

## Verslag van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) over 2009

### **Het Reglement**

Per 1 april 2009 is een nieuw Reglement voor de Tuchtraad van kracht geworden. De belangrijkste wijziging ten opzichte van het vorige Reglement is dat nu uitgesloten is dat consumenten rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indienen. Tegen het voornemen tot deze wijziging hebben de leden van de Tuchtraad, vertegenwoordigd door de voorzitter en de vice-voorzitter, om diverse redenen bezwaar gemaakt, zoals in het jaarverslag over 2008 is uiteengezet.

Aangezien consumenten nu niet meer rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad kunnen indienen, is noodzakelijk dat de Ombudsman respectievelijk de Voorzitter van de Geschillencommissie (meer) gebruik zullen maken van de in het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening en in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening voorziene mogelijkheid om de door een consument ingezonden klacht met een tuchtrechtelijk element door te zenden naar de Tuchtraad. In 2009 is de Voorzitter van de Geschillencommissie begonnen van die mogelijkheid gebruik te maken door twee zaken door te zenden; de Ombudsman heeft nog geen zaken ter behandeling aan de Tuchtraad doorgezonden.

Vooralsnog is de taak van de Tuchtraad beperkt tot klachten over leden van het Verbond van Verzekeraars, de zogenoemde aangeslotenen.

### **Publiciteit**

In de uitgave 'Verzekerd!' van 17 april 2009 is een interview met de voorzitter van de Tuchtraad opgenomen.

Voorts is eind december 2009 op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) uitgebreidere informatie omtrent de Tuchtraad geplaatst, waaronder ook zijn uitspraken.

Wellicht zullen als gevolg hiervan meer zaken aan de Tuchtraad worden voorgelegd dan tot nu toe het geval is geweest.

### **Behandelde zaken**

In 2009 waren bij de Tuchtraad nog twee zaken in behandeling die in 2008 waren ingediend. In beide zaken heeft de Tuchtraad in 2009 uitspraak gedaan:

TFD 08-001: klacht van een tussenpersoon omtrent zijn assurantieportefeuille (uitspanning). Uitspraak 2009/002 van 28 mei 2009.

TFD 08-009: klacht van een tussenpersoon tegen in een concern werkende verzekeraars omtrent een hem verleend agentschap. Uitspraak 2009/001 van 26 januari 2009.

In 2009 zijn bij de Tuchtraad zes zaken ingediend. Daarvan is in dat jaar in twee zaken uitspraak gedaan en kon van één zaak de behandeling nog niet worden afgerond.

TFD 09-001: klacht van een consument, net voor de reglementswijziging, omtrent een motorrijtuigschade. De Tuchtraad deed daarin Uitspraak 2009/003 van 22 oktober 2009.

TFD 09-002: ingediend door de voorzitter van de Geschillencommissie op grond van artikel 24.3 van het Reglement van de Geschillencommissie. De zaak heeft geleid tot Uitspraak

2009/004 van 30 november 2009. Betreft al of niet verzwijging van gezondheidsgegevens bij een levensverzekering.

TFD 09-003: klacht tegen een niet-lid van het Verbond van Verzekeraars van een na de reglementswijziging rechtstreeks bij de Tuchtraad klagende consument. De klacht is doorgezonden naar de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

TFD 09-004: klacht tegen een niet-lid van het Verbond van Verzekeraars van een na de reglementswijziging rechtstreeks bij de Tuchtraad klagende consument.

TFD 09-005: ingediend door de voorzitter van de Geschillencommissie op grond van artikel 24.3 van het Reglement van de Geschillencommissie. Betreft de afwikkeling van een letselschade.

TFD 09-006: klacht van een na de reglementswijziging rechtstreeks bij de Tuchtraad klagende consument. De klacht is doorgezonden naar de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

## **Zittingen**

Voor de behandeling van de hem voorgelegde zaken is de Tuchtraad in 2009 vier maal in een zitting bijeengekomen op 26 januari, 15 juni, 17 september en 22 oktober 2009, telkens met vijf leden, maar in wisselende samenstelling.

## **Aansprakelijkheidsverzekering**

In 2009 heeft het Verbond een aansprakelijkheidsverzekering voor de Tuchtraad afgesloten bij Nassau Verzekering Maatschappij N.V.

## **Sanctiebepaling in het Reglement**

In artikel 5.3 van het Reglement is bepaald dat de Tuchtraad bij de uitvoering van zijn taak niet in de plaats van de bevoegde rechter treedt en zich onthoudt van het opleggen van civielrechtelijke sancties. Verder is in dit artikel bepaald dat de Tuchtraad evenmin treedt in de plaats van een overeengekomen andere bevoegde geschillenbeslechter.

In artikel 6.4 van het Reglement is bepaald dat de Tuchtraad beoordeelt in hoeverre de klacht gegrond is, dat wil zeggen in hoeverre de aangeslotene de goede naam, 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.

Op grond van deze bepalingen vermeldt de Tuchtraad, anders dan voorheen de Raad van Toezicht Verzekeringen, bij een gegrondverklaring van een klacht niet welke consequenties hij aan de gegrondverklaring verbindt. Omdat bij het bestuur van het Verbond van Verzekeraars de behoefte is gerezen om in voorkomende gevallen van de Tuchtraad te vernemen welke consequenties aan een gegrond verklaarde klacht zouden moeten worden verbonden, werkt het Verbond aan een wijziging van het Reglement van de Tuchtraad die dit mogelijk maakt.

## **Activiteiten**

De voorzitter van de Tuchtraad heeft in het verslagjaar diverse besprekingen gevoerd, waaronder met de directeur van het Verbond, mr. H.L. de Boer, en met mr. A.C. Oosterholt, de directeur van Kifid.

### **Huishoudelijk Reglement**

In het verslag over het jaar 2008 werd melding gemaakt van beraadslagingen over een opgesteld huishoudelijk reglement dat met name betrekking heeft op de werkwijze van de Tuchtraad (zie artikel 10 Reglement). De beraadslagingen daarover moeten nog worden afgerond.

### **Samenstelling Tuchtraad**

Eind 2009 hadden zitting in de Tuchtraad:

mevr. mr. E.M. Wesseling-van Gent (voorzitter)  
mr. J.M.F.X. van Veggel (vice-voorzitter)  
mr. C.W.M. van Ballegooijen  
mr. F. Ensel  
mr. J.L.R.A. Huydecoper  
mr. E.J. Numann  
prof. mr. F.R. Salomons  
mevr. mr. E.H. Swaab (inzetbaar vanaf 1/6/2010)  
prof. mr. J.H. Wansink.

Dr. D.F. Rijkels, arts, en mevr. ir. J.M.J.C. Westerbeek zijn in de loop van 2009 afgetreden als lid.

Gezien het huidige geringe aantal te behandelen klachten, is voorshands besloten niet om vervanging van beide afgetreden leden te vragen. Het ontbreken van specialistische (medische of actuariële) ondersteuning is echter een punt van aandacht.

Het secretariaat van de Tuchtraad werd ook in 2009 vervuld door mr. S.N.W. Karreman.

Den Haag, 8 februari 2010

Mr. E.M. Wesseling-van Gent

Mr. S.N.W. Karreman