

## **TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN) HUISHOUDELIJK REGLEMENT**

### ***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;
  - c. 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. Onderzoeksmaatregelen**

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 onderzoeksmaatregelen 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.
3. 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.
4. 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.