bij herhaling de aansprakelijkheid van haar verzekerde af te wijzen, heeft aangeslotenen de regel van artikel 64 RVV 1994 genegeerd en een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt ingenomen. De toepasselijkheid van artikel 5 WVV 1994 had voor aangeslotene aanleiding moeten zijn de feitelijke toedracht van het ongeval nader te onderzoeken. Zij is voorbijgegaan aan de argumenten die namens klager zijn aangevoerd, heeft geen acht geslagen op de namens klager ingediende getuigenverklaringen en heeft zonder enige onderbouwing de lezing van haar verzekerde over de toedracht van het ongeval gevolgd en voor juist aangenomen. Het Verbond heeft de aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.



## **Uitspraak 2015/007**

*feiten onduidelijk, beoordeling niet mogelijk*

Door belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond bevonden klacht.

Partijen hebben een uiteenlopende feitelijke gang van zaken geschetst. Het is niet de taak van de Tuchtraad om in zo'n geval vast te stellen wat er daadwerkelijk is gebeurd. De Tuchtraad kan daarom niet beoordelen of aangeslotene in strijd met de Gedragscode Verzekeraars heeft gehandeld. Het argument van klaagster dat de overige verzekeringen van cliënt onder haar agentschap vallen, zodat het niet wenselijk is dat de verzekering elders is ondergebracht (onder het rechtstreekse agentschap van aangeslotene), acht te Tuchtraad niet steekhoudend.

De volledige uitspraken van de Tuchtraad zijn te vinden op [www.tuchtraadfd.nl/uitspraken](http://www.tuchtraadfd.nl/uitspraken).



TUCHTRAAD FINANCIËLE  
DIENSTVERLENING  
(ASSURANTIËN)

© Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)  
Juni 2016

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-3338960  
Internet: [www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl)

Creatie en realisatie:  
Van der Hak Grafische Vormgeving



