



Tuchtraad Financiële
Dienstverlening
(Assurantiën)

*Jaarverslag Tuchtraad
Financiële Dienstverlening
(Assurantiën)*

2022

INHOUD

1. Inleiding
2. De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
3. Zaken in 2022
4. Relevante uitspraken uit 2022
5. Uitspraken 2008 - 2022
6. Financiële rapportage 2022
7. Bijlage 1: Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

1

Inleiding

Dit is het eerste jaarverslag van de Stichting Tuchtraad Verzekeraars. De Stichting houdt sinds februari 2021 de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in stand.

Voordien was de Tuchtraad een zelfstandig en onafhankelijk onderdeel van de organisatie van het Verbond van Verzekeraars. De jaarverslagen van de Tuchtraad bracht hij zelf uit. Thans is dat de verantwoordelijkheid van de Stichting. De oprichting van de Stichting en de waarborgen die in haar [statuten](#) zijn opgenomen, verankeren de volledige onafhankelijkheid van de Tuchtraad en zijn leden.

De Stichting is onafhankelijk en kent een bestuur van minstens drie personen, van wie een of meer affiniteit hebben met (tucht)rechtspraak, ervaring hebben opgedaan in de verzekeringsbranche en affiniteit hebben met consumentenaangelegenheden. Eén bestuurder heeft bij voorkeur een achtergrond in de publieke sector dan wel bij een representatieve consumentenbelangenorganisatie. De bestuursleden zijn onafhankelijk en worden benoemd door het bestuur zelf, waarbij een vetorecht is toegekend aan het Verbond van Verzekeraars. Het bestuur is in 2022 als volgt samengesteld: [de heer mr. W.A.M. van Schendel](#), voorzitter, [mevrouw dr. V.C.M. Timmerhuis](#) en [de heer drs. S.F.M. Cohen](#). De secretaris van het bestuur is mevrouw drs. N. Martina.

Eén van de belangrijke taken van de Stichting is de benoeming en honorering van leden van de Tuchtraad. De leden kunnen slechts in bepaalde, in de statuten vermelde gevallen, worden ontslagen. De Stichting heeft per 1 januari 2022 mw. mr. J.A. Schaap, mr. C.A. Streefkerk en mr. A.J.P. Schild benoemd als nieuwe leden van de Tuchtraad.

Met ingang van 1 april 2022 heeft mw. mr. E.M. Wesseling-van Gent haar functie als Voorzitter van de Tuchtraad neergelegd. Zij is in die hoedanigheid opgevolgd door mr. E.J. Numann.

De Minister van Financiën heeft in maart 2022 een wetsvoorstel Wijzigingswet financiële markten 2024 ter consultatie voorgelegd. Het voorstel beoogt onder meer in de Wet op het financieel toezicht (Wft) de verplichting op te nemen voor verzekeraars om zich te onderwerpen aan tuchtrecht om de binnen de verzekeringsbranche algemeen aanvaarde gedragsnormen nader te borgen en,

waar nodig, te verbeteren. Er is een opzet gekozen die het mogelijk lijkt te maken dat, wanneer dit voorstel het tot wet brengt, de Tuchtraad (naast eventueel tot stand te brengen andere tuchtrechtelijk colleges op dit gebied) blijft bestaan en een wettelijke basis verkrijgt. Deze interessante ontwikkeling, waarbij ook andere verzekeraars die niet bij het Verbond zijn aangesloten aan tuchtrecht worden onderworpen, zal ook het komend jaar de aandacht van het bestuur vragen. Contacten worden gelegd om te bezien of deze andere verzekeraars zich bij de Tuchtraad willen aansluiten en wat daarvan de gevolgen zijn op inhoudelijk en organisatorisch gebied.

Het tuchtrecht voor verzekeraars heeft er ook in 2022 toe bijgedragen dat verzekeraars en andere betrokkenen de door de branche geformuleerde gedragsregels naleven en zich zorgvuldig en fatsoenlijk gedragen. De tuchrechtspraak leidt er herhaaldelijk toe dat ontoelaatbaar gedrag aan de kaak wordt gesteld en tot verbeteringen van gedrag en werkprocessen van verzekeraars leidt, waardoor herhaling van de situaties die tot de klachten hebben geleid, hopelijk kunnen worden voorkomen.

Dat is in het belang van verzekerden en anderen die met de branche te maken krijgen, en daarmee ook voor de verzekeringsbranche als geheel.

Het bestuur van de Stichting Tuchtraad Verzekeraars



2

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening is op 1 januari 2008 opgericht als opvolger van de Raad van Toezicht Verzekeringen.

Bij de start hebben verzekeraars benadrukt hun gedragingen te willen onderwerpen aan een onafhankelijke tuchtrechter. Zoals in de Inleiding van dit jaarverslag al is vermeld, is in het verslagjaar een onafhankelijke stichting opgericht die sindsdien de Tuchtraad in stand houdt, die als enige bevoegd is de leden van Tuchtraad te benoemen en die deze slechts in specifieke gevallen kan ontslaan. Ook de honorering van de leden behoort tot de taken van de stichting. [De statuten van de stichting](#) bieden zo de nodige waarborgen voor de onafhankelijkheid van de (leden van) de Tuchtraad. 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, van het Verbond of van wie dan ook. De leden van de Tuchtraad mogen niet in functie van 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 (artikel 4 lid 3 Reglement Tuchtraad; zie ook artikel 4 lid 2 van de stichtingsstatuten). In artikel 4 lid 4 van de stichtingsstatuten en 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 (ook) 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 (dat wil zeggen: uit eigen beweging) een onderzoek in te stellen.

Oordeel en advies van de Tuchtraad

De Tuchtraad beslist of een klacht gegrond is of niet en kan een aantal sancties opleggen, te weten: een waarschuwing, een berisping, het treffen van een passende maatregel (niet ten aanzien van de civielrechtelijke aspecten van de zaak) en het niet-geanonimiseerd publiceren van de uitspraak. De Tuchtraad kan het bestuur van het Verbond van Verzekeraars daarnaast adviseren bepaalde sancties op te leggen die genoemd zijn in de statuten van het Verbond (zie voor dit alles artikel 4 lid 5 van de stichtingsstatuten en art. 10 lid 1 van het Reglement). Daarnaast kan de Tuchtraad beslissen geen maatregel op te leggen, bijvoorbeeld omdat de gewraakte handelwijze door aanpassingen binnen de organisatie van een aangeslotene niet meer kan voorkomen.

Het reglement per 14 januari 2022 met bijlage en de aangepaste bijlage per 1 juli 2022 is opgenomen in bijlage 1.

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.tuchtraadfd.nl. Daar 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 2022 hadden zitting in de Tuchtraad:

mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter tot april 2022)
mr. E.J. Numann (voorzitter vanaf april 2022)
mr. Th. Groeneveld
prof. mr. C.E. du Perron
mr. J.A. Schaap
mr. C.A. Streefkerk
mr. A.J.P. Schild
mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville



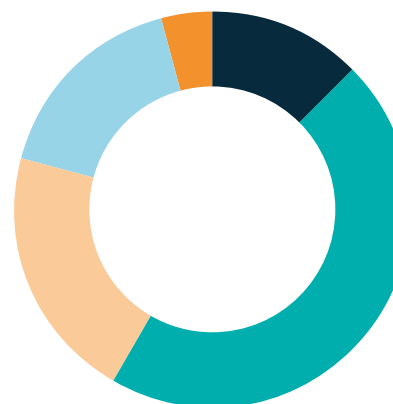
In 2022 waren mr. S. Rutten en mr. I.M.L. Venker als secretaris aan de Tuchtraad verbonden. Drs. N. Martina-van Est heeft het secretariaat van de Tuchtraad gevoerd.

3

Zaken in 2022

Uitspraken

De Tuchtraad heeft in 2022 de behandeling van één zaak met een uitspraak afgerond die in 2019 was ingediend ([uitspraak 22-003](#)), één zaak ([uitspraak 22-009](#)) die in 2020 en achttien zaken (uitspraken [22-001](#), [22-002](#), [22-004](#), [22-005](#), [22-006](#), [22-007](#), [22-008](#), [22-010](#), [22-011](#), [22-012](#), [22-013](#), [22-014](#), [22-015](#), [22-017](#), [22-018](#), [22-020](#), [22-021](#) en [22-024](#)) die in 2021 waren ingediend. Tot slot heeft de Tuchtraad vier zaken met een uitspraak afgerond die in 2022 waren ingediend ([22-016](#), [22-019](#), [22-022](#) en [22-023](#)).



2022

vierentwintig uitspraken:

Van de 24 uitspraken waren elf zaken aanhangig gemaakt door een belanghebbende en waren dertien zaken door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen.

De Tuchtraad heeft in **drie** zaken de klachten gegrond bevonden, waarbij hij één keer heeft geadviseerd tot het geven van een waarschuwing ([uitspraak 22-009](#)) en in twee uitspraken werd het geven van een maatregel niet nodig geacht (uitspraken [22-001](#) en [22-010](#)).

De Tuchtraad heeft in **elf** zaken de klachten ongegrond verklaard (uitspraken [22-004](#), [22-005](#), [22-007](#), [22-011](#), [22-012](#), [22-013](#), [22-015](#), [22-018](#), [22-019](#), [22-021](#) en [22-022](#)).

Daarnaast heeft de Tuchtraad in **vijf** zaken de klachten deels gegrond bevonden, waarbij het geven van een maatregel niet nodig werd geacht (uitspraken [22-002](#), [22-006](#), [22-020](#), [22-023](#) en [22-024](#)).

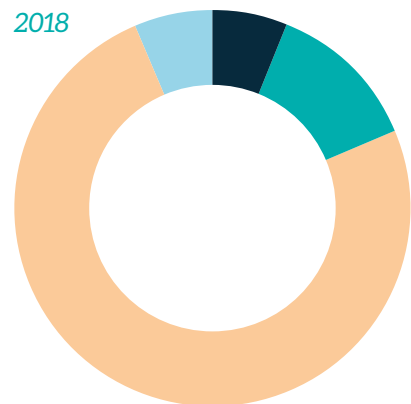
In **vier** uitspraken heeft de Tuchtraad de klacht niet-ontvankelijk verklaard (uitspraken [22-003](#), [22-014](#), [22-016](#) en [22-017](#)).

Tot slot is in **één** zaak de klacht deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard (uitspraak [22-008](#)).

vierentwintig uitspraken:

- drie** gegrond bevonden: één advies waarschuwing
- elf** ongegrond verklaard
- vijf** deels gegrond bevonden; geen maatregel nodig
- vier** niet-ontvankelijk
- een** deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard

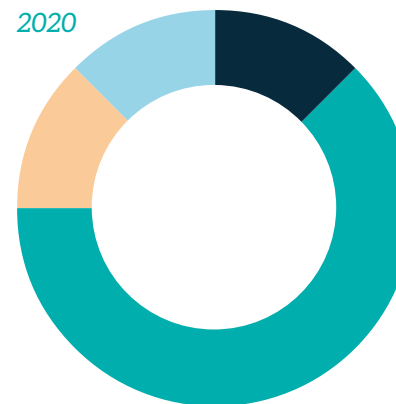
2018



zestien uitspraken:

- één gegrond bevonden; advies waarschuwing
- twee ongegrond verklaard
- twaalft niet-ontvankelijkheid
- één doorverwezen

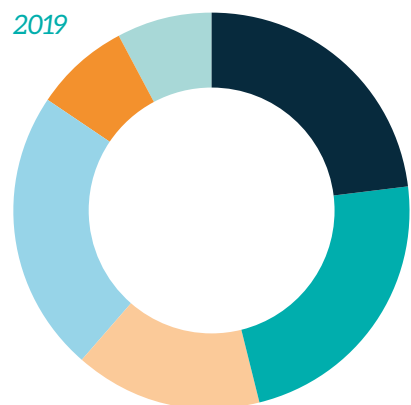
2020



acht uitspraken:

- één gegrond bevonden; advies waarschuwing
- vijf ongegrond verklaard
- één niet-ontvankelijkheid
- één onderzoek ingesteld: geen ernstige schending tuchtrecht

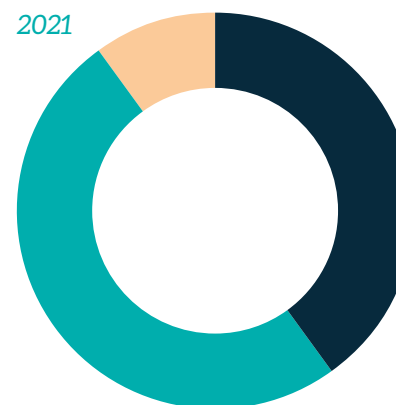
2019



dertien uitspraken:

- drie gegrond bevonden; advies waarschuwing
- drie ongegrond verklaard
- twee niet-ontvankelijkheid
- drie gedeeltelijk gegrond bevonden
- één ontvankelijk
- één ambtshalve onderzoek; geen ernstige schending tuchtrecht

2021



tien uitspraken:

- vier gegrond bevonden; één advies waarschuwing, twee berispingen, één geen maatregel nodig
- vijf ongegrond verklaard
- één deels gegrond bevonden: geen maatregel nodig

Nieuwe zaken

In 2022 heeft de Tuchtraad 26 nieuwe zaken in behandeling genomen. Dertien zaken werden door belanghebbenden aanhangig gemaakt en dertien zaken werden door de voorzitter van de Geschillencommissie naar de Tuchtraad verwezen.

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2022 tien keer in wisselende samenstelling in een zitting bijeengekomen.

4

Uitspraken uit 2022

De norm waaraan de Tuchtraad het gedrag van de verzekeraar ten opzichte van klagers toetst is opgenomen in artikel 5 van het Reglement van de Tuchtraad en is ruim: "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". Hierbij toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage van het reglement van de Tuchtraad opgenomen toepasselijke gedragscoden, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie. Als de klacht is ingediend door een 'belanghebbende' (zie hoofdstuk 3 van dit jaarverslag), toetst de Tuchtraad alleen aan de Gedragscode Verzekeraars. Een voorbeeld in dit kader is de uitspraak [22-022](#). Deze klacht betrof de wijze waarop aangeslotene de letselschade van klaagster, die was veroorzaakt door een medische fout van een verzekerde van aangeslotene, had behandeld. Klaagster had negen klachten geformuleerd en stelde onder meer dat in strijd was gehandeld met de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De Tuchtraad heeft geoordeeld dat de GBL, en de Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) waaraan eveneens werd gerefereerd, buiten het toetsingskader van de Tuchtraad vallen, nu de klacht was ingediend door een belanghebbende. De Tuchtraad beoordeelt in dat geval alleen of in strijd is gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars. Dat was niet het geval.

De toets van de Tuchtraad kan verder reiken dan de vraag of de aangeslotene zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving heeft gehouden. Ook indien de aangeslotene niet in strijd heeft gehandeld met regelgeving waaraan zij zich dient te houden, kan een bepaalde gedraging schending van de goede naam opleveren. Zo heeft de Tuchtraad in 2022 een oordeel gegeven over de wijze waarop een aangeslotene had gecommuniceerd over het dekkingstandpunt. De klacht van klager ging over het telefonisch en telkens op een andere grond afwijzen van dekking en het niet gehoor geven aan het verzoek van klager om het standpunt schriftelijk aan hem mee te delen. De Tuchtraad achtte de klacht gegrond. Bij communicatie tussen aangeslotene en de klant geldt als uitgangspunt dat controleerbaar moet zijn wat de inhoud van de communicatie over de dekking is geweest. Dit brengt mee dat telefonische communicatie tussen aangeslotene en

de klant over dekking onder de verzekering in een concrete zaak moet worden opgenomen of schriftelijk aan de klant moet worden bevestigd. Een (procedurele) beslissing over de dekking moet in beginsel schriftelijk worden bevestigd. In ieder geval mag van een aangeslotene worden verlangd dat zij gehoor geeft aan het verzoek van haar klant om een dekkingstandpunt schriftelijk aan hem te communiceren. Aangeslotene had de claim van klager telefonisch afgewezen met een onduidelijke onderbouwing van het standpunt en niet adequaat gereageerd op het verzoek van klager hem schriftelijk te informeren over het dekkingstandpunt. De gang van zaken kon aangeslotene tuchtrechtelijk worden aangerekend ([uitspraak 22-009](#)).

In het verslagjaar heeft de Tuchtraad meerdere keren de vraag moeten beantwoorden of een aangeslotene door de wijze van communiceren de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschonden ([uitspraken 22-009](#), [22-015](#), [22-019](#), [22-020](#) en [22-024](#)).

In dit kader verdient de [uitspraak 22-020](#) aandacht. De klacht van klager kwam er in de kern op neer dat hij vond dat aangeslotene onvoldoende informatie had vermeld op de door klager ontvangen premiefactuur, nadat klager een auto had toegevoegd op zijn polis. Klager was het niet eens met de maatregelen die aangeslotene heeft getroffen toen betaling van deze factuur uitbleef.

Ook vond klager het vreemd dat hij na beëindiging van zijn polis door aangeslotene, zijn gegevens niet meer kon inzien in de online-omgeving van aangeslotene. De klacht die zag op de beëindiging door aangeslotene van klagers polis was gegrond. Uit de door aangeslotene verstuurdde waarschuwingsbrieven bleek namelijk niet met ingang van welke dag aangeslotene voornemens was over te gaan tot beëindiging. Pas in de beëindigingsbrief werd een datum genoemd, die op dat moment al was gepasseerd. Dat is te laat, omdat klager hierdoor niet tijdig tevoren op de hoogte was van de dag waarop zijn verzekering zou worden beëindigd en omdat beëindiging van een verzekering verstrekkinge gevolgen heeft. Dit geldt temeer wanneer het gaat om een polis zoals de onderhavige, die dekking biedt voor verschillende risico's, waaronder in dit geval de verplichte aansprakelijkheidsdekking voor auto's. Het is daarom belangrijk dat verzekeringnemers weten waar zij aan toe zijn. Ten aanzien van de overige klachtonderdelen was naar het oordeel van de Tuchtraad geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag. Wel geeft de Tuchtraad nog enkele punten in overweging. Zo moet uit een factuur voldoende duidelijk blijken waarvoor betaling wordt gevraagd en acht de Tuchtraad met het oog op de vereiste duidelijkheid en de klachtvriendelijkheid verbetering van de online-omgeving van aangeslotene

wenselijk. Informatie die in een berichtenbox staat, zal doorgaans lastiger te vinden zijn dan informatie in een gestructureerde omgeving. Bovendien moeten verzekeringnemers van tevoren weten op welke wijze hun gegevens beschikbaar blijven na beëindiging van een verzekering. Het risico bestaat anders dat zij berichten verwijderen die later een archief functie blijken te hebben. Verwarring met lopende producten kan worden voorkomen door informatie van beëindigde producten een specifieke plaats te geven in de onlineomgeving.

Verder laat de Tuchtraad zich in 2022 voor het eerst uit over het voortzetten van de verzekering als een klager digitale communicatie afwijst en alleen per post wil blijven corresponderen. In dit kader zijn de uitspraken [22-015](#) en [22-019](#) illustratief. In beide zaken oordeelt de Tuchtraad dat de aangeslotenen niet tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld door haar klanten niet meer de mogelijkheid te bieden om verzekeringsbescheiden per post te ontvangen en de verzekering per contractvervaldatum te beëindigen als de klant niet instemt met digitale correspondentie. Daarbij woog mee dat de aangeslotenen de betrokken verzekerden een alternatief hadden geboden in de vorm van begeleiding naar een andere assuradeur, bij wie communicatie per post nog wel mogelijk was.

In het verslagjaar laat de Tuchtraad zich ook nog uit over de vraag wat van aangeslotene mag worden verwacht bij het zoeken naar begunstigen onder lijfrenteverzekeringen van wie zij, na expiratie van die verzekering, geen juiste adresgegevens meer heeft. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene haar systeem zo moet inrichten dat zij betrokkenen met een zekere regelmaat actief benaderen. Zij dienen zich voorts in te spannen om, na expiratie, in contact met betrokkenen/begunstigen te komen, en deze daartoe op te sporen. Aangeslotene had zich in het geval van klager eerder moeten inspannen om in contact met klager te komen en zij had zich meer moeten inzetten om klager te vinden. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Tuchtraad aannemelijk gemaakt dat zij haar werkproces op korte termijn zal verbeteren. De klacht was dus gegrond maar de Tuchtraad zag geen aanleiding voor het opleggen van een maatregel ([uitspraak 22-006](#)).

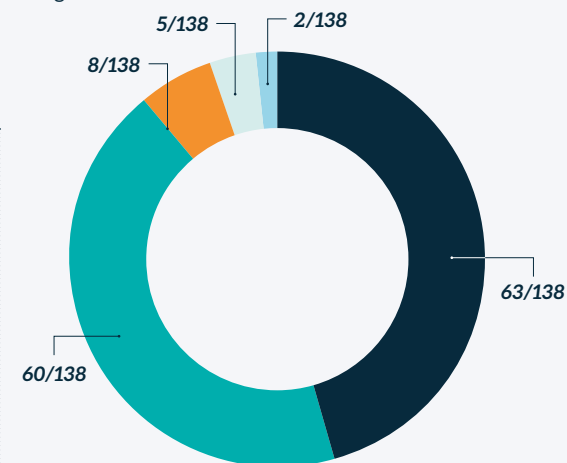
Tot slot kwamen in het verslagjaar ook weer klachten voor over de schadebehandeling door aangeslotenen (uitspraken [22-008](#), [22-010](#), [22-013](#) en [22-022](#)).

5

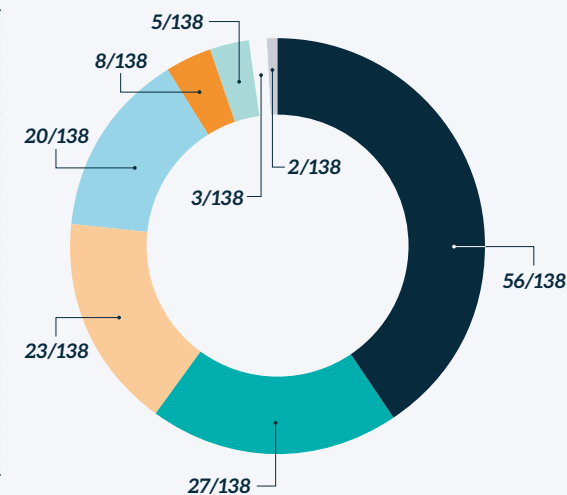
Uitspraken Tuchtraad 2008-2022

De Tuchtraad heeft in de afgelopen dertien jaar 138 keer uitspraak gedaan.

Door een belanghebbende werd **63** maal een zaak aanhangig gemaakt, **60** 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 **driëntwintig** keer gegrond verklaard (23/138), **twintig** maal gedeeltelijk gegrond (20/138), **56** keer ongegrond (56/138), **27** maal niet-ontvankelijk (27/138), **vier** maal ontvankelijk verklaard (4/138), in **twee** zaken gedeeltelijk niet-ontvankelijk en overig ongegrond (2/138) en **één** maal is een klacht voor verdere behandeling doorverwezen naar Kifid (1/138). **Vijf** maal heeft de Tuchtraad een ambtshalve onderzoek uitgevoerd (5/138), waaruit naar voren is gekomen dat de aangeslotene **twee** maal het vertrouwen wel en **drie** maal niet heeft beschaamd.



[De samenvattingen en de uitspraken vanaf 1 januari 2008 tot en met 31 december 2022 kunt u hier terugvinden.](#)

6

Financiële rapportage 2022

Balans per 31-12-2022

Activa	31-12-2022
Debiteuren	€ 10.000
Liquide middelen	€ 97.087
Totaal Activa	€ 107.087
Passiva	
Crediteuren	€ 22.245
Nog te betalen kosten	€ 91.132
Saldo lopend boekjaar	€ -6.290
Totaal Passiva	€ 107.087

Toelichting op de balans

Activa

In 2022 zijn er 24 uitspraken gedaan. Er waren echter 2 klachten niet ontvankelijk. Hierdoor zijn er 22 facturen verzonden naar de leden, waarvan er 2 nog openstaan. Ook is de bijdrage 2022 van het Verbond van Verzekeraars in rekening gebracht.

Debiteuren

Bijdrage leden	€ 10.000
Totaal	€ 10.000

Passiva

Conform de Service Level Agreement is van Kifid de factuur ontvangen voor de werkzaamheden in het vierde kwartaal van 2022. De overige crediteuren betreffen facturen voor woordvoering en advies en kosten voor de website. De nog te betalen kosten betreft het uitstaand saldo aan ontvangen inkoopfacturen die in 2023 zijn ontvangen, maar waarvan de kosten betrekking hebben op 2022. De grootste posten zijn de vergoedingen aan de rechtsprekende leden en aan de bestuursleden.

Crediteuren

Ondersteuning door Kifid	€ 14.780
Overige crediteuren	€ 7.465
Totaal	€ 22.245

Staat van baten en lasten 2022

Baten	Realisatie 2022
Bijdrage leden Verbond	€ 110.000
Bijdrage Verbond	€ 65.000
Totaal baten	€ 175.000
Lasten	
Ondersteuning door Kifid	€ 56.084
Vergoeding leden	€ 71.210
Vergoeding bestuursleden	€ 17.500
Communicatiekosten	€ 24.158
Gegevensbescherming	€ 3.630
Website	€ 3.486
Jaarverslag	€ 2.665
Kantoorkosten	€ 546
Huur vergaderruimte	€ 495
Verzekeringen	€ 1.331
Bankkosten	€ 185
Totaal lasten	€ 181.290
Saldo	€ -6.290

Toelichting op de Staat van baten en lasten

Bijdrage leden

De realisatie van de bijdrage van de leden betreft 22 gefactureerde uitspraken á € 5.000 per zaak.

Bijdrage Verbond

De bijdrage van het Verbond is in 2022 in rekening gebracht.

Ondersteuning door Kifid

Van Kifid zijn de facturen ontvangen voor de werkzaamheden in 2022.

Vergoeding rechtsprekende leden

De vergoeding van de rechtsprekende leden is vastgesteld in de laatste bestuursvergadering op 12 december 2022. Deze honoraria zijn begin 2023 uitgekeerd.

7

Bijlage 1 | Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

14 januari 2022

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Tuchtraad:**
de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) zoals in stand gehouden door de Stichting Tuchtraad Verzekeraars (hierna de Stichting);
- b. **bedrijfstak:**
de in de bijlage bij dit reglement genoemde bedrijfstak(ken);
- c. **beroeps- of bedrijfsorganisatie:**
de in de bijlage bij dit reglement genoemde organisatie(s);
- d. **aangeslotene:**
ieder lid en buitengewoon lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie, niet zijnde aspirant-lid dat de Gedragscode Verzekeraars nog niet ondertekend heeft, een banksparenteit, Premie Pensioen Instelling of herv verzekeraar 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;

Vergoeding bestuursleden

De bestuursleden van de Stichting ontvangen jaarlijks een onkostenvergoeding. Deze vergoeding is begin 2023 uitgekeerd.

Communicatiekosten

De Stichting wordt ondersteund op het gebied van public relations.

Gegevensbescherming

De Stichting wordt ondersteund op het gebied van gegevensbescherming.

Website

Dit betreft kosten voor beheer en onderhoud van de website.

Jaarverslag

In 2022 is het jaarverslag 2021 gepubliceerd.

Kantoorkosten

Dit betreft kosten voor kantoormaterialen.

Huur vergaderruimte

Incidenteel wordt vergaderruimte gehuurd voor het houden van zittingen.

Verzekeringen

De realisatie van de kosten voor de verzekeringen betreft de premie voor de bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering.

Bankkosten

Dit betreft kosten voor het betalingsverkeer.

De staat van baten en lasten over 2022 sluit met een negatief resultaat van € 6.290. Dit resultaat zal conform afspraak worden verrekend met het Verbond van Verzekeraars.

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 beklaagd 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 en Ontslag

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

Artikel 5. Taak

1. De Tuchtraad heeft tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

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

Artikel 6. Procedure

1. De Tuchtraad beraadslaagt en beslist over elke aan zijn oordeel onderworpen zaak steeds in een samenstelling van minimaal drie en maximaal vijf leden, zulks te bepalen door de voorzitter.
2. Een door de Tuchtraad in te stellen onderzoek geschiedt:
 - a. na doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie in het geval bedoeld in artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017;
 - b. na doorzending door de voorzitter van de Geschillencommissie aan de Tuchtraad in verband met het feit dat de klacht een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van een aangeslotene betreft in een zaak waarvan het belang uitstijgt boven de financiële bevoegdheidsgrens van Kifid;

- c. na doorzending door de voorzitter van de Commissie van Beroep in het geval bedoeld in artikel 16.3 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (Kifid);
 - d. na doorzending door de Ombudsman Pensioenen in het geval, bedoeld in artikel 2.4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen;
 - e. na doorzending door de Letselschaderraad;
 - 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 hierna in artikel 10. De Tuchtraad kan in een overweging ten overvloede adviseren tot het treffen door aangeslotene van een passende maatregel ten aanzien van de civielrechtelijke aspecten van de zaak.
 6. Het bepaalde in de tweede volzin van lid 5 geldt niet in het geval van een ambtshalve onderzoek als bedoeld in lid 2 onder g.

Artikel 7. Bevoegdheid voorzitter

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

Artikel 8. Verplichtingen aangeslotene

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

Artikel 9. Onderzoek Tuchtraad

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

Artikel 10. Verzoek tot wraking

1. De Tuchtraad kan in zijn uitspraken de volgende sancties en maatregelen opleggen, overeenkomstig hetgeen is bepaald in de statuten van het Verbond van Verzekeraars:
 - a. waarschuwing;
 - b. berisping;
 - c. het treffen van een passende maatregel (niet ten aanzien van de civielrechtelijke aspecten van de zaak);
 - d. als bijkomende sanctie: het, uitsluitend wat de naam van de aangeslotene betreft, niet-geanonimiseerd publiceren van de uitspraak.
Een passende maatregel is bedoeld om te voorkomen dat onwenselijk geachte situaties voortduren. Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de governance, zoals hoe de interne klachtenprocedure is ingericht, maar bijvoorbeeld ook op de onduidelijke formulering van polisvoorwaarden. Een passende maatregel is nadrukkelijk geen sanctie.

2. De Tuchtraad kan in zijn uitspraken aan het Verbond van Verzekeraars adviseren de volgende sancties en maatregelen op te leggen, die zijn bepaald in de statuten van het Verbond van Verzekeraars:
 - a. voorwaardelijk tijdelijk schorsen;
 - b. onvoorwaardelijk tijdelijk schorsen;
 - c. opzeggen van het lidmaatschap;
 - d. bontzetten uit het lidmaatschap.

Artikel 11. Verzoek tot wraking

1. Op verzoek van een aangeslotene, een belanghebbende of een klager kan elk van de leden van de Tuchtraad die een zaak behandelen, worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek geschiedt schriftelijk en gemotiveerd en dient te worden gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoeker zijn bekend geworden. Na de aanvang van de zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden. Alle feiten of omstandigheden moeten ineens worden voorgedragen.
3. Aanstonds na een verzoek tot wraking wordt de behandeling geschorst.
4. Het verzoek tot wraking wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de overige leden van de kamer van de Tuchtraad. Is het verzoek tot wraking terecht gedaan, dan wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Tuchtraad.
5. In geval van kennelijk misbruik van de bevoegdheid tot wraking, kan het verzoek buiten behandeling blijven.
6. Tegen de beslissing op het verzoek tot wraking staat geen voorziening open.

Artikel 12. Uitspraak

1. De uitspraak wordt gemotiveerd.
2. De Tuchtraad stuurt de uitspraak toe aan de bij de zaak betrokken belanghebbende partijen (waaronder in ieder geval: de aangeslotene en de beroeps- of bedrijfsorganisatie).

3. De uitspraken worden, onverminderd het bepaalde in art. 10 lid 1 onder d, van de Tuchtraad, geanonimiseerd gepubliceerd op de website van de Tuchtraad en op die van het Verbond van Verzekeraars. In het in artikel 10 lid 1 onder d bedoelde geval wordt de naam van de klager niet gepubliceerd.

Artikel 13. Werkwijze Tuchtraad

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

Artikel 14. Slotbepaling

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

Artikel 15. Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

Dit reglement is op 14 januari 2022 vastgesteld door het bestuur van de Stichting en schriftelijk goedgekeurd door het Verbond van Verzekeraars. Dit reglement kan gewijzigd worden door het bestuur van de Stichting, na schriftelijke goedkeuring door het Verbond van Verzekeraars.

Bijlage bij het **Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)**

16 december 2021

Beroeps- of bedrijfsorganisatie

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde beroeps- of bedrijfsorganisatie is het Verbond van Verzekeraars, gevestigd te Den Haag.

Bedrijfstakingen

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde bedrijfstaking is het verzekeringbedrijf.

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

Leven

18. Bindende regeling: Afkoopwaarde levensverzekeringen niet meer zillmeren voor polissen afgesloten vanaf 1 januari 2013
19. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
20. Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
 - a. Toelichting Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
21. Handleiding bij de Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen (ALV juni 2018)
22. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
23. Productwijzer levensverzekeringen
24. Productwijzer 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)
 - a. Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering) (ingangdatum oktober 2019) (ALV juni 2019)

Schade

35. Bedrijfsregeling 'Afstand regres kosten hulpverlening'
36. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
37. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'
38. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
39. Bedrijfsregeling 'Directe Schadeafhandeling' (ALV december 2020)
40. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
41. Bedrijfsregeling 'Niet-aangetekend verzenden opzeggingen'
42. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'

43. Bedrijfsregeling 'Roy-data' (ALV december 2021)
44. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
45. Bedrijfsregeling 'Terugvordering van expertisecosten'
46. Convenant Tiggelden
47. Gedragscode Behandeling Letselschade
 - a. Aanvulling Gedragscode Behandeling Letselschade (ALV december 2018)
 - b. Medische paragraaf behorende bij Gedragscode Behandeling Letselschade
48. Gedragscodes Geïnformeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
49. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
50. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
51. Gedragscode schade-expertise-organisatie (ALV december 2019)
52. Kwaliteitscode Rechtsbijstand (ALV december 2018)
53. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
54. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
55. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
56. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
57. Protocol Grootschalige Incidenten
 - a. Draaiboek Brand

Belanghebbenden

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

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

2. Gouvernemente en niet-gouvernemente organisaties:
 - overheden;
 - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen;
 - representanten van maatschappelijke groeperingen;
 - organisaties van werkgevers en werknemers.
3. Kapitaalverschaffers:
 - aandeelhouders;
 - leden van onderlingen.
4. Eigen werknemers:
 - (potentiële) eigen medewerkers;
 - ondernemingsraden.
5. Verzekeringsmaatschappijen:
 - andere verzekeringsmaatschappijen;
 - de verzekeringsbranche als geheel.
6. Overkoepelende organisaties:
 - Verbond van Verzekeraars;

en al degenen die de onder 1 tot en met 6 genoemden terzijde staan.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) en is op 16 december 2021 in werking getreden.

Bijlage bij het **Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)**

1 juli 2022

Beroeps- of bedrijfsorganisatie

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde beroeps- of bedrijfsorganisatie is het Verbond van Verzekeraars, gevestigd te Den Haag.

Bedrijfstakingen

De in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) bedoelde bedrijfstaking is het verzekeringbedrijf.

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

Leven

18. Bindende regeling: Afkoopwaarde levensverzekeringen niet meer zillmeren voor polissen afgesloten vanaf 1 januari 2013
19. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
20. Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
 - a. Toelichting Gedragscode Hypothecaire Financieringen (ALV juni 2020)
21. Handleiding bij de Informatiemodellen Beleggingsverzekeringen (ALV juni 2018)
22. Model 3 BPR (transparantie pensioenbeleggingsverzekeringen)
23. Productwijzer Spaarhypothekverzekering (ALV 2020)
24. Handleiding Transparantie traditionele levensverzekeringen (ALV juni 2018)
25. Protocol Collectieve waardeoverdracht (ALV december 2018)
26. Protocol Transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars
 - a. Beslisboom (ALV juni 2022)
27. Protocol Stroomlijning kapitaaloverdrachten (ALV 2021)

Inkomen

28. Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen
29. Convenant verbeteren transparantie verzuimpremies
30. Regeling spelregels bij en-blocwijzigingen AOV
31. Gedragscode Geïnformeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
32. Regeling Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare zelfstandig ondernemers (vangnetverzekering) (ingangdatum oktober 2019) (ALV juni 2019)

Schade

33. Bedrijfsregeling 19 Regres bij Motorrijtuigverzekeringen (ALV juni 2021) (ingangdatum juli 2021)
34. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade autobussen'
35. Bedrijfsregeling 'Bedrijfsschade trams'
36. Bedrijfsregeling 'Brandregres'
37. Bedrijfsregeling 'Directe Schadeafhandeling' (ALV december 2020)
38. Bedrijfsregeling 'Informatieverstrekking bij letselschade'
39. Bedrijfsregeling 'Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies'
40. Bedrijfsregeling 'Roy-data' (ALV december 2021)
41. Bedrijfsregeling 'Schaderegeling schuldloze derde'
42. Convenant Tipgelden

43. Gedragscode Behandeling Letselschade
 - a. Aanvulling Gedragscode Behandeling Letselschade (ALV december 2018)
 - b. Medische paragraaf behorende bij Gedragscode Behandeling Letselschade
44. Gedragscode Geïnfomeerde verlenging - particuliere en -zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (ALV juni 2020)
45. Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)
46. Gedragsregels bij expertise motorrijtuigen
47. Gedragscode schade-expertise-organisatie (ALV december 2019)
48. Kwaliteitscode Rechtsbijstand (ALV december 2018)
49. Overeenkomst 'Bedrijfsschade huurauto's'
50. Overeenkomst 'Bedrijfsschade leaseauto's'
51. Overeenkomst 'Bedrijfsschade taxi's'
52. Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair Financiers (2009)
53. Protocol Grootschalige Calamiteiten (ALV juni 2021)

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;
 - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen;
 - representanten van maatschappelijke groeperingen;
 - organisaties van werkgevers en werknemers.
3. Kapitaalverschaffers:
 - aandeelhouders;
 - leden van onderlingen.

4. Eigen werknemers:
 - (potentiële) eigen medewerkers;
 - ondernemingsraden.
5. Verzekeringsmaatschappijen:
 - andere verzekeringsmaatschappijen;
 - de verzekeringsbranche als geheel.
6. Overkoepelende organisaties:
 - Verbond van Verzekeraars;

en al degenen die de onder 1 tot en met 6 genoemden terzijde staan.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) en is op 1 juli 2022 in werking getreden.

Jaarverslag Tuchtraad Financiële
Dienstverlening (Assurantiën)
2022

COLOFON

© Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)
Juli 2023

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 070-3338960

email: secretariaat@tuchtraadfd.nl

Internet: www.tuchtraadfd.nl

Creatie en realisatie:
[Everybody Can Design](#)

