

## REGLEMENT TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

14 januari 2022

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Tuchtraad: de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) zoals in stand gehouden door de Stichting Tuchtraad Verzekeraars (hierna de Stichting);
- 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 Geschillencommissie, de Commissie van Beroep, de Ombudsman Pensioenen en de Letselschaderaad;
- 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. Stichting: de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;
- l. Geschillen-  
commissie: de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- m. Commissie van  
Beroep: de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;
- n. Ombudsman  
Pensioenen: de Ombudsman Pensioenen, bedoeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- o. 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 en Ontslag**

1. Het bestuur benoemt de rechtsprekende leden van de Tuchtraad. De leden mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het verzekeringsbedrijf, het bemiddelingsbedrijf hieronder begrepen, terwijl de voorzitter en de vicevoorzitter daarenboven met goed gevolg aan een Nederlandse universiteit het doctoraal/master examen in de rechtsgeleerdheid moeten hebben afgelegd.  
De leden van de Tuchtraad ontvangen een beloning voor hun werkzaamheden. Deze wordt vastgesteld door het bestuur.
2. De leden kunnen slechts worden ontslagen in de volgende gevallen:
  - a. op eigen verzoek;
  - b. wegens het bereiken van de leeftijd van vijfenzeventig jaar;
  - c. als een lid door fysieke of psychische problemen niet meer in staat is om zijn werkzaamheden naar behoren te verrichten;
  - d. als een lid gedrag vertoont dat niet verenigbaar is met zijn positie als lid van de Tuchtraad.

## **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 of een andere bevoegde geschillenbeslechter 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 voorzitter van de Geschillencommissie in het geval bedoeld in artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017;
  - b. na doorzending door 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;
  - c. 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);
  - d. na doorzending door de Ombudsman Pensioenen in het geval, bedoeld in artikel 2.4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen;

- e. na doorzending door de Letselschaderaad;
  - f. na rechtstreekse indiening bij de Tuchtraad indien de klacht afkomstig is van een belanghebbende en de klacht de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft;
  - g. ambtshalve, indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat.
3. In het geval als bedoeld in lid 2 onder f, 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 hierna in artikel 10. De Tuchtraad kan in een overweging ten overvloede adviseren tot het treffen door aangeslotene van een 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 g.

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

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

1. De Tuchtraad kan in zijn uitspraken de volgende sancties en maatregelen opleggen, overeenkomstig hetgeen is bepaald in de statuten van het Verbond van Verzekeraars:
  - a. waarschuwing;
  - b. berisping;
  - c. het treffen van een passende maatregel (niet ten aanzien van de civielrechtelijke aspecten van de zaak);
  - d. als bijkomende sanctie: het, uitsluitend wat de naam van de aangeslotene betreft, niet-geanonimiseerd publiceren van de uitspraak.

Een passende maatregel is bedoeld om te voorkomen dat onwenselijk geachte situaties voortduren. Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de governance, zoals hoe de interne klachtenprocedure is ingericht, maar bijvoorbeeld ook op de onduidelijke formulering van polisvoorwaarden. Een passende maatregel is nadrukkelijk geen sanctie.
2. De Tuchtraad kan in zijn uitspraken aan het Verbond van Verzekeraars adviseren de volgende sancties en maatregelen op te leggen, die zijn bepaald in de statuten van het Verbond van Verzekeraars:
  - a. voorwaardelijk tijdelijk schorsen;
  - b. onvoorwaardelijk tijdelijk schorsen;
  - c. opzeggen van het lidmaatschap;
  - d. ontzetten uit het lidmaatschap.

## **Artikel 11            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. Aanstonds 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 12            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 worden, onverminderd het bepaalde in art. 10 lid 1 onder d, van de Tuchtraad, geanonimiseerd gepubliceerd op de website van de Tuchtraad en op die van het Verbond van Verzekeraars. In het in artikel 10 lid 1 onder d bedoelde geval wordt de naam van de klager niet gepubliceerd.

## **Artikel 13            Werkwijze Tuchtraad**

Het bestuur van de Stichting is bevoegd nadere regels omtrent de werkwijze van de Tuchtraad vast te stellen in een Huishoudelijk Reglement. Dit Reglement behoeft de schriftelijke goedkeuring van het Verbond van Verzekeraars en wordt gepubliceerd op de website van de Tuchtraad.

## **Artikel 14            Slotbepaling**

1. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de verwerking van persoonlijke gegevens aangemeld bij de Autoriteit 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 15                    Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding**

Dit reglement is op 14 januari 2022 vastgesteld door het bestuur van de Stichting en schriftelijk goedgekeurd door het Verbond van Verzekeraars.

Dit reglement kan gewijzigd worden door het bestuur van de Stichting, na schriftelijke goedkeuring door het Verbond van Verzekeraars.

## **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. IMVO covenant (ALV juni 2018)
2. Covenant inzake toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens (februari 2015)
3. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (ALV december 2011)
4. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (ALV juni 2018)
5. Gedragscode Verzekeraars (ALV juni 2018)
6. Protocol bij betalingsachterstanden (ALV december 2020)
7. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (maart 2013)
8. Protocol Intermediaire Pools (ALV december 2010)
9. Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (ALV december 2018)
10. Protocol Verzekeringskeuringen (januari 2012)
11. Protocol Volmacht (ALV december 2011)
12. Groundrules Volmachten
13. Gedragscode Claimbehandeling (ALV juni 2020)
14. Gedragscode Informatieverstrekking (ALV juni 2020)
15. Gedragscode Klachtbehandeling (ALV juni 2020)
16. Herstelkostenregeling provisieverbod
  - a. Bijlage bij Herstelkostenregeling provisieverbod
17. Protocol afwikkeling faillissement intermediair

#### **Leven**

18. Bindende regeling: Afkoopwaarde levensverzekeringen niet meer zillmeren voor polissen afgesloten vanaf 1 januari 2013
19. Covenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
20. Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
  - a. Toelichting Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
21. Handleiding bij de Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen (ALV juni 2018)
22. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
23. Productwijzer levensverzekeringen
24. Productwijzer Spaarhypotheekverzekering (ALV 2020)
25. Handleiding Transparantie traditionele levensverzekeringen (ALV juni 2018)
26. Protocol Collectieve waardeoverdracht (ALV december 2018)
27. Protocol Transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars
28. Protocol Stroomlijning kapitaaloverdrachten (ALV juni 2018)



## **Inkomen**

29. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
30. Convenant verbeteren transparantie verzuimpremies
31. Regeling spelregels bij en-blocwijzigingen AOV
32. Gedragscodes Geïnformeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
33. Protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ALV december 2011)
34. Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering)
- 34a Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering) (ingangsdatum oktober 2019) (ALV juni 2019)

## **Schade**

35. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
36. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
37. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'
38. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
39. Bedrijfsregeling 'Directe Schadeafhandeling' (ALV december 2020)
40. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
41. Bedrijfsregeling 'Niet-aangetekend verzenden opzeggingen'
42. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
43. Bedrijfsregeling 'Roy-data' (ALV december 2021)
44. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
45. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisecosten'
46. Convenant Tipgelden
47. Gedragscode Behandeling Letselschade
  - a. Aanvulling Gedragscode Behandeling Letselschade (ALV december 2018)
  - b. Medische paragraaf behorende bij Gedragscode Behandeling Letselschade
48. Gedragscodes Geïnformeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
49. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
50. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
51. Gedragscode schade-expertise-organisatie (ALV december 2019)
52. Kwaliteitscode Rechtsbijstand (ALV december 2018)
53. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
54. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
55. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
56. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
57. Protocol Grootschalige Incidenten
  - a. Draaiboek Brand

## **Belanghebbenden**

Belanghebbenden als bedoeld in artikel 1 onder f, artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 2 onder f 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 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-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 16 december 2021 in werking getreden.