



Tuchtraad Financiële  
Dienstverlening  
(Assurantiën)

*Jaarverslag Tuchtraad  
Financiële Dienstverlening  
(Assurantiën)*

**2020**

## INHOUD

1. Inleiding
2. De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
3. Zaken in 2020
4. Bijlage 1: Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
5. Bijlage 2: Huishoudelijk Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
6. Bijlage 3: Uitspraken Tuchtraad 2008-2020

# 1

## Inleiding

Met genoegen bied ik u het jaarverslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) over het jaar 2020 aan.

Het jaar 2020 is door de maatregelen vanwege Covid-19 anders verlopen dan gebruikelijk. Voor de Tuchtraad heeft dit ertoe geleid dat zittingen moesten worden uitgesteld en dat enkele zaken niet in het jaar 2020 konden worden afgerond. De Tuchtraad heeft desondanks in 2020 in acht zaken uitspraak kunnen doen, waaronder voor de gehele branche belangwekkende onderwerpen, zoals de volgende.

In de eerste plaats wijs ik op uitspraak 2020-001 waarin het door de verzekeraar uitgevoerde persoonlijk onderzoek onderwerp was van de klacht. Het betrof een door de voorzitter van de Geschillencommissie doorgeleide klacht. De achtergrond van de klacht was een kop-staartbotsing waarbij klager betrokken was geraakt en als gevolg waarvan hij schade heeft geleden. Klager heeft onder meer schade geclaimd door studieovertraging. Aangeslotene heeft, als aansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij van klager, bij de behandeling van de schade een onderzoeksbureau ingeschakeld met de opdracht de door klager overgelegde opgave van zijn studieresultaten te controleren. De onderzoeker heeft in dat kader de studieadviseur van de universiteit van klager verzocht enkele vragen te beantwoorden. Toen klager over dit verzoek door de studieadviseur werd geïnformeerd, heeft de advocaat van klager te kennen gegeven dat hij bij het gesprek met de studieadviseur aanwezig wilde zijn. Aangeslotene heeft dit belet. De onderzoeker heeft dus zonder toestemming van klager informatie bij een derde ingewonnen om de studieresultaten te verifiëren die klager aan aangeslotene had opgegeven. Volgens klager had aangeslotene hiermee zijn privacy geschonden; volgens aangeslotene was sprake van een gerechtvaardigd feitenonderzoek. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat aangeslotene een persoonlijk onderzoek heeft uitgevoerd en daarmee het subsidiariteitsbeginsel heeft geschonden. Aan de Tuchtraad lag de vraag voor of het aangeslotene tuchtrechtelijk te verwijten is dat zij ten onrechte heeft aangenomen dat sprake was van een feitenonderzoek en of zij naar aanleiding van deze kwestie haar beleid en procedures rond het onderzoek heeft aangepast. Van belang is immers dat een gelaedeerde niet onterecht aan een persoonlijk onderzoek kan worden blootgesteld.

Uit de opdrachtmail van aangeslotene aan de onderzoeker bleek dat aangeslotene aanwijzingen meende te hebben dat klager zich van een vals of vervalst stuk bediende, waarnaar deze onderzoek wilde doen. Het ging bij het onderzoek dus (mede) om controle op een gedraging van klager, waarbij diens persoonlijke levenssfeer werd betreden. Hieruit volgt naar het oordeel van de Tuchtraad dat aangeslotene in redelijkheid niet kan hebben gemeend dat van een persoonlijk onderzoek geen sprake was. Het is van belang dat een aangeslotene een juist inzicht heeft in hetgeen een persoonlijk onderzoek is in de zin van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Daarbij dient zij zich bewust te zijn van het verschil tussen een feitenonderzoek en een persoonlijk onderzoek en de eisen waaraan een persoonlijk onderzoek moet voldoen, en zij dient haar interne besluitvormingsprocessen daarop in te richten. De aangeslotene heeft naar aanleiding van de zaak haar beleid aangepast en haar organisatie van dat gewijzigde beleid doordrongen. De Tuchtraad heeft met deze uitspraak duidelijk gemaakt dat een aangeslotene niet lichtvaardig kan overgaan tot het instellen van een onderzoek naar aanleiding van een schadeclaim wanneer de privacy van de betrokkene daarbij in het geding kan zijn.

Een tuchtprocedure is niet zelden aanleiding voor een aangeslotene om in haar interne processen wijzigingen door te voeren. Een zaak waarin sprake was van samenloop van verzekeringen was aanleiding voor de Tuchtraad het onderzoek ambtshalve voort te zetten nadat de bij de Tuchtraad ingediende klacht was ingetrokken (uitspraaknummer 20-008). De door de Tuchtraad toe te passen norm is of sprake is van een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat. Klager had letselschade opgelopen bij een val in een trapgat in een huis dat nog in aanbouw was. Hij heeft de schade gemeld bij aangeslotene, de aansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij. Het ongeval en de letselschade werden eveneens door de aannemer gemeld op diens CAR-verzekering. Hierdoor ontstond een samenloop van verzekeringen, die beide een zogeheten 'harde na-u-clausule' kennen. Aangeslotene was de door klager aangesproken verzekeraar en had de schade daarom, op grond van de regelgeving die geldt bij samenloop van verzekeringen, in behandeling moeten nemen. Dat heeft aangeslotene niet gedaan en hierdoor is aanzienlijke vertraging ontstaan in de behandeling van de letselschade. De Tuchtraad oordeelde dat van een ernstige schending van het tuchtrecht niet is gebleken. Daarvoor was van belang dat het om een incident ging en dat aangeslotene in dit incident onder meer aanleiding heeft gezien het onderwerp samenloop van verzekeringen in een vroeg stadium in haar opleidingsprogramma op

te nemen. Een verbetering van het interne proces teneinde te voorkomen dat fouten worden gemaakt waardoor verzekerden met (letsel)schade nadeel ondervinden.

Het tuchtrecht voor verzekeraars draagt er zodoende aan bij dat aangeslotenen zich zorgvuldig en fatsoenlijk gedragen. De procedures bij de Tuchtraad kunnen ertoe bijdragen dat ontoelaatbaar gedrag aan het licht komt en aangeslotenen zo nodig maatregelen treffen en verbeteringen aanbrengen in haar interne processen teneinde herhaling te voorkomen. Daarbij is niet alleen de verzekerde gebaat maar ook de verzekeringsbranche als geheel.

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

## 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. Ook 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. 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).

### 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 1 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.



In artikel 5 lid 3 van het Reglement is bepaald dat de Tuchtraad niet in de plaats treedt van de bevoegde rechter en zich onthoudt van het opleggen van civielrechtelijke sancties.

### Het indienen van een klacht bij de Tuchtraad

Consumenten die een klacht hebben tegen hun eigen verzekeraar 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 Letselschaderaad kunnen een klacht naar de Tuchtraad doorzenden.

Daarnaast kan een aantal nader genoemde personen en organisaties rechtstreeks een zaak ter beoordeling aan de Tuchtraad voorleggen, zoals overheden, werkgevers- en werknemersorganisaties, toezichthouders 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 kunnen zijn: het verlies van het lidmaatschap van het Verbond door opzegging of ontzetting, een waarschuwing, een berisping, een al dan niet voorwaardelijke tijdelijke schorsing of 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 zijn 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 de website, [www.tuchtraafd.nl](http://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, de leden van de Tuchtraad en informatie over de wijze waarop klachten bij de Tuchtraad worden ingediend. Verder zijn op de website de reglementen, uitspraken, publicaties en de jaarverslagen van de Tuchtraad te vinden.

### Samenstelling Tuchtraad

In 2020 hadden zitting in de Tuchtraad:

mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)  
mr. E.J. Numann (vice-voorzitter)  
mr. F. Ensel  
mr. Th. Groeneveld  
prof. mr. C.E. du Perron  
mr. E.H. Swaab  
mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville  
prof. mr. J.H. Wansink

In 2020 waren mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer en mr. I.M.L. Venker als secretaris aan de Tuchtraad verbonden. Drs. N. Martina-van Est heeft het secretariaat van de Tuchtraad gevoerd.



# 3

## Zaken in 2020

### Uitspraken

De Tuchtraad heeft in 2020 de behandeling van één zaak die in 2018 (uitspraak 20-005) en zeven zaken die in 2019 waren ingediend met een uitspraak afgerond (uitspraken 20-001 tot en met 20-004, 20-006 tot en met 20-008).

Van de acht uitspraken waren drie zaken aanhangig gemaakt door een belanghebbende en waren vier zaken door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen. De Tuchtraad heeft één keer een ambtshalve onderzoek ingesteld, nadat een belanghebbende de klacht had ingetrokken.

De Tuchtraad heeft in één zaak de klachten gegrond bevonden (20-001), waarbij hij heeft geadviseerd tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

De Tuchtraad heeft in vijf zaken de klachten ongegrond verklaard (20-002, 20-004 tot en met 20-007).

Daarnaast heeft de Tuchtraad in één zaak de niet-ontvankelijkheid van klager uitgesproken (20-003).

Tot slot is in één zaak ambtshalve onderzoek ingesteld. De Tuchtraad heeft geoordeeld dat daarin geen sprake is van ernstige schending van het tuchtrecht (20-008).

U treft de samenvattingen van de uitspraken vanaf 1 januari 2008 tot en met 31 december 2020 in dit jaarverslag aan (bijlage 3).

### Nieuwe zaken

In 2020 heeft de Tuchtraad elf nieuwe zaken in behandeling genomen. Vier zaken werden door belanghebbenden aanhangig gemaakt en zeven zaken werden door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen.

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2020 vier keer in wisselende samenstelling in een zitting bijeengekomen.

# 4

## Bijlage 1 | Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

24 juni 2020<sup>1</sup>

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

**a. Tuchtraad:**

de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën);

**b. bedrijfstak:**

de in de bijlage bij dit reglement genoemde bedrijfstak(ken);

**c. beroeps- of bedrijfsorganisatie:**

de in de bijlage bij dit reglement genoemde organisatie(s);

**d. aangeslotene:**

ieder lid en buitengewoon lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie, niet zijnde aspirant-lid dat de Gedragscode Verzekeraars nog niet ondertekend heeft, een banksparende, Premie Pensioen Instelling of herverzekeraar die niet opereert in de hoedanigheid van reguliere verzekeraar;

**e. consument:**

de natuurlijke persoon die, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een financiële dienst afneemt of belanghebbende is bij het afnemen van een financiële dienst, met inbegrip van:

1°. de rechtspersoon waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders of deelnemers dan wel leden, met uitzondering van de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor natuurlijke personen zoals in de aanhef bedoeld voor te bereiden of te voeren;

<sup>1</sup>Tot 24 juni 2020 gold het reglement van 18 december 2019.

2°. de deelnemer aan een pensioenregeling zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon ingevolge een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule (pensioenpolis zoals bedoeld in de Pensioen- en spaarfondsenwet en de Pensioenwet);

**f. belanghebbende:**

de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan;

**g. klager:**

degene die zich over gedragingen van de aangeslotene heeft beklagd in de procedure bij de Geschillencommissie, de Commissie van Beroep, de Ombudsman Pensioenen en de Letselschaderaad;

**h. financiële dienst:**

een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;

**i. financiële onderneming:**

een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;

**j. financieel product:**

een financieel product als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;

**k. Stichting:**

de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;

**l. Geschillencommissie:**

de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;

**m. Commissie van Beroep:**

de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bedoeld in de statuten van de Stichting;

**n. Ombudsman Pensioenen:**

de Ombudsman Pensioenen, bedoeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen;

**o. Letselschaderaad:**

De Stichting De Letselschaderaad.

## Artikel 2 Plaats van vestiging

De Tuchtraad is gevestigd te Den Haag.

## Artikel 3 Samenstelling

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

## Artikel 4 Benoeming

1. De benoeming van de leden van de Tuchtraad geschiedt door de beroeps- of bedrijfsorganisatie. De benoeming van een nieuwe voorzitter of vicevoorzitter geschiedt, uit de kring van leden, op voordracht van de voorzitter door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.
2. De benoeming geschiedt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de zittingsperiode van een lid uiterlijk eindigt op 31 december van het kalenderjaar waarin het lid de leeftijd van vijfenzeventig jaar heeft bereikt.
3. Een lid van de Tuchtraad kan niet tevens werkzaam zijn voor de beroeps- of bedrijfsorganisatie of voor een aangeslotene. Niet benoembaar is degene die gedurende een jaar vóór de benoeming tot lid werkzaam is geweest voor de beroeps- of bedrijfsorganisatie of voor een aangeslotene.
4. De voorzitter en de vicevoorzitter moeten met goed gevolg aan een Europese universiteit het doctoraal examen in de rechtsgeleerdheid hebben afgelegd.
5. In tussentijdse vacatures wordt door de beroeps- of bedrijfsorganisatie steeds zo spoedig mogelijk voorzien, doch in ieder geval binnen een termijn van zes kalendermaanden na het ontstaan van de vacature.

## Artikel 5 Taak

1. De Tuchtraad heeft tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen

met name aan de in de bijlage opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

2. De Tuchtraad heeft daarnaast tot taak klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars te beoordelen en daarover een uitspraak te doen.
3. Bij de uitvoering van de in de leden 1 en 2 bedoelde taak treedt de Tuchtraad niet in de plaats van de bevoegde rechter en onthoudt hij zich van het opleggen van civielrechtelijke sancties onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 5. Bij de uitvoering van de in lid 1 bedoelde taak treedt de Tuchtraad evenmin in de plaats van een andere bevoegde geschillenbeslechter.
4. De Tuchtraad behandelt geen klachten die betrekking hebben op dezelfde aspecten waartoe bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld. Indien tijdens de procedure bij de Tuchtraad een geschil over dezelfde aspecten tussen partijen bij de rechter of bij een andere bevoegde geschillenbeslechter aanhangig wordt gemaakt, schorst de Tuchtraad de behandeling van de bij hem aanhangige procedure.
5. De Tuchtraad wordt bij de uitoefening van zijn taak ondersteund door het secretariaat van de Stichting.

## Artikel 6 Procedure

1. De Tuchtraad beraadslaagt en beslist over elke aan zijn oordeel onderworpen zaak steeds in een samenstelling van minimaal drie en maximaal vijf leden, zulks te bepalen door de voorzitter.
2. Een door de Tuchtraad in te stellen onderzoek geschiedt:
  - a. na doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie in het geval bedoeld in artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017;

- b. na doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie aan de Tuchtraad in verband met het feit dat de klacht een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van een aangeslotene betreft in een zaak waarvan het belang uitstijgt boven de financiële bevoegdheidsgrens van Kifid;
  - c. na doorzending door de voorzitter van de Commissie van Beroep in het geval bedoeld in artikel 16.3 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (Kifid);
  - d. na doorzending door de Ombudsman Pensioenen in het geval, bedoeld in artikel 2.4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen;
  - e. na doorzending door de Letselschaderaad;
  - f. na rechtstreekse indiening bij de Tuchtraad indien de klacht afkomstig is van een belanghebbende en de klacht de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft;
  - g. ambtshalve, indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat.
3. In het geval als bedoeld in lid 2 onder f, wordt de klacht bij de Tuchtraad ingediend onder opgave van de naam van de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten een onderzoek wordt verlangd, met vermelding van alle bekende bijzonderheden en onder verstrekking van alle gegevens en bescheiden die voor het onderzoek door de Tuchtraad dienstig kunnen zijn.
  4. De Tuchtraad beoordeelt of, en zo ja, in hoeverre de klacht gegrond is, dat wil zeggen in hoeverre de aangeslotene de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Indien de aangeslotene heeft gehandeld in strijd met gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen, worden de bepalingen waarmee in strijd is gehandeld, vermeld.
  5. De Tuchtraad adviseert bij een 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 g.

### Artikel 7 Bevoegdheid voorzitter

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

### Artikel 8 Verplichtingen aangeslotene

1. De Tuchtraad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten de Tuchtraad een onderzoek instelt, te hebben verzocht zich schriftelijk of mondeling tegenover de Tuchtraad te verantwoorden. In het geval dat de aangeslotene een onderlinge waarborgmaatschappij, een naamloze vennootschap dan wel een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is, dient de verantwoording door een bestuurder te geschieden. In de overige gevallen dient de aangeslotene zich tegenover de Tuchtraad steeds zelf dan wel door een vennoot te verantwoorden.
2. Indien een aangeslotene een verzoek als bedoeld in lid 1 ontvangt, is hij verplicht daaraan binnen de door de Tuchtraad gestelde termijn te voldoen.
3. De aangeslotene naar wiens handelen of nalaten de Tuchtraad een onderzoek instelt, is verplicht aan de Tuchtraad alle beschikbare gegevens en inlichtingen te verschaffen die deze mocht verlangen en een onderzoek op zijn kantoor (kantoren) door of vanwege de Tuchtraad te gedogen en daartoe zijn volle medewerking te verlenen.
4. Zo de Tuchtraad het voor zijn onderzoek dienstig acht schriftelijk of mondeling gegevens of inlichtingen te verkrijgen van functionarissen

uit de buiten- of binnendienst van de aangeslotene, is de aangeslotene verplicht daaraan zijn volle medewerking te verlenen.

### Artikel 9 Onderzoek Tuchtraad

1. De Tuchtraad is bevoegd de aangeslotene en de belanghebbende dan wel de klager gezamenlijk of afzonderlijk te horen in een zitting. Indien een aangeslotene daartoe een oproeping of een verzoek ontvangt, is deze verplicht daaraan te voldoen.
2. Zittingen van de Tuchtraad zijn in beginsel niet openbaar. Partijen kunnen de voorzitter verzoeken toehoorders toe te laten.
3. De Tuchtraad is bevoegd zich op kosten van de beroeps- of bedrijfsorganisatie door deskundigen schriftelijk of mondeling te doen voorlichten.
4. De Tuchtraad doet geen uitspraak ten nadele van een aangeslotene op basis van gegevens of standpunten waarover deze zich niet voldoende heeft kunnen uitlaten.

### Artikel 10 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 de website van de Tuchtraad.

### Artikel 12 Werkwijze Tuchtraad

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

### Artikel 13 Slotbepaling

1. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de verwerking van persoonlijke gegevens aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en beschreven in een privacyreglement.
2. De aansprakelijkheid van de leden van de Tuchtraad in verband met de uitvoering van de bij dit reglement aan hen opgedragen taken is beperkt tot het bedrag waarop de door de beroeps- of bedrijfsorganisatie ten behoeve van de leden van de Tuchtraad afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat hierop van toepassing is.

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

### Leven

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

### Inkomen

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

### Schade

35. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
36. Bedrijfsregeling 'Bedrijfschade autobussen'
37. Bedrijfsregeling 'Bedrijfschade trams'
38. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
39. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
40. Bedrijfsregeling 'Niet-aangetekend verzenden opzeggingen'

41. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
42. Bedrijfsregeling 'Roy-data'
43. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
44. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisecosten'
45. Convenant Tipgelden
46. Gedragscode Behandeling Letselschade
  - a. Aanvulling Gedragscode Behandeling Letselschade (ALV december 2018)
  - b. Medische paragraaf behorende bij Gedragscode Behandeling Letselschade
47. Gedragscodes Geïnfomeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
48. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
49. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
50. Gedragscode schade-expertise-organisatie (ALV december 2019)
51. Kwaliteitscode Rechtsbijstand (ALV december 2018)
52. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
53. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
54. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
55. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
56. Protocol Grootschalige Incidenten
  - a. Draaiboek Brand

#### Belanghebbenden

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

1. Bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument als omschreven in de artikel 1 onder e van het reglement Tuchtraad:
  - (potentiële) verzekeringnemers;
  - verzekerden;
  - slachtoffers door handelingen van verzekerden;
  - begunstigden;
  - andere partijen die een beroep doen op de verzekering;
  - distributeurs van verzekeringen;
  - expertisebureaus;
  - schaderegelingskantoren.

2. Gouvernemente en niet-gouvernemente organisaties:
  - overheden;
  - toezichhouders 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 verzekeringmaatschappijen;
  - 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 24 juni 2020 in werking getreden.



# 5

## Bijlage 2 | **Huishoudelijk Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)**

15 juli 2015

### 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;
- 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;
- de inhoud van de klacht;

c. de voor de klacht relevante bescheiden moeten worden overgelegd.

### Artikel 4. Ontvangst van de klacht

1. De secretaris controleert of de bij de Tuchtraad ingediende klacht voldoet aan het bepaalde in artikel 3 van dit huishoudelijk reglement.

2. Indien een klacht is doorgezonden door de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de voorzitter van de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep, bevestigt de secretaris de ontvangst van de klacht en van eventuele nadere stukken aan de klager. Zo nodig kan de secretaris aan de klager om toezending van nadere stukken vragen. Hiervoor zal in beginsel een termijn van één maand worden gesteld.

3. Indien een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, bevestigt de secretaris binnen twee weken aan de afzender de ontvangst van de klacht en vraagt hij hem zo nodig alsnog te voldoen aan het bepaalde in artikel 6 lid 3 van het reglement. Voor dat laatste geeft hij hem in beginsel een termijn van één maand. Indien nodig kan de secretaris voorts nog om toezending van nadere stukken vragen. Hiervoor wordt in beginsel ook een termijn van één maand gesteld.
4. De secretaris bevestigt binnen twee weken aan de afzender de ontvangst van nadere stukken.

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

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

4. De voorzitter zendt een klacht door naar de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep, indien de voorzitter van oordeel is dat de zaak tot de bevoegdheid van de Ombudsman, de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep behoort. De klager of de belanghebbende ontvangt daarvan onverwijld bericht.
5. Tegen de in artikel 5 lid 1 van dit huishoudelijk reglement vermelde niet-ontvankelijkverklaring en de in artikel 5 lid 4 van dit huishoudelijk reglement vermelde doorzendingsbeslissing van de voorzitter staat geen voorziening open.
6. De voorzitter kan de in dit artikel bedoelde correspondentie door de secretaris doen voeren.

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

1. Indien artikel 5 van dit huishoudelijk reglement geen toepassing vindt, verzoekt de secretaris zo spoedig mogelijk de aangeslotene naar wiens handelen of nalaten de Tuchtraad een onderzoek instelt, zich schriftelijk te verantwoorden tegenover de Tuchtraad. De secretaris attendeert de aangeslotene op het feit dat de schriftelijke verantwoording inclusief de eventuele bijlagen zal worden doorgezonden aan de klager of de belanghebbende.
2. De secretaris zendt daartoe aan de aangeslotene de ontvangen stukken 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 dat het geval, dan zal de klager daarvan vooraf in kennis worden gesteld.
3. In de gevallen waarin een klacht op de voet van artikel 6 lid 2 onder e van het reglement is ingediend, wordt, ingeval de Tuchtraad een mondelinge behandeling wil doen plaatsvinden, de belanghebbende uitgenodigd ter zitting te verschijnen. Ter zitting zal hij in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten.
4. In geval de Tuchtraad op de voet van artikel 6 lid 2 onder f van het reglement ambtshalve een onderzoek heeft ingesteld, kan de voorzitter besluiten dat andere betrokkenen dan de aangeslotene als toehoorder ter zitting aanwezig mogen zijn.
5. De kamer hoort betrokkenen in elkaars aanwezigheid, maar kan uitzonderingen maken op dit beginsel door betrokkenen afzonderlijk te horen. In dit laatste geval geeft zij de afwezige betrokkene later een zakelijke samenvatting van hetgeen de andere betrokkene tijdens de afwezigheid heeft verklaard.

6. De zittingen van de Tuchtraad zijn in beginsel niet openbaar. Partijen kunnen de voorzitter verzoeken toehoorders toe te laten.
7. De aangeslotene dient ter zitting te worden vertegenwoordigd door de in artikel 8 lid 1 van het reglement genoemde persoon. Deze kan zich ter zitting doen bijstaan. De klager of de belanghebbende moet in persoon ter zitting verschijnen, maar kan zich laten bijstaan. De voorzitter kan de klager of de belanghebbende ook toestaan zich te laten vertegenwoordigen.

### Artikel 10. Onderzoeksmatregelen

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

### Artikel 11. De voorzitter heeft de leiding

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

### Artikel 12. Plaats van de zitting

De zittingen vinden plaats in Den Haag.

### Artikel 13. Verschoning

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

### Artikel 14. Verzoek tot wraking

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

### Artikel 15. De uitspraak

1. De Tuchtraad doet zo spoedig mogelijk nadat de beraadslagingen ten einde zijn gekomen uitspraak, doch in ieder geval binnen acht weken na de zitting.
2. De uitspraak bevat, naast het oordeel, in elk geval:
  - a. de namen van de leden en secretaris van de kamer;
  - b. de naam en de woon- of vestigingsplaats van de aangeslotene en in de gevallen bedoeld in artikel 6 lid 2 onder e van het reglement de naam en de woon- of vestigingsplaats van de belanghebbende;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de motivering van de uitspraak.

- 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.
- 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 hen 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

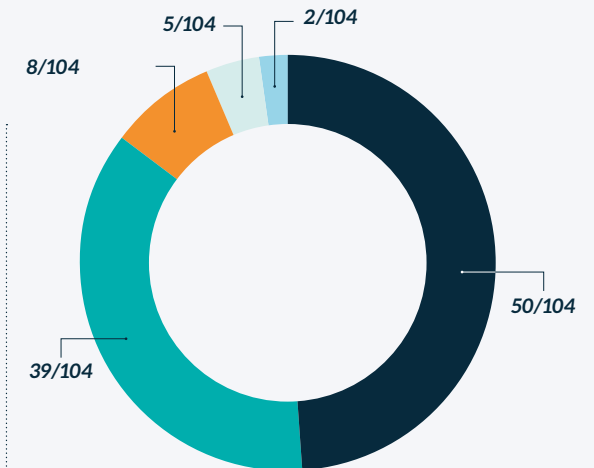
Dit huishoudelijk reglement is vastgesteld op 15 juli 2015 en treedt op die datum in werking.

## Bijlage 3 | Uitspraken Tuchtraad 2008-2020

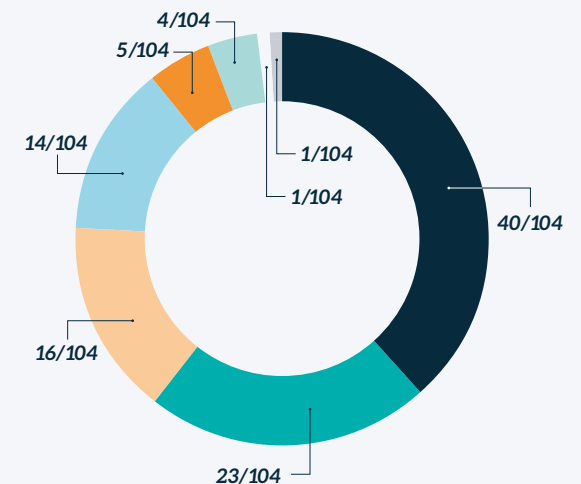
6

De Tuchtraad heeft in de afgelopen twaalf jaar 104 keer uitspraak gedaan.

Door een belanghebbende werd **50** maal een zaak aanhangig gemaakt, **39** 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 Financiële Dienstverlening. **Vijf** maal heeft de Tuchtraad een ambtshalve onderzoek ingesteld.



De klachten zijn **zestien** keer gegrond verklaard (16/104), **veertien** maal gedeeltelijk gegrond (14/104), **40** keer ongegrond (40/104), **23** maal niet-ontvankelijk (23/104), **vier** maal ontvankelijk verklaard (4/104), in één zaak gedeeltelijk niet-ontvankelijk en overig ongegrond (1/104) en **één** maal is een klacht voor verdere behandeling doorverwezen naar Kifid (1/104). **Vijf** maal heeft de Tuchtraad een ambtshalve onderzoek uitgevoerd (5/104), waaruit naar voren is gekomen dat de aangeslotene **twee** maal het vertrouwen wel en **drie** maal niet heeft beschaamd.



## **Uitspraken Tuchtraad 2020**

### **Uitspraak 2020-001** *persoonlijk onderzoek en subsidiariteit*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Deze zaak is reeds besproken in de Inleiding van dit jaarverslag.

Door, buiten klager om, de onderzoeksopdracht te geven om de door klager opgegeven studieresultaten te controleren, zonder eerst klager te wijzen op haar twijfels omtrent de juistheid van de opgave van de studieresultaten en daarvan opgave te verzoeken, heeft zij de door artikel 9 van de Gedragscode Behandeling Letselschade verlangde openheid niet betracht.

De Tuchtraad heeft uit hetgeen namens aangeslotene naar voren is gebracht het vertrouwen geput dat aangeslotene uiteindelijk heeft onderkend niet een juist inzicht te hebben gehad in hetgeen een persoonlijk onderzoek in de zin van de GPO is, dat zij haar beleid ter zake heeft aangepast en haar organisatie van dat gewijzigde beleid heeft doordrongen. Zij heeft met de in deze procedure aan de orde gestelde handelwijze de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak echter wel geschaad, aldus de Tuchtraad.

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

### **Uitspraak 2020-002** *derde-belanghebbende en inschakelen expert*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond bevonden klachten.**

Tijdens werkzaamheden door een bij aangeslotene verzekerde aannemer aan een pand waarvan klaagster de vereniging van eigenaren is, is schade aan het pand ontstaan. Klaagster kan geen rechten ontlenen aan de CAR-verzekering die de aannemer bij aangeslotene heeft gesloten. De omstandigheid dat ook klaagster bij aangeslotene een verzekering met betrekking tot het betrokken pand heeft gesloten maakt dit niet anders. Indien zij het als derde-belanghebbende niet eens is met het expertiserapport dat in opdracht van aangeslotene en haar verzekerde is opgesteld, dient zij de weg van contra-expertise of een voorlopig deskundigenbericht te volgen. Hoewel juist is dat aangeslotene zich bij de behandeling van de schade rekenschap moet geven van de belangen van de derde-belanghebbende, gaat dit niet zover dat zij bij het benoemen van de expert en het te volgen expertisetraject gehoor dient te geven aan de wensen en verzoeken van de derde-belanghebbende.

Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen van de expert, kan de Tuchtraad daar niet over oordelen, omdat dit geen klacht tegen aangeslotene is.

### **Uitspraak 2020-003** *klager niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Klager stelt dat hij de klacht op eigen titel heeft ingediend. Dan geldt dat de door klager ingediende klacht betrekking moet hebben op een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende zaak. Dit is niet het geval, zodat klager niet in zijn klacht kan worden ontvangen.

### **Uitspraak 2020-004** *attenderen op mogelijkheid afwikkeling aanrijdingsschade door WAM-verzekeraar wederpartij*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond bevonden klachten.**

Hoezeer het ook de taak van aangeslotene (cascoverzekeraar) was de bij haar aangemelde schade in behandeling te nemen, had het op haar weg gelegen om na melding van de schade klaagster erop te attenderen dat ook de mogelijkheid bestond de schade door de WAM-verzekeraar van de wederpartij te laten afwickelen, desgewenst met aanhouding van de behandeling van de bij aangeslotene ingediende claim. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is evenwel geen sprake. Klaagster heeft niet gewezen op enig nadeel dat zij door het handelen van aangeslotene heeft ondervonden.

Met de zinsnede 'en [dat ga] ik niet bekostigen', heeft de medewerker van aangeslotene zich niet professioneel, want te zeer persoonlijk betrokken, uitgedrukt en niet de nodige empathie getoond. De medewerker had op andere wijze moeten reageren en het valt te betreuren dat aangeslotene dat niet inziet, maar is het gedrag niet van dien aard dat het aangeslotene tuchtrechtelijk laakbaar maakt.

Voorts is van een tuchtrechtelijk verwijtbaar lange reactietermijn naar de mening van de Tuchtraad geen sprake, is niet gebleken dat aangeslotene informatie heeft verstrekt die zij niet had mogen verstrekken en zijn diverse overige klachtonderdelen onvoldoende toegelicht en daarom ongegrond.

#### **Uitspraak 2020-005 rechtsbijstand en tegengesteld belang**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond bevonden klachten.**

Aangeslotene had een tegengesteld belang bij de advisering over het tot stand komen van een vaststellingsovereenkomst, houdende afkoop van de rechtsbijstands aanspraak. Deze had betrekking op een vordering van klaagster op aangeslotene over rechtsbijstand in een geschil met aangeslotene zelf. Ten aanzien van de vaststellingsovereenkomst mocht aangeslotene niet als rechtsbijstandverlener van klaagster optreden. Zij had klaagster direct moeten wijzen op de mogelijkheid om voor het tot stand komen van de vaststellingsovereenkomst extern advies te vragen. De vaststellingsovereenkomst is echter tot stand gekomen toen klaagster door een gemachtigde werd bijgestaan. Het verzuim van aangeslotene heeft klaagster dus niet in haar belangen geschaad, en is niet van voldoende gewicht om aangeslotene een tuchtrechtelijk verwijt te kunnen maken.

Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij medische informatie heeft opgevraagd omdat deze nodig was voor een dekkingsbeoordeling.

Aangeslotene mocht in beginsel ervoor kiezen als alternatief voor dekking van rechtsbijstand een afkoopovereenkomst aan te bieden.

#### **Uitspraak 2020-006 herziening standpunt geen laster**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond bevonden klacht.**

In artikel 7:941 BW staat dat een beroep op verval van het recht op uitkering alleen mogelijk is als de verzekeraar in een redelijk belang is geschaad. In dat kader heeft aangeslotene de uitlating gedaan dat zij door het handelen van klager in haar belangen was geschaad. Daaraan lag niet enig persoonlijk verwijt van aangeslotene aan het adres van klager ten grondslag. Nadat klager de feitelijke gang van zaken had toegelicht, heeft aangeslotene haar standpunt bovendien direct herzien en onmiddellijk aan klager haar excuses aangeboden. De Tuchtraad beschouwt de excuses en de herziening van het standpunt door aangeslotene voldoende en oordeelt dat de claim en de klacht op correcte wijze zijn behandeld. De handelwijze van aangeslotene kan niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar worden aangemerkt.

#### **Uitspraak 2020-007 innemen verdedigbaar standpunt**

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond bevonden klacht.**

De Tuchtraad beschouwt de wijze van communiceren van aangeslotene met klaagster niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Hij onderkent dat aangeslotene is voorbijgegaan aan een door klaagster aangedragen getuigenverklaring. Dit is een slordigheid, maar daardoor kan de handelwijze van aangeslotene niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar worden aangemerkt. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene bij het innemen van haar standpunt over de aansprakelijkheid niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Daarbij is van belang dat aangeslotene niet optreedt als onafhankelijke beoordelaar van het geschil, maar als verzekeraar van wederpartij, en dat zij in beginsel mag uitgaan van de informatie die zij van haar verzekerde krijgt. Het is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene niet door de door klaagster overgelegde getuigenverklaring is overtuigd. Aangeslotene heeft geen standpunt ingenomen dat niet in redelijkheid verdedigbaar was.

#### **Uitspraak 2020-008 samenloop**

Ambtshalve onderzoek Tuchtraad.

#### **Geen ernstige schending van het tuchtrecht.**

In onderhavige kwestie was sprake van een samenloop van verzekeringen, die beide een harde na-u-clausule kennen. In een dergelijke situatie dient een verzekeraar de wettelijke regeling van artikel 7:961 BW in acht te nemen en verder moeten de Samenloopregeling 2002 van het Verbond van Verzekeraars en de Gedragscode Verzekeraars worden nageleefd. Aangeslotene had als eerst aangesproken verzekeraar de schade in behandeling moeten nemen. Het verwijzen naar de andere verzekeraar is een onjuiste aanpak, dat heeft geleid tot een aanzienlijke vertraging in de behandeling van de letselschade van klager.

Van een ernstige schending van het tuchtrecht als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder h van het Reglement is echter niet gebleken. De Tuchtraad neemt daarbij in overweging dat op basis van de toelichting van aangeslotene ter zitting voldoende duidelijk is geworden dat het om een incident gaat. Voorts dat aangeslotene in het incident aanleiding heeft gezien het onderwerp samenloop van verzekeringen in een vroeg stadium in haar opleidingsprogramma op te nemen en in coaching gesprekken met schadebehandelaren aandacht aan het onderwerp te besteden. Tenslotte neemt de Tuchtraad in aanmerking dat aangeslotene haar fout heeft erkend en daarvoor excuses heeft aangeboden.



## **Uitspraken Tuchtraad 2019**

**Uitspraak 2019-001 en 2019-010** *ontvankelijkheid en voortvarende letselschadebehandeling (3 maanden termijn GBL)*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

De Tuchtraad oordeelt dat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

**Gegronde bevonden klacht.**

De eerste uitspraak betreft een tussenuitspraak over de ontvankelijkheid. De achtergrond van de regeling dat consumenten niet rechtstreeks bij de Tuchtraad kunnen klagen, is de wens aan consumenten voor hun klachten tegen financiële ondernemingen één loket te bieden; te weten Kifid. Mede om verwarring over de bevoegdheidsgrenzen te voorkomen, kunnen consumenten tuchtrechtelijke klachten niet direct aan de Tuchtraad voorleggen. De voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van Kifid stuurt dergelijke klachten aan de Tuchtraad door. Slachtoffers met alleen een zogeheten 'directe actie' van artikel 7:954 Burgerlijk Wetboek, zijn uitdrukkelijk van de toegang tot Kifid uitgesloten, kunnen niet als 'consument' in de zin van het Reglement van de Tuchtraad worden aangemerkt, maar zijn in hun klacht als belanghebbende in de zin van het Reglement ontvankelijk.

Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Tuchtraad tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door na ontvangst van de aansprakelijkstelling gedurende acht maanden niet, althans niet uit eigen beweging, te communiceren richting de gelaedeerde over de behandeling van de schade en de redenen van de vertraging in die behandeling. Dat aangeslotene bij de behandeling van de schade ook rekening moet houden met de belangen van haar klant, kan bij de beoordeling van de vraag of aangeslotene voortvarend heeft gehandeld geen rol spelen, zolang zij de gelaedeerde niet heeft uitgelegd dat en waarom de belangen van haar klant in de omstandigheden van het geval tot overschrijding van de termijn van drie maanden (artikel 11 van de Gedragscode Behandeling Letselschade) zullen leiden.

De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel, te weten een waarschuwing. Het Verbond heeft aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

**Uitspraak 2019-002** *contactverbod te algemeen geformuleerd*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

**Gedeeltelijk gegronde bevonden klachten.**

Ten aanzien van vier klachten is de Tuchtraad van oordeel dat niet gesproken kan worden van enig handelen of nalaten van aangeslotene in strijd met de gedragsregels.

De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene met het aan klager schriftelijk opgelegde contactverbod verwijtbaar heeft gehandeld, omdat dat verbod zo algemeen is geformuleerd dat het indienen van een nieuwe claim op grond van de lopende verzekeringsovereenkomst daaronder valt. Het opleggen van een contactverbod is een zware maatregel die alleen mag worden toegepast indien er geen enkel ander reëel alternatief is. Zelfs dan mag een contactverbod er niet toe leiden dat het voor een verzekerde onmogelijk wordt een claim in te dienen op grond van de verzekeringsovereenkomst. In de omstandigheden dat klager, kennelijk op grond van al hetgeen zich tussen hem en aangeslotene heeft afgespeeld, het verbod aldus heeft opgevat dat het hem niet hoefde te weerhouden van het indienen van een nieuwe claim en dat aangeslotene een daadwerkelijk ingediende nieuwe claim adequaat heeft afgehandeld, ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel.

**Uitspraak 2019-003** *Tuchtraad velt geen inhoudelijk oordeel wegens aanhangige procedures elders*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

Op basis van de schriftelijke informatie die door beide partijen is verschaft, komt de Tuchtraad tot het oordeel dat de aan hem voorgelegde klachten nauw verweven zijn met aanhangige procedures bij het Kifid en de overheidsrechter. Het staat de Tuchtraad niet vrij om op dit moment een inhoudelijk oordeel te vellen. Het staat klager vrij om zijn klachten na afloop van alle procedures weer bij de Tuchtraad op te brengen, een en ander onder toezending van alle definitieve uitspraken.

**Uitspraak 2019-004** *onzorgvuldige schadebehandeling*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

**Gegronde bevonden klacht.**

Aangeslotene heeft de schade onzorgvuldig behandeld door klager niet te informeren over de betaling aan de wederpartij, terwijl dit hem wel was toegezegd. Hiermee heeft aangeslotene in strijd gehandeld met haar toezegging en met het gebruik in de branche dat de verzekeraar de verzekerde in de gelegenheid stelt de schade voor eigen rekening te nemen om aantasting van de korting voor schadevrij rijden te voorkomen. Deze handelwijze van aangeslotene is in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf. De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel, te weten een waarschuwing. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat aangeslotene geen blijk heeft gegeven haar werkprocessen zodanig te hebben ingericht dat aannemelijk is dat de onderhavige gang van zaken dient te worden aangemerkt als een incident. Evenmin is in deze zaak gebleken dat aangeslotene naar aanleiding van het gebeurde maatregelen heeft genomen teneinde herhaling te voorkomen.

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

**Uitspraak 2019-005 aan directie gerichte klacht ten onrechte niet door haar zelf behandeld**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klachten.

**Gedeeltelijk gegrond bevonden klachten.**

Niet aannemelijk is geworden dat de ingeschakelde experts en aangeslotene bij de behandeling van de schade hebben samengespannen tegen klager met als doel niet gehouden te zijn tot het verlenen van dekking voor de schade. De Tuchtraad acht de betreffende klacht ongegrond.

De klacht van klager over de behandeling van de directieklacht is gegrond. Indien een verzekerde een klacht indient bij de directie van een aangeslotene, dient deze klacht door de directie te worden behandeld. Van zodanig behandelen is geen sprake indien de directie de klacht, zonder voorafgaand overleg met de verzekerde, doorgeleid naar een werknemer die vervolgens zelfstandig de betreffende klacht afhandelt en aan de verzekerde de uitkomst daarvan meedeelt. Voorts geldt dat aangeslotene ook tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de klacht te laten behandelen door een werknemer op wiens handelen de klacht (mede) betrekking had.

De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel, te weten een waarschuwing. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat aangeslotene geen blijk heeft gegeven van een naar behoren ingerichte klachtprocedure en ook geen blijk heeft gegeven van enig voornemen haar klachtprocedure tegen het licht te zullen houden en te verbeteren.

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

**Uitspraak 2019-006 klagers niet ontvankelijk**

Door belanghebbenden ingediende klacht.

De Tuchtraad stelt vast dat de inhoud van de klacht dezelfde is, althans gebaseerd is op hetzelfde feitencomplex, als de klacht waarop de Tuchtraad heeft beslist in uitspraak 2018-016. Het Reglement van de Tuchtraad voorziet niet in een mogelijkheid van herziening of beroep van uitspraken van de Tuchtraad en evenmin in de mogelijkheid te klagen over gedragingen van de Tuchtraad zelf. De Tuchtraad kan de nieuwe klacht daarom niet behandelen.

**Uitspraak 2019-007 rekening houden belangen benadeelde derde**

Door een belanghebbende ingediende klacht.

**Ongegrond bevonden klachten.**

De Tuchtraad volgt klager niet in zijn uitgangspunt dat aangeslotene in haar relatie met haar verzekerde rekening dient te houden met de belangen van klager als de benadeelde derde. Aangeslotene heeft bij de behandeling van een claim van een verzekerde in de eerste plaats verplichtingen jegens haar verzekerde.

Het besluit van aangeslotene om het dossier te heropenen is op zichzelf toelaatbaar. Nu aangeslotene aan klager had bericht dat het dossier voorlopig zou zijn gesloten, had het op de weg van aangeslotene gelegen om klager van die heropening op de hoogte te stellen. Niet aannemelijk is dat dat klager van het nalaten daarvan enig nadeel heeft ondervonden. Voor dat verzuim heeft aangeslotene bovendien haar excuses aangeboden.

**Uitspraak 2019-008 opvragen medische gegevens, ambtshalve onderzoek**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

**Geen ernstige schending van het tuchtrecht.**

Het Convenant inzake toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens staat een verzekeraar niet toe zelf medische informatie op te vragen bij een arts. Het biedt de verzekeraar de mogelijkheid om de bij het Convenant ingestelde Toetsingscommissie te verzoeken medische informatie in te winnen in de behandelende medische sector, indien een gerechtvaardigd vertrouwen vermoeden bestaat dat de verzekeringnemer zijn/haar mededelingsplicht ter zake van gezondheidsgegevens bij het sluiten van de verzekering niet is nagekomen. Dan is de betrokken arts bevoegd, maar niet verplicht, tot medewerking. Indien een arts geen informatie verschaft, betekent dit dat een verzekeraar zal moeten uitkeren, tenzij verzwijging langs andere weg kan worden aangetoond. Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met deze afspraken, maar de Tuchtraad acht van belang dat sprake was van een bijzondere situatie, aangeslotene oplossingen heeft gezocht, heeft gehandeld op basis van een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, haar uiteindelijke oplossing heeft voorgelegd aan deze Geschillencommissie, tot uitkering is overgegaan toen de Geschillencommissie met de voorgestelde oplossing niet kon instemmen, heeft verklaard haar beleid tegen het licht te houden en er geen sprake was van kwade wil.

#### **Uitspraak 2019-009 klachtbehandeling**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegronde bevonden klachten.**

De Tuchtraad acht het niet, althans het pas maanden later, beantwoorden van een directieklacht, tuchtrechtelijk ernstig verwijtbaar. Het gaat om een klacht die betrekking heeft op de afwikkeling van een claim in een buitengewoon gevoelige sfeer. In dergelijke situaties dient een verzekeraar snel en adequaat te reageren en aan de betrokkenen te laten blijken dat zich bewust is van de bijzondere omstandigheden.

Het is een regel van algemeen fatsoen dat een directieklacht door de directie wordt beantwoord en niet, zoals in dit geval, door een medewerker van de afdeling waar de claim in behandeling was. Dit is ook de vaste lijn in uitspraken van de Tuchtraad.

De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel, te weten een waarschuwing. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat aangeslotene blijk heeft gegeven van inzicht in de tuchtrechtelijke verwijtbaarheid van haar handelwijze en getailleerd heeft aangegeven hoe zij haar processen intern heeft aangepast om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

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

#### **Uitspraak 2019-011 onbehoorlijke rechtshulpverlening**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gedeeltelijk gegronde bevonden klachten.**

De ingediende klacht over de afwijzing van het verzoek om rechtshulp is conform de interne klachtenprocedure behandeld.

Aangeslotene is bij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering er ten onrechte op voorhand van uitgegaan dat klager de wet bewust heeft overtreden door 33 kilometer te hard te rijden op een weg waar een limiet van 60 kilometer per uur geldt (opzettelijke snelheidsovertreding). Door combinatie van dit uitgangspunt met de toepassing van diverse bijzondere voorwaarden in de verzekering, verkeerde klager in de situatie dat hij een vermoeden moest ontzenuwen om alsnog dekking te krijgen, maar daartoe in de onmogelijkheid verkeerde omdat de in dat kader vereiste rechterlijke uitspraak daartoe niet zou kunnen dienen. De Tuchtraad acht deze handelwijze in strijd met

een behoorlijke schaderegeling en tuchtrechtelijk verwijtbaar. De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel. Daarbij heeft de Tuchtraad in overweging genomen dat de onduidelijkheid in de voorwaarden is erkend, deze zal worden aangepast en tot dat moment niet zal worden toegepast.

#### **Uitspraak 2019-012 afhandeling klacht**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegronde bevonden klacht.**

De Tuchtraad is van oordeel dat de afhandeling van de klacht van klager te lang heeft geduurd, maar vindt geen aanleiding te oordelen dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat de vertraging samenhangt met het uitvallen van de behandelaar van het dossier wegens privéomstandigheden en dat klager daarvan op de hoogte was gesteld. Tevens is van belang dat aangeslotene voor deze vertraging haar excuses heeft aangeboden. De tweede vertraging is te wijten aan incidentele verkeerde digitale opslag en aangeslotene accepteert de kritiek daarop van klager. Gebleken noch aannemelijk is dat klager enig nadeel heeft ondervonden van de opgetreden vertraging.

#### **Uitspraak 2019-013 medewerking verlenen verstrekken informatie**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegronde bevonden klacht.**

Klaagster heeft haar medewerking bij het verlenen van nadere informatie bij de aanvraag van de overlijdensrisicoverzekering geweigerd. Het valt aangeslotene niet tuchtrechtelijk te verwijten geen overeenkomst te willen aangaan als het beantwoorden van een redelijke vraag bij aanvang al problematisch verloopt. De Tuchtraad beschouwt de verzoeken om informatieverschaffing en de wijze waarop deze zijn verwoord en herhaald niet als een grove wijze van bejegening van klagster en haar echtgenoot. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene hiermee niet tuchtrechtelijk onaanvaardbaar heeft gehandeld.

## **Uitspraken Tuchtraad 2018**

### **Uitspraak 2018-001** *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

De verwijten die klaagster aangeslotene maakt, komen in de kern hierop neer dat aangeslotene bij de behandeling van de letselschade van de gelaedeerde bewust niet voldoende voortvarend heeft gehandeld en dat zij bij de afwikkeling van de letselschadezaak het belang van klaagster (als aansprakelijk gestelde partij) heeft achtergesteld bij dat van haarzelf (beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar) door niet te voorkomen dat een aanzienlijk deel van de schade van de gelaedeerde voor rekening van klaagster is gekomen. Vaststaat dat klaagster en aangeslotene nog in debat zijn over het bereiken van een regeling. Zolang een dergelijke regeling niet tot stand is gekomen, dan wel vaststaat dat een regeling er niet zal komen, acht de Tuchtraad het beoordelen van de tuchtrechtelijke aspecten van de behandeling van deze letselschadezaak niet mogelijk. Een tuchtrechtelijk oordeel is, gelet op de aard van de discussie tussen partijen, immers mede afhankelijk van de uitkomst van het civielrechtelijke geschil. Dat brengt mee dat klaagster bij de huidige stand van zaken niet ontvankelijk is in haar klachten.

### **Uitspraak 2018-002** *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

De klacht is gericht tegen een rechtspersoon die geen lid is van het Verbond van Verzekeraars. Zij is daarmee geen aangeslotene in de zin van artikel 1 onder d van het Reglement. Dit betekent dat de Tuchtraad niet bevoegd is het handelen of nalaten van de rechtspersoon te toetsen aan de Gedragscode. Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de verzekeringsadviseur is de Tuchtraad evenmin bevoegd daarover een oordeel te geven nu ook de verzekeringsadviseur geen aangeslotene is in de zin van artikel 1 onder d van het Reglement.

### **Uitspraak 2018-003** *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Voor toegang tot de Tuchtraad is vereist dat de belanghebbende namens wie de klacht wordt ingediend, in een eigen belang is getroffen. Uit de informatie die is verschaft, blijkt hiervan geen sprake te zijn. De Tuchtraad verklaart klaagster niet ontvankelijk in haar klacht.

### **Uitspraak 2018-004** *klaagster niet ontvankelijk*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Hoewel klaagster diverse organisaties, verzekeren en belanghebbenden pleegt bij te staan, stelt de Tuchtraad vast dat klaagster de klacht niet namens een in de bijlage genoemde belanghebbende, maar op eigen titel heeft ingediend. Uit de informatie die klaagster heeft verschaft, blijkt niet dat klaagster in een eigen belang is getroffen. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klachten.

### **Uitspraak 2018-005, -006, -007, -008, -009, -010, -011** *klaagster niet ontvankelijk*

In zeven identieke klachten tegen verschillende aangeslotenen verwijst de Tuchtraad naar zijn uitspraak van 17-008. Er is niet voldaan aan het 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 klachten.

### **Uitspraak 2018-012** *onzorgvuldige schadebehandeling*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegronde bevonden klachten.**

De behandeling van de schade heeft in verschillende fasen van die behandeling vertraging opgelopen en de Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene niet de van haar te verwachten voortvarendheid in acht heeft genomen. Daarnaast heeft aangeslotene in haar communicatie onvoldoende laten blijken dat zij zich bewust was van het effect van het onderzoek op klaagster. Zij heeft klaagster onvoldoende geïnformeerd over de status van de behandeling van de schade en haar voorts ten onrechte niet meegedeeld dat aanleiding bestond voor het doen van een nader onderzoek dat naar zijn aard mede de persoonlijke levenssfeer van klaagster kon raken. Aangeslotene heeft daarnaast naar aanleiding van vragen van de Tuchtraad over het gehouden onderzoek, mede in verband met de inzage in de telefoon van klaagster, onvoldoende inzicht gegeven in wat haar beleid is ten aanzien van het doen van feitenonderzoek en persoonlijk onderzoek en in wat deze onderzoeken inhouden. Aangeslotene heeft hierbij ook onvoldoende inzicht gegeven in hoe de procedures ten aanzien van deze onderzoeken intern zijn vastgelegd, en niet laten blijken dat deze aansluiten bij de geldende gedragscodes, waaronder de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. Aangeslotene heeft erkend dat zij fouten heeft gemaakt en dat zij een deel van haar procedures op grond daarvan heeft herzien. Het Verbond heeft aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

#### **Uitspraak 2018-013** *behandeling letselschade*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond bevonden klacht.**

Het staat aangeslotene vrij een ingediende claim te onderzoeken en de informatie te vergaren die zij nodig heeft voor de beoordeling van die claim en voor de vaststelling van het bedrag dat moet worden uitgekeerd.

Aangeslotene had meer de leiding kunnen en moeten nemen bij de afwikkeling van de schade en meer in het bijzonder bij het vlottrekken van de discussie tussen partijen. De Tuchtraad is van oordeel dat niet is gebleken dat aangeslotene een bewust vertragingstraject voerde. De Tuchtraad neemt in aanmerking dat aangeslotene tijdens de behandeling voorschotten is blijven betalen en dat zij heeft erkend dat de communicatie beter had gekund en dat zij hier lering uit trekt. Alles in ogenschouw nemend, is de Tuchtraad van oordeel dat geen sprake is van klachtwaardig handelen in de zin van enige gedragscode.

#### **Uitspraak 2018-014** *behandeling letselschade*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond bevonden klachten.**

De systematiek dat de dossierbehandelaar bepaalt wanneer medisch advies noodzakelijk is, acht de Tuchtraad op zichzelf niet klachtwaardig. Voor de rol van de dossierbehandelaar in die systematiek valt aan te voeren dat de dossierbehandelaar ook de andere aspecten die in de zaak een rol spelen overziet. Het misverstand bij de dossierbehandelaar dat het dossier nog niet gereed was voor medisch advies levert geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op.

Dat de gelaedeerde een zekere druk ervaart tijdens onderhandelingen om tot een vaststellingsovereenkomst te komen, is inherent aan het proces. Deze druk was niet van dien aard dat hij als ongeoorloofd dient te worden aangemerkt. Daarbij neemt de Tuchtraad in aanmerking dat klager zijn belangen liet behartigen door een professionele belangenbehartiger.

#### **Uitspraak 2018-015** *doorverwijzing naar Kifid*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

Gelet op de ter zitting gevoerde discussie, de verwevenheid van de tuchtrechtelijke vragen met vragen over het materiële geschil en de feiten (waarover tussen partijen onenigheid bestaat), en de wenselijkheid dat partijen voortvarend met elkaar in gesprek treden, verwijst de Tuchtraad de zaak ter verdere behandeling en beslissing door naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

#### **Uitspraak 2018-016** *aangesproken op gedragingen uitvoerder rechtsbijstand, analogie tuchtrechtspraak advocaten*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond bevonden klacht.**

Aangeslotene bedient zich in het onderhavige geval bij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering van een uitvoerder. In een dergelijke situatie kan aangeslotene onder omstandigheden worden aangesproken op de wijze waarop de uitvoerder heeft geopereerd. In de onderhavige kwestie ziet de Tuchtraad aanleiding het handelen van uitvoerder indirect te toetsen, vanwege de nauwe en structurele band tussen aangeslotene en uitvoerder. Indien sprake zou zijn van laakbaar handelen in gedragsrechtelijke zin, is het aangeslotene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de rechtsbijstand, die zij heeft uitbesteed aan uitvoerder. Daarmee is aangeslotene tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor het gedrag van uitvoerder.

Op de rechtsbijstandverlener rust geen verplichting in het belang van de wederpartij een de-escalerende rol te vervullen. De rechtsbijstandverlener is immers een partijvertegenwoordiger. Jegens de wederpartij dient de rechtsbijstandverlener zich, naar analogie van de tuchtrechtspraak voor advocaten, slechts te onthouden van grensoverschrijdende gedragingen. De Tuchtraad ziet geen aanleiding te concluderen dat sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag waar van uitvoerder zich had behoren te onthouden.

## Uitspraken Tuchtraad 2017

### Uitspraak 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.

### Uitspraak 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.

### Uitspraak 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.

### Uitspraak 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 registerexpert 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.



#### **Uitspraak 2017-005** *coulance-advies Geschillencommissie Kifid vrijblijvend*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegronde bevonden klachten.**

De Tuchtraad kan op basis van de informatie die de partijen hebben verstrekt, niet vaststellen dat aangeslotene 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 betreurenswaardig, 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 ontlenen. 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.

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

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Gedeeltelijk gegronde 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.

#### **Uitspraak 2017-007** *zorgvuldige en voortvarende schadeafwikkeling, technische problemen*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegronde 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.



**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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 informeren 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.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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 doorlooptijden 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.

**Uitspraak 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.

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

**Uitspraak 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 in haar klachten.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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.

### **Uitspraak 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 indiening van een klacht uitsluitend kan worden getoetst aan de Gedragscode Verzekeraars. Zie ook uitspraak 2017-017.

Anders dan klaagster 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.

### **Uitspraak 2017-021** (vervolg 2016-004) *onzorgvuldige informatieverstrekking aan de Tuchtraad*

Ambtshalve onderzoek Tuchtraad.

#### **Ernstige schending van het tuchtrecht.**

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 verschaft, 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 informatieverstrekking.

### **Uitspraak 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.

## **Uitspraken Tuchtraad 2016**

### **Uitspraak 2016-001** *bedrijfsbeëindiging, formulering dekking uitloopriscio*

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 uitloopriscio duidelijker had kunnen worden geformuleerd, nu in de verzekeringsvoorwaarden in het artikel over uitloopriscio niet met zoveel woorden is vermeld dat de dekking van het uitloopriscio afhankelijk is van het voortbestaan van het verzekerbaar belang.

### **Uitspraak 2016-002** *bedrijfsregeling nr. 15 Informatieverstrekking bij letselschade*

Door de voorzitter van de Commissie van Beroep verwezen klacht.

#### **Gegronde klachten.**

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen van het verzekeringsbedrijf geschaad door niet te handelen overeenkomstig Bedrijfsregeling nr. 15 Informatieverstrekking 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 tekortgeschoten. 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 aan de belangenbehartiger had plaatsgevonden. 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 bedrijfsprocessen 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.

**Uitspraak 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.

**Uitspraak 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 aangeslotene 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 wat namens haar ter zitting is verklaard. Deze vraag zal nog onderwerp zijn van een nader ambtshalve onderzoek.

**Uitspraak 2016-005** (vervolg 2016/004) *discrepancie niet opzettelijk onzorgvuldig*

Ambtshalve onderzoek Tuchtraad

**Geen ernstige schending van het tuchtrecht**

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 2015

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

Door een belanghebbende ingediende klacht.

**Ongegrond bevonden klacht.**

Aangeslotene heeft geen directe zeggenschap met betrekking tot de inhoudelijke behandeling van de schadeclaim, omdat niet is gebleken dat de schade van klager het bedrag van het eigen risico op de polis overstijgt.

Handelingen van de beursmakelaar/lasthebber van de aansprakelijk gestelde partij vallen niet binnen de risicosfeer van aangeslotene. De kosten in verband met het voeren van een tuchtrechtprocedure komen in kwesties als de onderhavige niet voor vergoeding in aanmerking. De Tuchtraad verwijst naar een uitspraak van de Hoge Raad: HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0690. (In die uitspraak heeft de HR overwogen dat als uitgangspunt moet worden aanvaard dat een tuchtrechtelijke procedure niet kan worden aangemerkt als een redelijke maatregel ter vaststelling van aansprakelijkheid, zodat niet kan worden gezegd dat de kosten daarvan redelijke kosten zijn ter vaststelling van aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 6:96 lid 2, onder b BW.)

**Uitspraak 2015-002** *(na tussenuitspraak 2014-006) verantwoordelijkheid gedragingen gevolmachtigde*

**Gedeeltelijk gegrond bevonden klacht.**

Aangeslotene is verantwoordelijk voor de gedragingen van haar gevolmachtigde in de uitoefening van haar volmacht en kan daarvoor ook tuchtrechtelijk worden

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

**Uitspraak 2015-003** *omgaan met medische informatie*

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening 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.

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

Door een belanghebbende ingediende klacht.

**Gedeeltelijk gegrond bevonden klacht.**

Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad. Ten eerste heeft zij in strijd gehandeld met de GOMA (Gedragscode Openheid Medische Incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid). Na ontvangst van het rapport van de expertisearts had aangeslotene uit eigen beweging klagers dienen te informeren over de redenen waarom zij op dat moment nog geen definitief standpunt over de aansprakelijkheid kon innemen. Ten tweede



is zij onvoldoende transparant geweest. Zij had de ontvangst van brieven waarin haar verzekerde aansprakelijk werd gesteld, dienen te bevestigen en voorts naar aanleiding daarvan klagers moeten wijzen op het traject van de schaderegeling en voorts regieaanwijzingen moeten geven. Aangeslotene hoefde niet in te gaan op alle klachtonderdelen, omdat het in het belang van partijen was om alle aandacht te richten op de voortgang van de schadebehandeling. De Tuchtraad ziet wel aanleiding ten overvloede te overwegen dat de behandeling van de directieklacht door een andere persoon had moeten plaatsvinden dan de persoon die als dossierbehandelaar betrokken was bij de betreffende zaak.

De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel, omdat aangeslotene haar werkwijze en communicatie heeft verbeterd door thans in een vroeg stadium van de schaderegeling met de betrokkenen de regie te bespreken en door een toelichting op de procedure te geven.

#### **Tussenuitspraak 2015-005 (I) afwijzen van dekking**

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **De Tuchtraad oordeelt dat klaagster ontvankelijk is in haar 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).

#### **2015-005 (II) (na tussenuitspraak 2015-005 (I)) klachtbehandeling niet door dossierbehandelaar**

#### **Gedeeltelijk 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 bij de desbetreffende zaak betrokken is (geweest). Voor het antwoord op de vraag of een inkomende melding is aan te merken als klacht, is de route waarlangs de melding de aangeslotenen heeft bereikt of de persoon aan wie de klacht is gericht, niet van belang. Beslissend is de inhoud van de melding van de klant in kwestie. In ieder geval is een melding aan te merken als een klacht, indien de klant voor het indienen van een klacht gebruikmaakt van de door de aangeslotene zelf aangewezen route voor indiening van een klacht.

De Tuchtraad is bovendien van oordeel dat aangeslotene, gelet op de inconsistenties in haar uitleg over de interne behandeling van klachten, geen blijk geeft van deskundigheid ten aanzien van de interne klachtprocedure. Hoewel aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat het proces naar aanleiding van deze zaak anders is ingericht, is de Tuchtraad van oordeel dat de door aangeslotene gehanteerde procedure op korte termijn zodanig dient te worden aangepast dat is gewaarborgd dat een klacht over de wijze van behandeling van een dossier niet door de betrokken behandelaar wordt afgedaan. Het Verbond heeft de aangeslotene gewaarschuwd conform het advies van de Tuchtraad.

#### **Uitspraak 2015-006 in rechte onverdedigbaar standpunt ingenomen**

Door belanghebbende ingediende klacht.

#### **Gegrond bevonden klacht.**

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

#### **Uitspraak 2015-007 Feiten onduidelijk, beoordeling niet mogelijk**

Door belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond bevonden klacht.**

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



## **Uitspraken Tuchtraad 2014**

### **Uitspraak 2014-001 Heldere voorlichting**

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.

#### **Gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.**

Er is geen rechts- of gedragsregel op grond waarvan een verzekeraar is gehouden 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. 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 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 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.

### **Uitspraak 2014-002 belangenconflict rechtsbijstand, ambtshalve onderzoek**

#### **Ernstige schending van het tuchtrecht.**

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 belangenconflictregel, 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. Het Verbond heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

### **Uitspraak 2014-003 onzorgvuldige interne procedure**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegrond verklaarde klacht.**

Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met artikel 11 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. Het Verbond heeft de aangeslotene berispt conform het advies van de Tuchtraad.

### **Uitspraak 2014-004 en-bloc wijziging**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond verklaarde 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.

### **Uitspraak 2014-005 buitengerechtelijke kosten**

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.

#### **Ongegrond verklaarde 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.

### **Tussenuitspraak 2014-006 ontvankelijkheid klaagster**

Door belanghebbende ingediende klacht.

#### **De Tuchtraad oordeelt dat klaagster ontvankelijk is in haar klacht.**

Klacht ingediend door een belanghebbende met betrekking tot de opzegging van de zakelijke opstalverzekeringen van klaagster en het onderbrengen daarvan in het privépakket van klaagster. Volgens aangeslotene is 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, klaagster kan worden aangemerkt als belanghebbende als bedoeld in de bijlagen van het reglement.

### **Uitspraak 2014-007 onzorgvuldige interne procedure, onterecht beëindigen arbeidsongeschiktheidsuitkering**

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gedeeltelijk gegrond verklaarde 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. 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.

### **Uitspraak 2014-008 Schadeafwikkeling en contra-expertise**

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.

#### **Ongegrond verklaarde 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.

## **Uitspraken Tuchtraad 2013**

### **Uitspraak 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 zij niet de noodzaak van verdere bewaring en houdt zij ook geen rekening met de wederzijdse belangen.

Het Verbond van Verzekeraars heeft de aangeslotene een waarschuwing gegeven conform het advies van de Tuchtraad.

### **Uitspraak 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.

#### **Uitspraak 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.

#### **Uitspraak 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 door de Tuchtraad van zijn zaak. 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.

#### **Uitspraak 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 2012**

#### **TFD 2012-001** *niet correct nakomen van een bindende uitspraak*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegronde verklaarde klacht.**

De aangeslotene heeft de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door een uitspraak van de Geschillencommissie tot betaling niet

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

#### **TFD 2012-002** *lijfrentebeleggingsverzekeringen*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond verklaarde klacht.**

De aangeslotene heeft goede redenen aangevoerd, gebaseerd op de aan financiële dienstverleners in het algemeen gestelde aangescherpte zorgplichten, 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 behoeft voorts niet alle verzekerden van de procedurewijziging op de hoogte te stellen, maar kon in redelijkheid ermee volstaan een verzekerde eerst te informeren indien deze de wens te kennen gaf om te switchen van beleggingsfonds.

#### **TFD 2012-003** *afwikkeling kapitaalverzekering*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegronde verklaarde klacht.**

De aangeslotene treft diverse verwijten: het leggen van buitenproportioneel loonbeslag, het in een gerechtelijke procedure aanbieden om de overleden partner van de klaagster als getuige op te roepen en het in de procedure bij te Tuchtraad stellingen innemen en antwoorden geven aan de hand van niet-geverifieerde en onjuiste gegevens. De aangeslotene heeft toegegeven dat deze zaak in zijn geheel anders had moeten worden aangepakt. 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.

#### **Uitspraak 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.

#### **Uitspraak 2012-006** *innemen van een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt*

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.

#### **Gegronde verklaarde klacht.**

De aangeslotene treft diverse verwijten. Zij heeft de goede naam van de bedrijfstaking 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.

#### **Uitspraak 2012-007** *klachtprocedure*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Gegronde 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 2011**

#### **TFD 2011-001** *Bedrijfsregeling Schaderegeling Schuldloze Derde*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

#### **Ongegrond verklaarde klacht.**

Het uitgangspunt van de Bedrijfsregeling Schaderegeling schuldloze derde is steeds geweest dat de als eerste door de schuldloze derde aangesproken

verzekeraar de schaderegeling op zich neemt. Vanaf augustus 1994 wordt een passagier wiens schade op dat moment nog niet was afgewikkeld eveneens aangemerkt als schuldloze derde. De aangeslotenen konden de in 2008 ingediende vordering van de klager (een passagier) naar aanleiding van een aanrijding in 1973 afwijzen met een beroep op verjaring. De regeling verlangt geen eigen initiatief van een verzekeraar bij het opsporen van een schuldloze derde.

#### **TFD 2011-002** *eerst beroep op verjaring, vervolgens ook op het ontbreken van dekking*

Door een belanghebbende ingediende klacht.

#### **Ongegrond verklaarde klacht.**

De aangeslotene heeft op goede gronden een beroep op verjaring gedaan. In een later stadium kon hij op goede gronden ook het standpunt innemen dat de claim niet tijdens de geldigheidsduur van de aansprakelijkheidsverzekering was ingediend. Er is geen sprake van het innemen van wisselende standpunten in de zin van de jurisprudentie van de (voormalige) Raad van Toezicht Verzekeringen. Indien een benadeelde rechtsreeks betaling vordert op de voet van artikel 7:954 BW, hetgeen in dit geval niet aan de orde was, dient de aansprakelijkheidsverzekeraar zich in ieder geval over zowel de aansprakelijkheids- als de dekkingsvraag uit te laten.

#### TFD 2011-003 *afwikkeling medische schade*

Door de voorzitter van de Geschillencommissie verwezen klacht.

##### **Ongegrond verklaarde klacht.**

De aangeslotene heeft de afwikkeling van de medische schade voortvarend ter hand genomen, zorgvuldig en met begrip voor de situatie afgewikkeld en de claim in begrijpelijke bewoordingen, voldoende en consistent gemotiveerd afgewezen.

#### TFD 2011-004 *verlenen rechtsbijstand*

Door de Ombudsman Financiële Dienstverlening verwezen klacht.

##### **Klaagster deels niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht en deels ongegrond verklaarde klachten.**

De behandeling van de rechtsbijstandsclaim is aangevangen vóór de datum van inwerkingtreding van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, zodat de klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht dat niet conform die code is gehandeld. Er is niet gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf, omdat klaagster nog steeds een beroep op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen Geschillenregeling kan doen.

Ofschoon de aangeslotene na de melding een actievere houding had gepast – hetgeen door haar is erkend – kan deze vaststelling op zichzelf niet tot de conclusie leiden dat de aangeslotene de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

### **Uitspraken Tuchtraad 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. Er was geen sprake van niet voortvarende afwikkeling. De aangeslotene kon, alvorens enig voorschot van letselschade te verlenen, eerst nader onderzoek doen.

### **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.

##### **Gegronde 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 2008

**TFD 2008-001 (tussenuitspraak) en TFD 2008/003 rechtstreeks benaderen cliënten van advocaat**

Door een belanghebbende ingediende klacht.

**Gegronde 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.

De volledige uitspraken van de Tuchtraad zijn te vinden op:

[www.tuchtraadfd.nl/uitspraken](http://www.tuchtraadfd.nl/uitspraken)

# Jaarverslag Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) 2020

## COLOFON

© Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

Februari 2022

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-3338960

email: [secretariaat@tuchtraadfd.nl](mailto:secretariaat@tuchtraadfd.nl)

Internet: [www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl)

Creatie en realisatie:  
Everybody Can Design  
[everybodycandesign.com](http://everybodycandesign.com)

