

**Jaarverslag Tuchtraad
Financiële Dienstverlening
(Assurantiën)
2017**



**TUCHTRAAD FINANCIËLE
DIENSTVERLENING
(ASSURANTIËN)**

Inhoud

Inleiding	3
De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	6
Bijlage 1: Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	11
Bijlage 2: Huishoudelijk Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)	25
Bijlage 3: Uitspraken Tuchtraad 2008-2017	35

Inleiding

Met genoegen bied ik u het jaarverslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) over het jaar 2017 aan.

Naast zijn taak om erop toe te zien dat aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden, oordeelt de Tuchtraad over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend. Op grond van zijn Reglement toetst de Tuchtraad ambtshalve of degene die rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indient, daarin kan worden ontvangen. Daarbij heeft de Tuchtraad te oordelen over definities en omschrijvingen in het Reglement die in de praktijk tot een veelheid van vragen kunnen leiden.

Een daarvan is het begrip ‘belanghebbende’ dat is uitgewerkt in de bijlage van het Reglement. Daarin wordt een zestal categorieën onderscheiden. De eerste categorie betreft de “bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument”, zoals bijvoorbeeld verzekerden, begunstigden en schaderegelingkantoren. Als belanghebbende kan tevens worden aangemerkt degene die de in de genoemde categorieën personen en organisaties terzijde staat.

Naar aanleiding van een groot aantal ingediende klachten van een klaagster, heeft de Tuchtraad, in uitspraak TFD 17-008, het begrip ‘degene die de in de bijlage genoemde personen en organisaties terzijde staat’ uitgelegd en geoordeeld dat hiermee wordt bedoeld: het bijstaan van een concrete belanghebbende in een concrete klacht die bij de Tuchtraad is ingediend. Een klager kan zich dus niet rechtstreeks tot de Tuchtraad wenden wanneer hij in algemene zin belanghebbenden uit deze categorieën terzijde staat. Daarnaast is voor toegang tot de Tuchtraad vereist dat een klager in een eigen belang is getroffen. In uitspraak TFD 17-009 oordeelde de Tuchtraad daarom dat een klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht indien de klacht betrekking heeft op de belangen van een niet nader gespecificeerde groep verzekerden.



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

VOOR TOEGANG TOT DE TUCHTRAAD IS VEREIST DAT EEN KLAGER IN EEN EIGEN BELANG IS GETROFFEN.

Rechtstreekse indiening van klachten door consumenten is op grond van het Reglement niet mogelijk. De uitleg van het begrip 'consument' leidt in de praktijk eveneens nog wel eens tot discussie. Indien een consument zich evenwel laat bijstaan door een gemachtigde, kan hij, indien ook aan de overige voorwaarden van het Reglement is voldaan, wel in zijn klacht worden ontvangen. Dat volgt immers uit de omschrijving van het begrip 'belanghebbende' en de uitleg van dat begrip door de Tuchtraad.

Ook indien een klager niet door de Tuchtraad in zijn klacht kan worden ontvangen, kan aanleiding bestaan de klacht toch inhoudelijk te beoordelen. Dat heeft de Tuchtraad in een aantal zaken gedaan. Zo was er in de zaak die leidde tot uitspraak TFD 17-008 aanleiding voor de Tuchtraad zich uit te laten over de vergoeding van de kosten van contra-expertise door verzekeraars en de in polisvoorwaarden voorkomende bepaling waarin staat dat de vergoeding van de kosten van contra-expertise niet hoger is dan het bedrag dat de verzekeraar aan de eigen expert heeft betaald.

De Tuchtraad oordeelde dat de verzekeraar de redelijke kosten van een contra-expertise dient te vergoeden op basis van de zogeheten dubbele redelijkheidstoets, naar analogie van artikel 6:96 BW. Voor de vergoeding van die kosten geldt daarom geen maximum, terwijl een verzekerde evenmin recht heeft op een ongelimiteerde vergoeding van expertisekosten. Het oordeel van de Tuchtraad is dat de aangeslotenen tegen wie de klacht was gericht, op dit punt niet in strijd handelen met de wet of anderszins op een wijze die de goede naam van de branche schaadt.

Een ander onderwerp waarover de Tuchtraad uitspraak heeft gedaan, is de voorlichting van verzekerden door een verzekeraar bij substantiële veranderingen in de voorwaarden. Die zaak, onder nummer TFD 17-013, ging over een door aangeslotene doorgevoerde wijziging in de methode voor het berekenen van de kosten die in rekening worden gebracht bij de verzekeringnemer bij afkoop en premievrij maken van

een uitvaartverzekering. De wijze waarop aangeslotene met klager over de wijziging had gecommuniceerd, was onderwerp van de klacht. Aangeslotene had klager over de wijzigingen bij brief geïnformeerd en daarbij een nieuwsbulletin meegestuurd. Volgens de Tuchtraad gaven de geruststellende en algemene bewoordingen waarin aangeslotene haar boodschap overbracht, geen aanleiding te vermoeden dat de wijziging ook nadelige consequenties ook hebben voor verzekeringnemers. Voor klager was dat het geval; de wijziging hield voor hem een nadeel in. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen was naar het oordeel van de Tuchtraad echter geen sprake omdat aangeslotene op aannemelijke wijze heeft toegelicht dat en waarom zij tot wijziging van de berekening van de in rekening te brengen kosten heeft moeten overgaan. De Tuchtraad heeft bij dit oordeel onder meer in aanmerking genomen dat aangeslotene over de wijziging voor het overige zorgvuldig heeft gecommuniceerd en zij voor de door haar voorgestelde aanpak ook de instemming van de AFM heeft gevraagd en gekregen. De Tuchtraad gaf vervolgens de volgende aanwijzing:

“Dit een en ander neemt echter niet weg dat aangeslotene in haar generieke mededeling – zonder dit expliciet te vermelden – de indruk heeft gewekt dat de wijziging voor haar verzekeringnemers slechts verbeteringen inhielden, en in elk geval hun aanspraken niet zouden verminderen. Deze indruk was onjuist omdat het in rekening brengen van reële gemiddelde kosten voor verzekeringnemers die na 1 juli 2014 wilden overgaan tot afkoop of premievrij maken, ook een nadeel kon inhouden ten opzichte van de situatie vóór 1 juli 2014.

De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene er beter aan had gedaan om reeds in dat eerste stadium haar verzekeringnemers erop te wijzen dat de veranderingen in geval van afkoop of premievrijmaking positief, maar ook – in bepaalde gevallen – negatief voor de individuele verzekeringnemers konden uitvallen, en dit met verwijzing naar de persoonlijke pagina.”

De uitspraak is een goed voorbeeld van het zaak overstijgend karakter van het oordeel van de Tuchtraad. Het oordeel van de Tuchtraad over de wijze van communiceren over veranderingen van de voorwaarden is immers niet alleen van belang voor de verzekeraar over wie de klacht gaat, maar voor de gehele branche.

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

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening 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 van Verzekeraars.

Onafhankelijk betekent dat de Tuchtraad zijn beslissing kan baseren op zijn eigen vrije oordeel zonder enige 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 of bij een aangeslotene of dat gedurende een jaar voorafgaand aan de aanvaarding van hun lidmaatschap van de Tuchtraad zijn geweest (art. 4 lid 3 reglement Tuchtraad).

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.

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 er op 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 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 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.

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 voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening of de voorzitter van de Commissie van Beroep vindt dat een tuchtrechtelijke beoordeling van de klacht wenselijk is, wordt deze doorgestuurd naar de Tuchtraad. Ook de Ombudsman Pensioenen en de Letselschaderraad kunnen een klacht naar de Tuchtraad doorzenden.

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 en de bijlage bij het Reglement).

Tot slot heeft de Tuchtraad de bevoegdheid ambtshalve een onderzoek in te stellen.

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.

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.tuchtraafd.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 2017 hadden zitting in de Tuchtraad:
mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)
mr. E.J. Numann (vice-voorzitter)
mr. F. Ensel
mr. H.F.M. Hofhuis
jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper
prof. mr. C.E. du Perron
mr. E.H. Swaab
mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville
prof. mr. J.H. Wansink

In 2017 waren mr. D.G. Rosenquist MSc en mr. I.M.L. Venker als secretaris aan de Tuchtraad verbonden. Mr. A.M.C. Dello en drs. N. Martina-van Est hebben het secretariaat van de Tuchtraad gevoerd.

Zaken in 2017

De Tuchtraad heeft in 2017 de behandeling van achttien zaken die in 2016 waren ingediend met een uitspraak afgerond (uitspraken 17-001 tot en met 17-013, 17-015 tot en met 17-018 en 17-020). In het verslagjaar zijn tien nieuwe zaken aan de Tuchtraad voorgelegd. In vier van deze zaken heeft de Tuchtraad uitspraak gedaan (uitspraken 17-014, 17-019, 17-021 en 17-022). In totaal heeft de Tuchtraad in 2017 in 22 zaken uitspraak gedaan.

Van de tweeëntwintig uitspraken werden dertien zaken aanhangig gemaakt door een belanghebbende, acht zaken zijn door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen en één zaak is ambtshalve door de Tuchtraad onderzocht.



De Tuchtraad heeft in tien zaken de klacht ongegrond bevonden (17-001 tot en met 17-005, 17-007, 17-009, 17-010, 17-013 en 17-019). In 17-009 verklaart de Tuchtraad klaagster gedeeltelijk niet-ontvankelijk en voor het overige de klacht ongegrond. In 17-010 oordeelt de Tuchtraad dat de vraag naar de ontvankelijkheid van klaagster in het midden kan blijven en dat de klacht, indien klaagster zou kunnen worden ontvangen, ongegrond is.

In vier zaken (17-006, 17-011, 17-012 en 17-015) heeft de Tuchtraad de klacht gedeeltelijk gegrond gevonden. In 17-006 en 17-015 ziet de Tuchtraad echter geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel, in 17-011 en 17-012 adviseert de Tuchtraad het Verbond van Verzekeraars tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene, zoals genoemd in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars.

In de zaak waarin de Tuchtraad een ambtshalve onderzoek instelde (17-021), heeft de Tuchtraad de klacht gegrond geacht en het Verbond van Verzekeraars geadviseerd aangeslotene de maatregel van een berisping, zoals genoemd in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, op te leggen.

Daarnaast heeft de Tuchtraad in zeven zaken de niet-ontvankelijkheid van de klaagster uitgesproken (17-008, 17-014, 17-016 tot en met 17-018, 17-020 en 17-022). In 17-008 en 17-016 beoordeelt de Tuchtraad de klacht ook inhoudelijk. Hij oordeelt in die zaken dat indien klaagster wel in de klacht zou kunnen worden ontvangen, de klacht ongegrond zou zijn.

U treft de samenvattingen van de uitspraken vanaf 1 januari 2008 tot en met 31 december 2017 in dit jaarverslag aan (bijlage 2). In 2017 heeft de Tuchtraad tien nieuwe zaken in behandeling genomen. Zeven zaken werden door belanghebbenden aanhangig gemaakt, twee zaken werden door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen en de Tuchtraad heeft één onderzoek ambtshalve ingesteld.

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2017 twaalf keer in wisselende samenstelling in een zitting bijeengekomen, te weten op 17 januari, 31 januari, 13 maart, 14 maart, 18 april, 16 mei, 13 juni, 26 juni, 12 september, 10 oktober, 27 november en 19 december.

Bijlage I

Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) 9 december 2015(1)

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);

(1) Het hier opgenomen reglement is per 9 december 2015 gewijzigd. Dit reglement gold in 2017. Het reglement is per 20 juni 2018 aangepast.

- f. belanghebbende:
de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan;
- g. klager:
dege ne 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 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 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 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. Complianceregelgeving Mededinging (geldend voor het Verbond)
3. Convenant inzake de bestrijding van fraude met gezondheidsgegevens
4. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (ALV december 2011)
5. Gedragscode en Toelichting Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen - Model Zelfevaluatie Gedragscode
6. Gedragscode Verzekeraars (ALV juni 2011)
7. Model Complianceregelgeving Mededinging
8. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (maart 2011)
9. Protocol Intermediaire Pools (ALV december 2010)
10. Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (ALV december 2011)
11. Protocol Verzekeringskeuringen (ALV december 2011)
12. Protocol Volmacht (ALV december 2011)
13. Richtlijnen voor interne klachtenbehandeling (april 2007)
14. Herstelkostenregeling 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 Tippelden
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 Geïnformeerde 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 Aanhangwagens, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen
 - Productwijzer Caravanverzekering
 - Productwijzer Ongevallenverzekering inzittenden (OVI)
 - Productwijzer Pechhulpverzekering
 - Productwijzer Pleziervaarttuigenverzekering
 - 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 9 december 2015 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. 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. Aanstands 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.

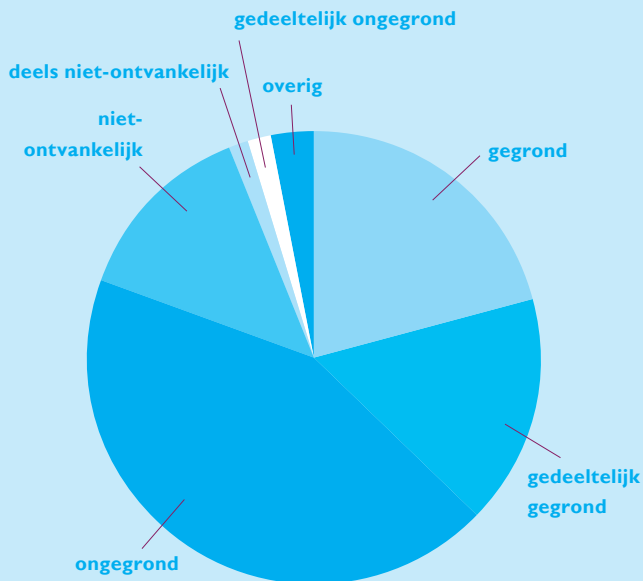
Artikel 19. Datum van vaststelling

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

Bijlage 3

Uitspraken Tuchtraad 2008-2017

De Tuchtraad heeft in de afgelopen negen jaar **66** keer uitspraak gedaan.



Door een belanghebbende werd 29 maal een zaak aanhangig gemaakt, 24 keer werd een zaak door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen, acht keer door de Ombudsman Financiële Dienstverlening en twee maal door de voorzitter van de Commissie van Beroep. Drie maal heeft de Tuchtraad een ambtshalve onderzoek ingesteld.

De klachten zijn veertien keer gegrond verklaard (14/66), elf maal gedeeltelijk gegrond (11/66), negenentwintig keer ongedgrond (29/66), negen maal niet-ontvankelijk (9/66), in één zaak gedeeltelijk niet-ontvankelijk en gedeeltelijk ongedgrond (1/66) en twee klachten vallen in de categorie overig (2/66).

Uitspraken Tuchtraad 2008

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

rechtstreeks benaderen cliënten van advocaat

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Geground 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 voorschot van letsel-schade 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. Klagerster 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 klagerster 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 klagerster 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. Gegrond verklaarde klacht.

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

TFD 2012/002 *lijfrentebeleggingsverzekeringen*

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

De aangeslotene heeft goede redenen aangevoerd, gebaseerd op de aan financiële dienstverleners in het algemeen gestelde aangescherpte zorgplichteisen, om de gevolgde procedure bij switchopdrachten van

lijfrentebeleggingsverzekeringen te wijzigen. Een consument kan niet verlangen dat de aangeslotene deze procedure gedurende de gehele verzekeringsduur ongewijzigd laat, ongeacht maatschappelijke, technische of andere redenen die tot wijziging aanleiding geven. De aangeslotene behoefde voorts niet alle 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. Gegrond 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 vaststellingsovereenkomst*

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 *Belangenconflict rechtsbijstand, ambtshalve onderzoek.*

Aangesloten rechtsbijstandsverzekeraar 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. Aangeslotene geeft pas uitvoering aan de belangenconflictregeling, nadat is gebleken dat beide partijen aanspraak op rechtsbijstand van aangeslotene hebben. Een redelijke uitleg van artikel 3.5 van de Kwaliteitscode rechtsbijstand brengt mee dat aangeslotene uit eigen beweging onderzoekt of de wederpartij van de verzekerde die zich bij haar meldt, ook zelf een rechtsbijstandspolis bij haar heeft. Gegrond verklaarde klacht. Het Verbond heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2014/003 *onzorgvuldige interne procedure*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. 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 aangeslotene persoonlijk daartoe had uitgenodigd, niet door de directie verweer is gevoerd, maar door het hoofd klachtenmanagement van aangeslotene en dat de directie pas kort voor de zitting van de Tuchtraad in kennis is gesteld van de klacht.

Voorts heeft aangeslotene in strijd gehandeld met artikel 19 van de Gedragscode Verzekeraars 2011 door in een brief aan 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 aangeslotene zich in een machtspositie geplaatst die zij als verzekeraar niet behoort na te streven. Zij wil zich immers aldus onttrekken aan tuchtrechtelijk toezicht. Gegronde verklaarde klacht. 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. Voor de beantwoording van de vraag of het met de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in overeenstemming is om een en bloc-wijziging midden in een vakantieperiode door te voeren en daarbij niet een ruimere termijn dan de in de wet genoemde termijn van een maand toe te staan aan de verzekerde om tegen de wijziging te protesteren en de verzekering te beëindigen, is volgens de Tuchtraad uitgangspunt van het in artikel 7:940 lid 4 BW bepaalde. Een verzekeraar mag de verzekerde houden aan deze termijn, behoudens bijzondere omstandigheden. Van dergelijke omstandigheden is de Tuchtraad in dit geval niet gebleken. Ongegronde verklaarde klacht.

TFD 2014/005 *buitengerechtelijke kosten*

Door de Ombudsman verwezen klacht. 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. Aangeslotene heeft niet onbehoorlijk gehandeld door het standpunt in te nemen dat in dit geval niet aan de dubbele redelijkheidstoets is voldaan ten aanzien van 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. Ongegronde verklaarde klacht.

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. Aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Zij kon niet op goede gronden menen dat 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 herhaald protest, bovendien te volharden in haar standpunt heeft 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 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 klager is verzonden. Gedeeltelijk gegronde verklaarde klacht. Nu 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 aangeslotene berispt.

TFD 2014/008 *schadeafwikkeling en contra-expertise*

Door de Ombudsman verwezen klacht. 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. 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 aangeslotene voorlichting gaf, geen poging verzekerde over te halen af te zien van het inschakelen van een contra-expert. Ongegrond verklaarde klacht.

Uitspraken Tuchtraad 2015

TFD 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.)

TFD 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.

TFD 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 beklagd. 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.

TFD 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 TFD 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).

TFD 2015/005 (II) na tussenuitspraak TFD 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 klacht-

procedure. 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.

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

Door belanghebbende ingediende klacht.

Gegronnd 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.

TFD 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.

Uitspraken Tuchtraad 2016

TFD 2016-001 *Bedrijfsbeëindiging, formulering dekking uitlooprisico*

Door de Voorzitter van de Commissie van Beroep verwezen klacht. Ongegrond bevonden klacht.

De Tuchtraad is van oordeel dat het standpunt van aangeslotene in rechte redelijkerwijs verdedigbaar is en de verzekering van rechtswege is beëindigd wegens bedrijfsbeëindiging van cliënt. Ten overvloede overweegt de Tuchtraad dat de omvang van de dekking van het uitlooprisico duidelijker had kunnen worden geformuleerd, nu in de verzekeringsvoorwaarden in het artikel over uitlooprisico niet met zoveel woorden is vermeld dat de dekking van het uitlooprisico afhankelijk is van het voortbestaan van het verzekeraar belang.

TFD 2016-002 *Bedrijfsregeling nr. 15 Informatieverstreking bij letselschade*

Door de Voorzitter van de Commissie van Beroep verwezen klacht. Gegrond bevonden klachten.

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen van het verzekeringsbedrijf geschaad door niet te handelen overeenkomstig Bedrijfsregeling nr. 15 Informatieverstreking bij letselschade. De Tuchtraad is van oordeel dat in een situatie waarin het gaat om de afwikkeling van een letselschade en de belangenbehartiger geruime tijd niet reageert, het op de weg van aangeslotene ligt om hierin voortvarend op te treden en voldoende zicht op de betreffende belangenbehartiger te houden teneinde te voorkomen dat de belangen van het slachtoffer in het geding komen. Aangeslotene is hierin tekort geschoten. De Tuchtraad stelt voorts vast dat aangeslotene het slachtoffer/klager niet slechts telefonisch had behoren te wijzen op de informatie over het schaderegelingsproces. Bovendien was het bij klager niet bekend dat en wanneer een betaling door aangeslotene had plaatsgevonden aan de belangenbehartiger. Aangeslotene heeft evenwel adequaat gehandeld door alsnog het bedrag direct aan klager te betalen nadat aangeslotene had geconstateerd dat de door haar gedane betaling aan de belangenbehartiger niet bij klager terecht is gekomen.

De Tuchtraad erkent dat ingrijpende wijzigingen in de regelgeving onder omstandigheden kunnen meebrengen dat een aangeslotene enige tijd voor het aanpassen van de daarmee gemoeide bedrijfs-

processen behoeft. Aan de andere kant hecht de Tuchtraad aanzienlijk belang aan de correcte naleving van de door de branche gerealiseerde regelgeving. Aangeslotenen behoren zich dan ook de nodige inspanningen te getroosten om hun beleid zo spoedig mogelijk aan de geldende regelgeving aan te passen.

Mede gelet op de omstandigheid dat aangeslotene heeft erkend dat zij niet overeenkomstig de Bedrijfsregeling nr. 15 heeft gehandeld en naar aanleiding van deze kwestie haar beleid ter zake heeft aangepast, ziet de Tuchtraad geen aanleiding om het Verbond te adviseren tot het opleggen van een maatregel aan aangeslotene.

TFD 2016-003 *Tegen beter weten in een toezegging doen die niet gestand wordt gedaan.*

Door belanghebbende ingediende klacht.

Gegronde bevonden klacht.

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door publiekelijk een toezegging te doen (uiterlijk op 31 december 2014 is 80% van de klanten met een niet-opbouwende beleggingsverzekeringpolis aangezet tot en ondersteund bij het verkrijgen van inzicht in het nadelige verschil tussen de verwachte eindwaarde van de beleggingsverzekering en het doelkapitaal), waarvan zij op het moment waarop zij de toezegging deed, wist of redelijkerwijs kon weten dat zij die niet gestand kon doen. Het tegen beter weten in publiceren van een te hoog ambitieniveau en het vervolgens ver daaronder presteren, raken bij uitstek het vertrouwen in de branche. Het doel van het uitspreken van het ambitieniveau was immers dat daarmee het vertrouwen in de verzekeringsbranche, in een voor zeer veel klanten cruciale kwestie, zou worden hersteld. Het Verbond heeft de aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad. Evenals de Tuchtraad is het Verbond van mening dat een zwaardere maatregel niet geboden is omdat aangeslotene uiteindelijk de toezegging heeft overtroffen.

TFD 2016-004 *Duidelijkheid polisvoorwaarden arbeidsongeschiktheid, recht op contra-expertise*

Door de Voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Ongegrond bevonden klachten.

Aangeslotenen heeft de voorwaarden van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voldoende duidelijk geredigeerd. Het stond aangeslotene

vrij om geen opsomming te geven van stoornissen die niet objectief medisch kunnen worden vastgesteld en daarom niet tot een uitkering kunnen leiden. Kenmerkend voor dergelijke stoornissen is immers het vage karakter daarvan. Klager heeft gelijk dat een dergelijk criterium voor een leek vaak niet duidelijk zal zijn; ook een opsomming zal stoornissen kunnen bevatten die een leek niet begrijpt.

In de verzekeringsvoorwaarden die in 1995 zijn overeengekomen, staat het recht op contra-expertise niet expliciet vermeld. In het licht van de toentertijd geldende maatstaven was aangeslotenen niet gehouden dit recht met zoveel woorden in haar polisvoorwaarden op te nemen. In de kern was dit in 2005, toen de voorwaarden zijn toegepast, niet anders. Door in de praktijk de ruimte te bieden voor contra-expertise heeft aangeslotene, gezien naar de maatstaven van 1995 en van 2005, niet in strijd met gedragsverplichtingen uit de Gedragscode Verzekeraars gehandeld.

Ten overvloede voegt de Tuchtraad toe dat het aanbeveling verdient dat aangeslotene de huidige polisvoorwaarden op het punt van contra-expertise nog eens goed tegen het licht houdt. Zo is uit de tekst niet voldoende duidelijk dat het tweede advies beslissend is en is het onduidelijk of de arts of aangeslotene het recht op uitkering bepaalt. Het blokkeringsrecht lijkt niet toereikend geregeld te zijn: de voorkeur gaat uit naar een regeling waarbij de verzekerde eerst de concept-rapportage ontvangt, dan eventuele feitelijke onjuistheden rechtgezet kan krijgen en daarna de gelegenheid krijgt te besluiten of hij van zijn blokkeringsrecht gebruik wil maken.

Naar aanleiding van de behandeling ter zitting is bij de Tuchtraad een vraag opgekomen over de discrepantie tussen datgene wat aangeslotene in haar schriftelijke stukken heeft vermeld en datgene wat namens haar ter zitting is verklaard. Deze vraag zal nog onderwerp zijn van een nader ambtshalve onderzoek.

TFD 2016-005 (vervolg 2016-004) *Discrepantie niet opzettelijk onzorgvuldig*

Ambtshalve onderzoek Tuchtraad.

Van ernstige schending van het tuchtrecht is sprake indien een aangeslotene in de schriftelijke procedure opzettelijk en met stelligheid onwaarheden verkondigt of wanneer met een ernstige mate van onzorgvuldigheid onjuiste informatie aan de Tuchtraad is voorgehouden. Er is in de procedure verwarring ontstaan. Aangeslotene is niet opzettelijk onzorgvuldig geweest in haar informatievoorziening aan de Tuchtraad en heeft niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad.

Uitspraken Tuchtraad 2017

TFD 2017-001 AOV *herbeoordeling en uitkering*

Door een belanghebbende ingediende klacht.
Ongegrond bevonden klacht.

Op aangeslotene rust de verplichting om bij een eventuele herbeoordeling omtrent arbeidsongeschiktheid zorgvuldig te werk te gaan en zich bewust te blijven van de impact daarvan voor betrokkene. Een beslissing tot herkeuring mag dan ook niet lichtvaardig worden genomen, terwijl betrokkene over de te volgen gang van zaken goed moet worden geïnformeerd. Aangeslotene heeft een zekere beleidsvrijheid waar het gaat om de aanpak en het moment van (her)beoordeling van de arbeidsongeschiktheid van klager. Het is niet aan de Tuchtraad om vast te stellen op welke wijze aangeslotene dit proces dient in te richten. Daarnaast is de Tuchtraad niet bevoegd om een oordeel te geven over de inhoudelijke beoordeling door een verzekeringsarts, medisch adviseur of arbeidsdeskundige. De Tuchtraad kan geen inhoudelijke beslissing geven omtrent de gehoudenheid tot het (blijven) doen van een uitkering door aangeslotene.

TFD 2017-002 *geen dekking, geen vergoeding kosten contra-expertise*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Ongegrond bevonden klachten.

Aangeslotene heeft klager naar aanleiding van het verzoek om dekking onder de inboedelverzekering verzocht om een onderbouwing van zijn stelling dat sprake is geweest van diefstal van de als gestolen opgegeven zaken. Aangeslotene heeft klager daarbij diverse suggesties gedaan voor het vergaren van bewijs. Dat is in lijn met hetgeen van aangeslotene mocht worden verwacht. Klager heeft het benodigde bewijs niet geleverd, zodat aangeslotene het verzoek om dekking heeft afgewezen. De Tuchtraad kan geen inhoudelijke beslissing geven omtrent de gehoudenheid tot het doen van een uitkering door aangeslotenen, omdat hij daartoe niet bevoegd is. Wanneer er geen dekking is onder de verzekering, bestaat geen recht op vergoeding van de kosten van contra-expertise.

TFD 2017-003 *verbinden voorwaarden aan informatieverschaffing*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond bevonden klachten.

Het standpunt van aangeslotenen dat de intrekking van de portefeuille rechtmatig was, is in rechte redelijkerwijs verdedigbaar. De Tuchtraad beoordeelt niet de rechtmatigheid van de intrekking, omdat dit niet tot zijn bevoegdheden behoort. Kern van dit tuchtrechtelijk geschil is de vraag of aangeslotenen tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld door voorwaarden te verbinden aan de informatieverschaffing. De Tuchtraad is van oordeel dat waar men de verplichting heeft bepaalde informatie te verschaffen, men daaraan geen voorwaarden kan verbinden. Waar men evenwel een dergelijke verplichting niet (meer) heeft (bijvoorbeeld omdat men de informatie reeds heeft verschaft), is het niet tuchtrechtelijk verwijtbaar indien men dan voorwaarden verbindt aan de informatieverschaffing. Nu aangeslotenen zich op het standpunt stellen dat zij de relevante informatie reeds hebben verschaft (en dit standpunt in rechte verdedigbaar is), mochten zij aan het nogmaals verstrekken van die informatie voorwaarden verbinden. Door dit te doen hebben aangeslotenen niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

TFD 2017-004 *voortvarende afwikkeling letselschade, serieus nemen van klachten*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Ongegrond bevonden klachten.

Niet is gebleken dat de door aangeslotene ingeschakelde externe register-expert op enigerlei wijze de schade van klager niet serieus heeft genomen. De Tuchtraad kan zich wel voorstellen dat klager meer medeleven met zijn situatie en de door hem geleden schade op prijs had gesteld.

De kern van diverse andere klachten is dat aangeslotene, ook nadat overeenstemming was bereikt, niet heeft zorggedragen voor een voortvarende afwikkeling van de schade. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene geen tuchtrechtelijk verwijt treft.

TFD 2017-005 *coulance-advies Geschillencommissie Kifid vrijblijvend*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Ongegrond bevonden klachten. De Tuchtraad kan op basis van de informatie die de partijen hebben verstrekt, niet vaststellen dat aange-

slotene daadwerkelijk wisselende standpunten over de dekking heeft ingenomen. Het vermelden van extra argumenten, op basis van nader onderzoek, is niet ongebruikelijk of ontoelaatbaar. Het feit dat onjuiste informatie is verstrekt, is betreuenswaardig, maar niet van dien aard dat sprake is van klachtwaardig handelen. Bij klager is niet door de informatie vertrouwen gewekt dat van dekking sprake was. De uitspraak van de Geschillencommissie van het Kifid bevat een vrijblijvend advies tot coulance. Het is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene op beleidsmatige gronden dit advies niet heeft opgevolgd. Klager kan aan dit advies van de Geschillencommissie geen rechten ontleen. Wel zou het beter zijn geweest wanneer aangeslotene na het 'coulance-advies' op eigen initiatief aan klager had laten weten dat en waarom zij dit advies niet zou opvolgen. Maar het uitblijven van een dergelijk spontaan bericht is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

TFD 2017-006 *cost-inclusive polissen, helder en open communiceren*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Gedeeltelijk gegrond bevonden klachten.

De bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering van aangeslotene biedt een verzekerde som voor zowel de kosten van verweer als de schade van de benadeelde partij en is daarmee een zogenoemde cost-inclusive polis. Aangeslotene heeft aanvankelijk dekking van de aansprakelijkheid van verzekeringnemers (de bestuurders) afgewezen, maar heeft de bestuurders evenwel toch bijgestaan met een renteloze lening voor de kosten van verweer. Over dat laatste is aangeslotene jegens klager (faillissementscurator) niet open geweest. Juist bij een cost-inclusive polis is openheid bij uitstek gewenst, omdat er een 'conflict of interest' kan ontstaan. De Tuchtraad is van oordeel dat de gedragingen van aangeslotene bij klager ten minste de schijn hebben gewekt dat dekking onder de verzekering bestond en voorts dat die gedragingen als misleidend kunnen worden aangemerkt. Aangeslotene heeft over haar handelen geen volledige en juiste informatie aan klager verschaft. Hiermee heeft aangeslotene niet gehandeld overeenkomstig de in de Gedragscode Verzekeraars neergelegde regels, inhoudende dat verzekeraars helder en open dienen te communiceren. De tuchtraad is voorts van oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat zij bij het afgeven van de verklaring derdenbeslag ex artikel 476a Rv, waarin eveneens is meegedeeld dat geen dekking werd verleend, niet op een hoger niveau in de organisatie overleg heeft gevoerd.

Aangeslotene heeft excuses aangeboden voor haar handelen en naar aanleiding van de klacht passende maatregelen genomen. De betreffende behandelaar van het dossier heeft sindsdien geen nieuwe dossiers meer in behandeling genomen en aangeslotene heeft naar aanleiding van de tuchtklacht de behandelaar opdracht gegeven de resterende dossiers over te dragen. Voorts neemt de Tuchtraad in overweging dat de gebeurtenissen geruime tijd geleden hebben plaatsgevonden. Gelet op deze omstandigheden acht de Tuchtraad het niet noodzakelijk te adviseren tot het opleggen van een maatregel. Ten overvloede geeft de Tuchtraad aangeslotene in overweging om te bezien of zij tot aanpassing van haar product kan overgaan, omdat de constructie van cost-inclusive polissen tot complexe vraagstukken en conflicten kan leiden tussen de belanghebbende partijen.

TFD 2017-007 *zorgvuldige en voortvarende schadeafwikkeling, technische problemen*

Ongegrond bevonden klacht.

Aangeslotene is een verzekeringsmaatschappij waarmee communicatie uitsluitend digitaal plaatsvindt. Bij deze wijze van communiceren kunnen zich technische problemen voordoen. Het ontstaan daarvan brengt niet zonder meer mee dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de in de Gedragscode Verzekeraars opgenomen kernwaarden. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene klager eerder had moeten informeren over de oorzaak van de vertraging in de schadebehandeling. Het feit dat aangeslotene dit pas na een aantal weken heeft gedaan, is evenwel niet een verzuim van dien aard dat haar een tuchtrechtelijk verwijt treft. Het betekent niet dat aangeslotene haar recht tot het doen van onderzoek naar de schade heeft verwerkt.

De schadeafdeling heeft getracht de klacht direct op te lossen. Het zou beter zijn geweest, indien aangeslotene de klacht direct door het daartoe aangewezen orgaan in behandeling had laten nemen. Aangeslotene heeft de klacht evenwel alsnog in behandeling genomen en daarop ook adequaat gereageerd. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is ook op dit punt geen sprake.

TFD 2017-008 *klaagster niet ontvankelijk, uitleg reglement Tuchtraad en vergoeding kosten van contra-expertise*
Door een belanghebbende ingediende klacht.

De Tuchtraad heeft in deze zaak uitleg gegeven aan het begrip 'belanghebbende' in het Reglement. Hij heeft ook een uitspraak gedaan over de vergoeding van de kosten van een eventuele contra-expertise. De klaagster in deze zaak staat in de regel enkele van de in de bijlage van het Reglement genoemde categorieën belanghebbenden terzijde. Aan de orde was de vraag of klaagster zich op deze basis ook zelf rechtstreeks tot de Tuchtraad kan wenden. De Tuchtraad heeft geoordeeld dat dit niet het geval is, nu klaagster geen bijstand verleent in een concrete klacht. De Tuchtraad heeft toch een inhoudelijke uitspraak gedaan over de klacht die betrekking had op de kosten van contra-expertise. De verzekerde die een claim bij zijn verzekeraar indient, zal moeten stellen en zo nodig bewijzen dat hij schade heeft die onder de verzekering valt. De redelijke kosten voor het vaststellen van de schade komen ten laste van de verzekeraar. Als een verzekerde het oneens is met de vaststelling van (de omvang van) de schade door de expert van de verzekeraar, heeft hij het recht om de schade te laten vaststellen door een door hemzelf in te schakelen contra-expert. De verzekeraar dient de redelijke kosten van een contra-expertise te vergoeden op basis van de zogeheten dubbele redelijkheidstoets, naar analogie van artikel 6:96 BW: zowel het inschakelen van de contra-expert als het bedrag van de door deze expert in rekening gebrachte kosten moet redelijk zijn. Voor de vergoeding van deze kosten geldt dus geen maximum in de zin dat een vergoeding niet hoger kan zijn dan het bedrag dat de verzekeraar aan de eigen expert heeft betaald. Anderzijds heeft de verzekerde evenmin recht op een ongelimiteerde vergoeding van expertisekosten.

De Tuchtraad stelt vast dat aangeslotenen in hun huidige werkwijze op dit punt niet in strijd handelen met de wet of anderszins op een wijze die de goede naam van de branche schaadt.

TFD 2017-009 *diffuus en tegenstrijdig voorlichten*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Ongegrond bevonden klacht. Voor zover de klacht betrekking heeft op de belangen van een niet nader gespecificeerde groep verzekerden, is klaagster in dit onderdeel van haar klacht niet ontvankelijk. Aangeslotene heeft klaagster diffuus en tegenstrijdig voorgelicht over schorsing en beëindiging van de polis. Zij had klaagster er direct over moeten

informereren dat schorsing van de dekking niet mogelijk was en dat de enige optie was de verzekering te beëindigen. De Tuchtraad is van oordeel dat de fout die aangeslotene heeft gemaakt niet van dien aard is dat haar een tuchtrechtelijk verwijt treft, mede omdat aangeslotene adequaat heeft gehandeld door de betrokken afdeling te informeren en opnieuw onder de aandacht te brengen dat het schorsen van dekking niet mogelijk is.

TFD 2017-010 *slordig handelen*

Door een belanghebbende ingediende klacht.
Ongegrond bevonden klacht.

De Tuchtraad stelt vast dat aangeslotene op een aantal punten onzorgvuldig heeft gehandeld in de behandeling van de schade, zoals bij het ten tweede male afwijzen van dekking, terwijl intussen aansprakelijkheid was erkend. Aangeslotene heeft deze fout snel hersteld en daarvoor terecht excuses aangeboden. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene zich in de gegeven omstandigheden niet onbehoorlijk gedragen. De Tuchtraad is voorts van oordeel dat aangeslotene geen irrelevante vragen heeft gesteld alvorens tot uitkering over te gaan. Het past een aangeslotene niet om een eigen oordeel te geven over de redenen voor een verzekerde om een (zoekgeraakte) brief opnieuw te ontvangen en daarover vervolgens niet met de verzekerde te communiceren. De Tuchtraad acht dit handelen echter niet van zodanig ernstige aard, dat het als tuchtrechtelijk verwijtbaar kan worden aangemerkt.

TFD 2017-011 *aangeslotene dient in te staan voor uitvoering rechtsbijstand derden*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.
Gedeeltelijk gegrond bevonden klachten.

Aangeslotene dient als rechtsbijstandsverzekeraar op grond van een afgegeven garantie in de polisvoorwaarden in te staan voor de rechtshulp die door haar uitvoerster aan klaagster is gegeven. Datzelfde geldt voor de uitbesteding van de feitelijke rechtsbijstand door uitvoerster aan externe partijen. Uitvoerster heeft niet de regie over de zaak gehad en zij had op verschillende momenten, tijdens de behandeling van de zaak door de eigen juristen dan wel de externe juristen aan wie de zaak was uitbesteed, moeten ingrijpen. De rechtshulp voldeed inhoudelijk niet, de communicatie verliep moeizaam en de doorlooptij-

den waren te lang. Aangeslotene kan als verzekeraar hierop worden afgesproken. Ongegrond is de klacht over de wijze van klachtbehandeling door uitvoerster zelf. De behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden door een andere persoon dan degene die als behandelaar betrokken is geweest bij het dossier waarover de klacht gaat. Het Verbond heeft aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2017-012 *trage schadebehandeling*

Door een belanghebbende ingediende klacht.
Gedeeltelijk gegrond bevonden klachten.

De klachten over een trage handelwijze in de schadebehandeling van aangeslotene vormen ieder afzonderlijk beschouwd mogelijk onvoldoende grond voor het constateren van een tuchtrechtelijk verwijt. Nu er echter sprake is van een terugkerend thema, is er sprake van tuchtrechtelijke verwijtbaarheid.

Niet kan worden vastgesteld dat aangeslotene klaagster zou hebben gehanteerd door op te merken dat de tuchtklacht nadelig zou kunnen uitpakken voor de afwikkeling van de schade. Indien hiervan sprake zou zijn, zou dit een handeling zijn die de Tuchtraad in de regel als ernstig verwijtbaar beoordeelt.

Het Verbond heeft aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

TFD 2017-013 *communicatie wijziging*

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

Aangeslotene heeft een wijziging aangebracht in de methode voor het berekenen van de kosten die bij aankoop en het premievrij maken in rekening worden gebracht. Zij heeft in haar generieke melding de indruk gewekt dat de wijzigingen voor haar verzekeringnemers slechts verbeteringen inhielden, en in elk geval hun aanspraken niet zouden verminderen. Deze indruk was onjuist. Met de door haar gekozen wijze van communiceren heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad echter niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Hierbij neemt de Tuchtraad in aanmerking dat de verwijzing naar de persoonlijke pagina de verzekeringnemers al direct de mogelijkheid gaf om de gevolgen in hun individuele geval te zien. Van belang is voorts dat aangeslotene over de wijziging voor het overige zorgvuldig heeft gecom-

municeerd en dat zij voor de door haar voorgestelde aanpak ook de instemming van de AFM heeft gevraagd en verkregen.

TFD 2017-014 *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

De Tuchtraad beoordeelt ambtshalve of degene die rechtstreeks een klacht indient, daarin kan worden ontvangen. De Tuchtraad stelt vast dat klaagster de klacht niet namens een in de bijlage genoemde belanghebbende heeft ingediend. Er is niet voldaan aan de voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende ter zijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Klaagster is daarom niet ontvankelijk is in haar klachten.

TFD 2017-015 *inadequate schadebehandeling*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Gedeeltelijk gegrond bevonden klachten.

De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene herhaaldelijk niet met de vereiste snelheid heeft gehandeld en ten onrechte haar standpunt over de aansprakelijkheid heeft gebaseerd op een expertiserapport waaraan geen volledig onderzoek naar de toedracht van het ongeval ten grondslag lag. Aangeslotene heeft er voorts onvoldoende op toegezien dat het door haar ingeschakelde expertisebureau een deugdelijk onderzoek heeft verricht en een deugdelijk rapport heeft uitgebracht. Met deze gedragingen heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De Tuchtraad hecht daarbij belang aan de omstandigheid dat het om de behandeling van een letselschadezaak gaat.

De Tuchtraad acht het in het algemeen niet tuchtrechtelijk verwijtbaar, dat de behandeling van een dossier na indiening van een directieklacht door dezelfde behandelaar wordt voortgezet. Van de behandeling van de klacht door de schadebehandelaar op wiens handelen de klacht betrekking heeft, hetgeen wel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert, is geen sprake (vergelijk de uitspraak van de Tuchtraad van 2015-005).

Bij de beoordeling van de vraag of de Tuchtraad zal adviseren tot het opleggen van een maatregel van aangeslotene neemt hij in aanmerking dat aangeslotene lering heeft getrokken uit de tekortkomingen in de behandeling van de schade van klaagster en heeft toegezegd dat zij naar

aanleiding hiervan haar bedrijfsprocessen heeft aangepast. Gelet op deze omstandigheden en op de ernst van de gegrond bevonden klachten, acht de Tuchtraad het niet noodzakelijk te adviseren tot het opleggen aan aangeslotene van een in de statuten van het Verbond van Verzekeraars bedoelde maatregel.

TFD 2017-016 *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Voor toegang tot de Tuchtraad is vereist dat klaagster in een eigen belang is getroffen. Uit de stukken die klaagster heeft ingediend en de antwoorden die zij daarin desgevraagd heeft gegeven, blijkt niet dat zij in een eigen belang is getroffen. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klacht.

Ook voor zover de klacht is gegrond op schending van het Handboek KKV (Keurmerk Klantgericht Verzekeren), kan zij niet worden behandeld. De Tuchtraad toetst, gelet op de taakomschrijving in het Reglement, het handelen of nalaten van verzekeraars aan de in de bijlage van het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen. Het Handboek KKV is niet in de bijlage opgenomen.

De Tuchtraad ziet aanleiding om de klacht ten overvloede inhoudelijk te beoordelen. Aangeslotene heeft, voordat zij overging tot het doen van uitkering aan verzekerde, aan klaagster de identiteitsgegevens van verzekerde gevraagd. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene deze gegevens, op de door haar aangevoerde gronden, mocht opvragen en verifiëren teneinde vast te stellen ten gunste van wie zij de betaling uiteindelijk zou verrichten.

TFD 2017-017 *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Voor toegang tot de Tuchtraad is vereist dat de belanghebbende namens wie de klacht wordt ingediend, getroffen is in een eigen belang. Uit de informatie die ten behoeve van klaagster is verschaft, blijkt niet dat de reden van indiening van de klacht is dat klaagster in een eigen belang is getroffen. Klaagster is niet ontvankelijk in haar klacht. De Tuchtraad verwijst naar uitspraak 2017-016.

De Tuchtraad benadrukt dat in geval van rechtstreekse indiening van een klacht uitsluitend getoetst wordt aan de Gedragscode Verzekeraars.

TFD 2017-018 *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Op grond van de mededeling van de woordvoerder van klaagster dat hij de klacht op eigen titel heeft ingediend, stelt de Tuchtraad vast dat klaagster de klacht niet namens een in de bijlage van het Reglement genoemde belanghebbende heeft ingediend. Met verwijzing naar hetgeen is overwogen in zijn uitspraak 2017-008 oordeelt de Tuchtraad dat niet is voldaan aan de voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende terzijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klacht.

TFD 2017-019 *standpunt aangeslotene in rechte niet onverdedigbaar*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Ongegrond bevonden klachten.

Het standpunt van aangeslotene over de aansprakelijkheid van verzekerde was in redelijkheid in rechte niet onverdedigbaar.

Voor zover de klacht gaat over het niet vergoeden van de door verzekerde gemaakte kosten voor de werkzaamheden van zijn belangenbehartiger, geldt dat de Geschillencommissie hierover heeft geoordeeld, zodat de klacht in zoverre buiten behandeling moet blijven. De Tuchtraad ziet overigens geen grond voor een aangeslotene te maken tuchtrechtelijk verwijt ter zake van haar standpunt dat de kosten van de belangenbehartiger onredelijk waren en niet in verhouding stonden tot het schadebedrag van € 600,-.

Voor zover de klacht is gegrond op het Handboek KKV (Keurmerk Klantgericht Verzekeren), kan deze niet in behandeling worden genomen. Zie ook uitspraak 2017-016.

TFD 2017-020 *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Met verwijzing naar zijn uitspraak 2017-008 oordeelt de Tuchtraad dat niet is voldaan aan de voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende ter zijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klachten.

De Tuchtraad beklemtoont dat in geval van een rechtstreekse indie-

ning van een klacht uitsluitend kan worden getoetst aan de Gedragscode Verzekeraars. Zie ook uitspraak 2017-017.

Anders dan klagster stelt, is er niets op tegen dat aangeslotene zich van een eigen expertiseorganisatie bedient. Voorwaarde is uiteraard dat aangeslotene daarover duidelijkheid biedt aan haar verzekeringnemers en voorziet in waarborgen om belangenverstrengeling te voorkomen. Eén van die waarborgen is de mogelijkheid voor de verzekeringnemer tot het laten uitvoeren van een contra-expertise.

TFD 2017-021 (vervolg 2016-004) *onzorgvuldige informatieverschaffing aan de Tuchtraad* Ambtshalve onderzoek Tuchtraad. Gegrond bevonden klacht.

In de uitspraak 2016-004 gaf de Tuchtraad aan dat de discrepantie tussen datgene wat aangeslotene in haar schriftelijke stukken heeft vermeld en datgene wat namens haar ter zitting is verklaard, nader ambtshalve wordt onderzocht. Van ernstige schending van het tuchtrecht is sprake indien een aangeslotene in een procedure bij de Tuchtraad opzettelijk en met stelligheid onwaarheden verkondigt of wanneer met een ernstige mate van onzorgvuldigheid onjuiste informatie aan de Tuchtraad is voorgehouden. Zie uitspraak 2016-005.

Uit het onderzoek is gebleken dat de informatie die aangeslotene in de eerdere procedure aan de Tuchtraad heeft verschafte, op een niet-ondergeschikt punt onjuist was. Aangeslotene is, hoewel ruim van tevoren kenbaar was wat in die eerdere zaak van haar werd verwacht, bij het informeren van de Tuchtraad met een ernstige mate van onzorgvuldigheid te werk gegaan. Dat levert een ernstige schending van het tuchtrecht op. Het is in het belang van een deugdelijke tuchtrechtspleging dat aangeslotenen de Tuchtraad naar waarheid en volledig informeren. Dit vraagt om een hoge mate van zorgvuldigheid bij de informatievoorziening. Aangeslotene is hierin tekortgeschoten. De Tuchtraad concludeert dat aangeslotene onzorgvuldig is geweest in haar informatievoorziening aan de Tuchtraad en wel in zodanige mate dat een advies om aangeslotene de maatregel van berisping op te leggen, geboden is. De Tuchtraad hecht grote waarde aan een zorgvuldige informatieverschaffing.

TFD 2017-022 *klaagster niet ontvankelijk*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht. Het Reglement voorziet niet in de mogelijkheid van herziening van een uitspraak. Dit betekent dat klaagster niet kan worden ontvangen in het verzoek voor zover dit strekt tot herziening.

In de klachtbrief is ter illustratie een dossier van een andere verzekerde van aangeslotene aangehaald. De Tuchtraad ziet hierin niet een voldoende grondslag voor een zelfstandige klacht van die andere verzekerde. De Tuchtraad verklaart klaagster dan ook niet ontvankelijk in dit onderdeel van de klacht.

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



TUCHTRAAD FINANCIËLE
DIENSTVERLENING
(ASSURANTIËN)

© Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
Augustus 2018

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-3338960
Internet: www.tuchtraadfd.nl

Creatie en realisatie:
vanderhakdesign, Zoetermeer

