

## REGLEMENT TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

19 december 2018

### Artikel 1            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 en buitengewoon lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie, niet zijnde aspirant-lid dat de Gedragscode Verzekeraars nog niet ondertekend heeft, een banksparentiteit, Premie Pensioen Instelling of herverzekeraar die niet opereert in de hoedanigheid van reguliere verzekeraar; ... (...). ;*
- 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 1 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);
- 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 beklagd 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 vijfenzeventig 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 Letselschaderaad.
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 gegrondverklarde 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 Letselschaderaad of de Commissie van Beroep indien de zaak tot de bevoegdheid van de Ombudsman

Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie, de Ombudsman Pensioenen, de Letselschaderaad 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 verzoeken 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.

### **Bedrijfstakingen**

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde bedrijfstaking 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. IMVO convenant (ALV juni 2018)
2. Complianteregeling Mededinging (geldend voor het Verbond)
3. Convenant inzake toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens (februari 2015)
4. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (ALV december 2011)
5. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (ALV juni 2018)
6. Gedragscode Verzekeraars (ALV juni 2018)
7. Model Complianteregeling Mededinging
8. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (maart 2013)
9. Protocol Intermediaire Pools (ALV december 2010)
10. Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (ALV december 2018)
11. Protocol Verzekeringskeuringen (januari 2012)
12. Protocol Volmacht (ALV december 2011)
13. Groundrules Volmachten
14. Richtlijnen voor interne klachtenbehandeling (april 2007)
15. Herstelkostenregeling provisieverbod
  - a. Bijlage bij Herstelkostenregeling provisieverbod
16. Protocol afwikkeling faillissement intermediair

#### **Leven**

17. Bindende regeling: Afkoopwaarde levensverzekeringen niet meer zillmeren voor polissen afgesloten vanaf 1 januari 2013
18. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
19. Gedragscode Hypothecaire Financieringen
20. Handleiding bij de Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen (ALV juni 2018)
21. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
22. Regeling Verzekeringskaarten + overzicht Verzekeringskaarten 2018 (ALV juni 2018)
23. Productwijzer levensverzekeringen
  - a. Productwijzer Spaarhypotheekverzekering
24. Handleiding Transparantie traditionele levensverzekeringen (ALV juni 2018)
25. Protocol Collectieve waardeoverdracht (ALV december 2018)
26. Protocol Transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars
27. Protocol Stroomlijning kapitaaloverdrachten (ALV juni 2018)

## **Inkomen**

28. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
29. Convenant verbeteren transparantie verzuimpremies
30. Regeling spelregels bij en-blocwijzigingen AOV
31. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen (ALV december 2018)
32. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
33. Regeling Verzekeringskaarten + overzicht Verzekeringskaarten 2018 (ALV juni 2018)
34. Productwijzer Inkomensverzekeringen
  - a. Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (basisvariant)
  - b. Productwijzer collectieve WGA-hiaatverzekering (uitgebreide variant)
  - c. Productwijzer collectieve verzekering voor vaste WIA-aanvulling
  - d. Productwijzer collectieve WIA-excedentverzekering voor werknemers
  - e. Productwijzer collectieve Ongevallenverzekering voor werknemers
35. Protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ALV december 2011)
36. Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering)

## **Schade**

37. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
38. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
39. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'
40. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
41. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
42. Bedrijfsregeling 'Niet-aangetekend verzenden opzeggingen'
43. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
44. Bedrijfsregeling 'Roy-data'
45. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
46. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisekosten'
47. Convenant Tipgelden
48. Gedragscode Behandeling Letselschade
  - A Aanvulling Gedragscode Behandeling Letselschade (ALV december 2018)
  - b. Medische paragraaf behorende bij Gedragscode Behandeling Letselschade
49. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen (ALV december 2018)
50. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen
51. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
52. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
53. Gedragscode schade-expertise-organisatie
54. Kwaliteitscode Rechtsbijstand (ALV december 2018)
55. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
56. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
57. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
58. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
59. Regeling Verzekeringskaarten + overzicht Verzekeringskaarten 2018 (ALV juni 2018)



*Productwijzers Schadeverzekeringen zijn per 1 juli 2017 vervangen door Verzekeringskaarten*

60. Protocol Grootschalige Incidenten  
a. Draaiboek Brand

### **Belanghebbenden**

Belanghebbenden als bedoeld in artikel 1 onder d, 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 de artikel 1 onder c 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. Gouvernementele 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:
  - 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 20 juni 2018 in werking getreden.