

REGLEMENT OMBUDSMAN VERZEKERINGEN

Reglement inzake taak en werkwijze van de Ombudsman Verzekeringen, gebaseerd op artikel 12 lid 5 van de statuten van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

De Stichting:	De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen
Bestuur:	Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen
Ombudsman:	De door het Bestuur van de Stichting benoemde Ombudsman(nen) als bedoeld in artikelen 2 en 12 van de statuten van de Stichting
Raad:	De Raad van Toezicht als bedoeld in het reglement "Raad van Toezicht Verzekeringen" van de Stichting
Consument:	De verzekeringnemer, de verzekerde en elke andere bij de verzekerings-overeenkomst onmiddellijk en middellijk belanghebbende, met uitzondering van de verzekeringnemer, de verzekerde en de belanghebbende als onder-nemer of instelling wiens/wier (bedrijfs-)activiteiten naar het oordeel van de Ombudsman van zodanige omvang zijn dat de klacht of het geschil zich niet leent voor bemiddeling door de Ombudsman
Aangeslotene:	Een bedrijf dat lid is van de in de bijlage genoemde beroeps- of bedrijfs-organisatie danwel het bedrijf, geen lid zijnde van de in de bijlage genoemde organisatie(s), dat zich vrijwillig heeft aangesloten bij de Stichting.
Bedrijf:	Het bedrijf vallende onder een categorie als omschreven in de bijlage.

Artikel 2. Plaats van vestiging

De Ombudsman houdt kantoor te 's-Gravenhage.

Artikel 3. Samenstelling

Er is tenminste één Ombudsman

De Ombudsman(nen) is/zijn werkzaam op de terreinen Levensverzekering en Schade-verzekering.

Onder Levensverzekering is mede begrepen de Spaarkasverzekering en Natura-uitvaart-verzekering.

Artikel 4. Benoeming

- a. De benoeming tot Ombudsman geldt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de zittingsperiode van de Ombudsman eindigt op 31 december van het kalenderjaar waarin hij de leeftijd van zeventig jaar heeft bereikt.
- b. In tussentijdse vacatures wordt door het bestuur steeds zo spoedig mogelijk voorzien, doch in ieder geval binnen een termijn van zes kalendermaanden na het ontstaan van een vacature. Het bestuur van de Stichting is in bijzondere omstandigheden bevoegd om in afwachting van een nieuwe Ombudsman, een tijdelijke Ombudsman aan te stellen, die zijn functie overeenkomstig dit reglement zal uitoefenen
- c. De Ombudsman en de medewerkers van het secretariaat van de Stichting mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in de verzekeringsbedrijfstaking.

Artikel 5. Taak

- a. De Ombudsman heeft, behoudens bijzondere omstandigheden die zich naar het oordeel van de Ombudsman, na overleg met het Bestuur van de Stichting kunnen voordoen, tot taak om te bemiddelen tussen consumenten enerzijds en aangeslotenen anderzijds bij klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van verzekeringsovereenkomsten waarop het Nederlands recht van toepassing is.

- b. De Ombudsman behandelt tevens verzoeken om inlichtingen met betrekking tot de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van verzekeringsovereenkomsten waarop het Nederlands recht van toepassing is.
- c. De Ombudsman behandelt geen klachten of geschillen die betrekking hebben op een bij de rechter of bij een andere, ter beslechting van geschillen in de verzekerings-overeenkomst aangewezen instantie, aanhangige klacht of geschil, danwel wanneer de rechter of een hiervoor bedoelde instantie reeds over de klacht of het geschil heeft geoordeeld.

Artikel 6. Uitoefening functie

- a. De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Hij zal geen instructies van wie dan ook aangaande de uitoefening van zijn functie aanvaarden.
- b. De Ombudsman laat zich bij de beoordeling van een klacht o.m. leiden door hetgeen is bepaald in de wet, de verzekeringsovereenkomst, de geldende jurisprudentie, de redelijkheid en billijkheid, zijn rechtsgevoel en de toepasselijke gedragscodes en/of ereregelen.
- c. De Ombudsman wordt bij de uitoefening van zijn functie ondersteund door het secretariaat van de Stichting.

Artikel 7. Procedure en vervaltermijn

- a. Klachten en geschillen, nadat zij ter kennis zijn gebracht van de betrokken aangeslotene en deze zijn niet naar tevredenheid van de consument behandeld danwel aangeslotene heeft niet binnen een redelijke termijn gereageerd, alsmede verzoeken om informatie kunnen zowel mondeling als schriftelijk aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- b. De indiening van klachten en geschillen moet geschieden binnen een jaar nadat de betrokken aangeslotene zijn definitieve standpunt aan klager kenbaar heeft gemaakt, danwel binnen een jaar na het verstrijken van een periode van een maand waarbinnen de aangeslotene door klager in de gelegenheid is gesteld op de betreffende klacht te reageren
- c. Indien degene die een klacht of geschil aan de Ombudsman voorlegt niet

binnen de daartoe gestelde termijn voldoet aan het verzoek (nadere) informatie aan de Ombudsman te verstrekken, wordt hij geacht zijn verzoek tot behandeling te hebben ingetrokken en wordt de klacht of het geschil niet (verder) in behandeling genomen.

d. De Ombudsman handelt een klacht of geschil of een verzoek om informatie af door:

1. het verstrekken van relevante informatie aan klager;
2. de gemotiveerde mededeling aan klager dat de klacht of het geschil niet voor bemiddeling in aanmerking komt omdat de klacht of het geschil naar zijn mening onredelijk dan wel ongegrond is;
3. het tot stand brengen van een, voor betrokken partijen aanvaardbare oplossing van de klacht of het geschil;
4. de constatering dat partijen inmiddels zelf een oplossing voor de gerezen klacht of geschil hebben bereikt;
5. door het geven van een gemotiveerd, schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan betrokke-nen ter kennis brengt.

e. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen met betrekking tot bij hem ingediende klachten en geschillen of verzoeken tot informatie.

Artikel 8. Verzoek tot instellen van een onderzoek door de Raad.

De Ombudsman zal de Raad verzoeken een onderzoek in te stellen in een geval waarin de betrokken aangeslotene weigert een door de Ombudsman aan hem gegeven schriftelijk advies na te leven of niet binnen een door de Ombudsman gestelde termijn van tenminste veertien dagen heeft verklaard een door de Ombudsman gegeven schriftelijk advies te zullen naleven.

Artikel 9. Doorzending klachten

a. De Ombudsman kan klachten ter behandeling doorzenden aan de Raad. Zodanig doorzenden vindt - met inachtneming van de bevoegdheden van de Raad - plaats wanneer:

1. de Ombudsman van oordeel is dat de klacht zich niet leent voor bemiddeling omdat de klacht uitsluitend tuchtrechtelijke aspecten heeft;
2. de Ombudsman het wenselijk acht dat de Raad zich over de klacht uitspreekt.

- b. Van een doorzenden als bedoeld in het voorgaande lid worden betrokkenen door de Ombudsman op de hoogte gesteld.

Artikel 10. Geheimhoudingsplicht

- a. De Ombudsman is gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de betrokkenen, behoudens voor zover de laatsten hem van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit de uitoefening van zijn functie krachtens artikel 7 lid e, artikel 8 en artikel 9 de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- b. De geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en op deskundigen aan wie de identiteit van betrokkenen is meegedeeld.
Deskundigen dienen vooraf een verklaring te ondertekenen waarin zij te kennen geven de geheimhoudingsplicht te aanvaarden.

Artikel 11. Verslag van werkzaamheden en ervaringen

De Ombudsman doet eenmaal per kalenderjaar en wel binnen zes maanden na afloop daarvan openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

Artikel 12. Slotbepaling

Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de verwerking van persoonlijke gegevens aangemeld bij de Registratiekamer en beschreven in een privacy reglement.

Dit reglement Ombudsman Verzekeringen omvat tevens een bijlage en treedt in werking op 5 maart 1999.

Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Ombudsman Verzekeringen".

BIJLAGE bij het Reglement Ombudsman Verzekeringen

Beroeps- of bedrijfsorganisatie

De in het reglement Ombudsman Verzekeringen bedoelde beroeps- of bedrijfsorganisatie(s) is (zijn):

- Verbond van Verzekeraars, gevestigd te Den Haag
- Nederlandse Vereniging van Makelaars in Assurantiën en Assurantieadviseurs NVA, gevestigd te Amersfoort
- NBVA, gevestigd te Tiel
- Federatie van Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen in Nederland, FOV

Bedrijf

Het in het reglement Ombudsman Verzekeringen bedoelde bedrijf (bedrijven) is (zijn):

- Het verzekeringsbedrijf

Deze bijlage maakt onderdeel uit van het reglement Ombudsman Verzekeringen en treedt in werking per 1 juli 2000.