

Reglement RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

Reglement inzake samenstelling, taak en werkwijze van de Raad van Toezicht Verzekeringen, gebaseerd op artikel 13 lid 5 van de statuten van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Stichting:	De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen
Bestuur:	Het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.
Raad:	De Raad van Toezicht Verzekeringen als bedoeld in artikelen 2 en 13 van de statuten van de Stichting
Ombudsman:	De Ombudsman als bedoeld in het "Reglement Ombudsman 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 ondernemer of instelling wiens/wier (bedrijfs-) activiteiten naar het oordeel van de Raad van zodanige omvang zijn dat de klacht zich niet leent voor een onderzoek door de Raad
Aangeslotene:	Een bedrijf dat lid is van de in de bijlage genoemde beroeps- of bedrijfsorganisatie 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 Raad is gevestigd te 's-Gravenhage.

Artikel 3. Samenstelling

De Raad bestaat uit ten minste vijf leden, waaronder een voorzitter en ten minste een vice-voorzitter.

Artikel 4 Benoeming

- a. De benoeming van de leden van de Raad geschiedt voor onbepaalde tijd, met dien verstande dat de zittingsperiode van een lid eindigt op uiterlijk 31 december van het kalenderjaar waarin hij de leeftijd van zeventig jaar heeft bereikt.
- b. De leden van de Raad en de medewerkers van het secretariaat van de Stichting mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in de verzekeringsbedrijfstak

- c. De voorzitter en (de) vice-voorzitter(s) moeten met goed gevolg aan een Nederlandse universiteit het doctoraal examen in de rechtsgeleerdheid hebben afgelegd.
- d. 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.
De alsdan benoemde neemt, voor wat zijn zittingstermijn betreft, de plaats in van zijn voorganger.

Artikel 5. Taak

- a. De Raad heeft tot taak erop toe te zien dat de aangeslotene bij het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering met consumenten en in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met consumenten, de goede naam c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het bedrijf in stand houden.
Bij de uitoefening van haar taak toetst de Raad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen ook aan binnen de in de bijlage genoemde organisaties tot stand gekomen gedragscodes en/of ereregelen.
- b. Bij de uitvoering van de in lid 1 van dit artikel bedoelde taak treedt de Raad niet in de plaats van de bevoegde rechter, noch ook van een ter beslechting van geschillen in de verzekerings- c.q. bemiddelingsovereenkomst aangewezen instantie.
- c. De Raad behandelt geen klachten die betrekking hebben op een bij de rechter of bij een andere, ter beslechting van geschillen in de verzekeringsovereenkomst of bemiddelings-overeenkomst aangewezen instantie aanhangige klacht of geschil dan wel wanneer de rechter of een hiervoor bedoelde instantie reeds over de klacht heeft geoordeeld.
- d. De Raad wordt bij de uitoefening van zijn taak ondersteund door het secretariaat van de Stichting.

Artikel 6. Procedure

- a. De Raad beraadslaagt en beslist over elke aan haar oordeel onderworpen zaak steeds met tenminste drie leden.
- b. Een door de Raad in te stellen onderzoek geschiedt:
 - 1. hetzij op schriftelijk verzoek van de consument;
 - 2. hetzij op verzoek van de Ombudsman in het geval als bedoeld artikel 8 of 9 van het "Reglement Ombudsman Verzekeringen";
 - 3. hetzij ambtshalve.
- c. Een verzoek tot het instellen van een onderzoek wordt bij de Raad ingediend onder opgave van de naam van de aangeslotene te wiens aanzien een onderzoek wordt verlangd, met vermelding voorts van alle aan verzoeker bekende bijzonderheden en onder overlegging van al die bescheiden welke voor de behandeling van het onderzoek dienstig kunnen zijn. Met name houdt het verzoek in de feiten en omstandigheden op grond waarvan de verzoeker meent dat de betrokken aangeslotene de goede naam van c.q. het aanzien en het vertrouwen in het bedrijf niet in stand heeft gehouden.
- d. Een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in het voorgaande lid wordt slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht aan de aangeslotene heeft voorgelegd en deze

daarop afwijzend dan wel niet binnen een redelijke termijn heeft gereageerd. Indien een klacht met voorbijgaan aan de aangeslotene rechtstreeks wordt ingediend bij de Raad van Toezicht, zal de Raad klager adviseren zijn klacht voor te leggen aan de betrokken aangeslotene.

e. Een verzoek om inlichtingen alsmede een klacht die of een geschil dat zich leent om langs de weg van bemiddeling afgehandeld te worden, wordt altijd aan de Ombudsman doorgezonden. Van een dergelijke doorzending worden betrokkenen op de hoogte gesteld.

Indien een klacht geen tuchtrechtelijke aspecten bevat verklaart de Raad de klager niet ontvankelijk.

f. Verzoekt de Ombudsman op grond van artikel 8 Reglement Ombudsman Verzekeringen aan de Raad een onderzoek in te stellen, dan spreekt de Raad uit dat de aangeslotene door dat advies niet na te leven, de goede naam c.q. het aanzien en het vertrouwen in het bedrijf schaadt. Het in de vorige zin bepaalde lijdt uitzondering indien de Raad van oordeel is dat het advies van de Ombudsman, in verband met inhoud of wijze van totstandkoming, in de gegeven omstandigheden niet voldoet aan hetgeen redelijkheid en billijkheid eisen.

g. Ingeval van gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring vermeldt de Raad in zijn uitspraak hetgeen waartoe de aangeslotene ten opzichte van klager is gehouden.

Artikel 7. Verplichtingen aangeslotene

a. De Raad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene te wiens aanzien de Raad een onderzoek instelt, te hebben verzocht zich schriftelijk en/of mondeling tegenover de Raad te verantwoorden. In het geval de aangeslotene een onderlinge waarborgmaatschappij, een naamloze dan wel besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid betreft, dient bedoelde verantwoording door een bestuurder te geschieden. In de overige gevallen dient de aangeslotene zich tegenover de Raad steeds zelf dan wel door een vennoot te verantwoorden.

b. Indien een aangeslotene een dergelijk verzoek ontvangt, is hij verplicht daaraan binnen de door de Raad gestelde termijn te voldoen.

c. De volledige inhoud van de schriftelijke verantwoording, met inbegrip van alle eventuele bijlagen, wordt door de Raad ter kennis gebracht van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt ingesteld.

d. De aangeslotene te wiens aanzien de Raad een onderzoek instelt, is verplicht aan de Raad alle beschikbare gegevens en inlichtingen te verschaffen welke deze mocht verlangen en een onderzoek op zijn kantoor (kantoren) door of vanwege de Raad te gedogen en daartoe zijn volle medewerking te verlenen.

e. Zo de Raad het ten aanzien van zijn onderzoek dienstig acht schriftelijk of mondeling gegevens of inlichtingen te verkrijgen van functionarissen uit buiten- of binnendienst van de aangeslotene te wiens aanzien de Raad een onderzoek instelt, dient aangeslotene daartoe zijn volle medewerking te verlenen.

f. De Raad is bevoegd zich door deskundigen schriftelijk of mondeling te doen voorlichten. Indien een aangeslotene daartoe een verzoek of oproeping ontvangt, is deze verplicht daaraan te voldoen.

Artikel 8. Kennisgeving uitspraak aan betrokkenen

De Raad doet zijn gemotiveerde uitspraak aan klager en de betrokken aangeslotene toe-komen, tenzij het onderzoek ambtshalve is geschied. In het laatste geval zendt de Raad zijn uitspraak alleen aan de betrokken aangeslotene toe.

Artikel 9. Kennisgeving uitspraak aan anderen

De Raad brengt tevens iedere uitspraak die betrekking heeft op een aangeslotene die lid is van een beroeps- of bedrijfsorganisatie als genoemd in de bijlage ter kennis van de voorzitter van die organisatie. Iedere uitspraak die betrekking heeft op een aangeslotene die geen lid is van een der in de bijlage genoemde organisaties wordt door de Raad ter kennis gebracht van de Voorzitter van de Stichting.

Artikel 10. 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 Raad van Toezicht Verzekeringen omvat tevens een bijlage en treedt in werking op 7 mei 2000.

Dit reglement kan worden aangehaald als “Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen”.

BIJLAGE bij het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen

Beroeps- of bedrijfsorganisatie

De in het reglement Raad van Toezicht Verzekeringen bedoelde beroeps- of bedrijfs-organisatie(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 Raad van Toezicht Verzekeringen bedoelde bedrijf (bedrijven) is (zijn):

- het verzekeringsbedrijf

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