



# Reglement van bezwaar

## Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Stichting toetsing verzekeraars

---

### Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

De stichting	Stichting toetsing verzekeraars
Keurmerk	Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Keurmerkovereenkomst	Overeenkomst tussen de stichting en een keurmerkhouders, waarbij de keurmerkhouders het recht is toegekend het Keurmerk te voeren
Keurmerkhouders	Degene, die met de stichting een keurmerkovereenkomst is aangegaan, of wenst aan te gaan
Verzoeker	De keurmerkhouders die meent door een handelen of nalaten van de stichting in zijn belang te zijn getroffen en die een bezwaar aanhangig maakt
De commissie	De commissie van bezwaar van de stichting, ingesteld op grond van artikel 7 van de keurmerkovereenkomst
Het bestuur	Het bestuur van de stichting

### Artikel 2: Taken en bevoegdheden van de commissie van bezwaar

- 2.1 De commissie behandelt en beslist in bezwaren van een verzoeker tegen beslissingen van het bestuur van de stichting over:
  - het beëindigen van de keurmerkovereenkomst;
  - het intrekken van het Keurmerk;
  - het niet toekennen van het Keurmerk.
- 2.2 De leden van de commissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en oordelen op de grondslagen van het Nederlandse recht, als goede mannen (en vrouwen) naar redelijkheid en billijkheid.
- 2.3 De commissie doet uitspraak bij wege van bindend advies voor partijen.
- 2.4 De commissie is niet bevoegd een bezwaar in behandeling te nemen, indien:
  - het een bezwaar betreft waarover een geding aanhangig is of reeds een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college, een buitengerechtelijke geschillencommissie, arbiters of de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars;
  - het bezwaar betrekking heeft op een beslissing van de stichting, die niet uitdrukkelijk geregeld is in het deelnemersreglement.

### **Artikel 3: Samenstelling**

- 3.1 De commissie bestaat uit vier personen: een voorzitter en drie overige leden. Aan de behandeling van een bezwaar wordt deelgenomen door de voorzitter en twee overige leden van de commissie, bij toerbeurt aan te wijzen door de voorzitter.
- 3.2 De voorzitter van de commissie dient de hoedanigheid te bezitten van meester in de rechten of van een daarmee gelijkwaardige academische titel. De overige leden van de commissie moeten ruime ervaring hebben in de verzekeringsbranche en op het werkterrein van de stichting.
- 3.3 Personen die lid zijn van de commissie mogen niet anderszins verbonden zijn aan de stichting, een verzekeraar of aan een gevolmachtigde agent, noch voorafgaande aan hun benoeming minder dan zes maanden verbonden zijn geweest.
- 3.4 Het bestuur benoemt de voorzitter van de commissie en - na overleg met de voorzitter van de commissie - de overige leden. Het bestuur kan de voorzitter van de commissie en de overige leden om gewichtige redenen tussentijds ontslaan.
- 3.5 Elke benoeming geldt voor drie jaar. Ieder lid kan tweemaal worden herbenoemd.
- 3.6 Indien tussentijds een vacature ontstaat, zal zo spoedig mogelijk daarin worden voorzien.
- 3.7 De voorzitter kan een plaatsvervanger aanwijzen. Waar in dit reglement sprake is van de voorzitter kan in zijn plaats ook de plaatsvervangend voorzitter optreden.

### **Artikel 4: Secretaris**

De commissie benoemt en ontslaat een secretaris, die is belast met de voorbereiding en ondersteuning van de commissie bij de behandeling van een bezwaar. Lid 3.3 van dit reglement is van overeenkomstige toepassing. De kosten van de secretaris komen ten laste van de stichting.

### **Artikel 5: Procedure van bezwaar**

- 5.1 Een verzoeker kan schriftelijk, daaronder begrepen brief, e-mail of fax, bij de secretaris van de commissie bezwaar indienen tegen een besluit van het bestuur. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. De secretaris bevestigt per omgaande de ontvangst van het bezwaarschrift.
- 5.2 De voorzitter van de commissie beslist over ontvankelijkheid van de verzoeker. Indien een bezwaarschrift na afloop van de termijn is ingediend, blijft een niet-ontvankelijk verklaring op grond daarvan achterwege, als de voorzitter van oordeel is dat de verzoeker redelijkerwijs niet geacht kan worden in verzuim te zijn geweest.
- 5.3 Een bezwaar wordt alleen in behandeling genomen nadat de verzoeker een door het bestuur van de stichting te bepalen kostenbijdrage heeft betaald. Indien de commissie het bezwaar geheel, of nagenoeg geheel, toewijst, dan wordt de kostenbijdrage aan de verzoeker geretourneerd.

- 5.4 Alvorens tot behandeling van het bezwaar over te gaan kan de voorzitter van de verzoeker verlangen het bezwaarschrift binnen een door de voorzitter gestelde termijn schriftelijk nader toe te lichten.
- 5.5 De secretaris stelt de stichting schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het bezwaar onder toezending van een afschrift van het bezwaarschrift.
- 5.6 De stichting reageert binnen zes weken na de kennisgeving, als bedoeld in lid 5.5, schriftelijk op het bezwaarschrift en de overige door de verzoeker overgelegde bescheiden. De stichting zal tevens alle op de zaak betrekking hebbende bescheiden overleggen. De secretaris zendt de verzoeker afschrift van de reactie van de stichting en de bescheiden, die de stichting heeft overgelegd.
- 5.7 De voorzitter kan de termijn als bedoeld in artikel 5.6 op gemotiveerd verzoek van de stichting met een maand verlengen.

#### **Artikel 6: Wraking**

- 6.1 Een lid van de commissie kan door een of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden bemoeilijken.
- 6.2 De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan.
- 6.3 De beslissing - als bedoeld is in lid 6.2 - wordt aan partijen medegedeeld.

#### **Artikel 7: Behandeling van het bezwaar**

- 7.1 Tenzij het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is, behandelt de commissie het bezwaar in een zitting, waar elk der partijen de gelegenheid krijgt om zijn standpunt toe te lichten. De commissie stelt elke partij bij het bezwaar op de hoogte van de datum, het tijdstip en de plaats van de zitting.
- 7.2 Partijen hebben het recht zich ter zitting door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 7.3 De commissie kan partijen toestaan om getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. Partijen moeten de namen en adressen uiterlijk een week voor de zitting aan de commissie opgeven.
- 7.4 De commissie stelt partijen op de hoogte van het horen van getuigen of deskundigen, alsmede van het instellen van een onderzoek.
- 7.5 Bij niet-verschijning van een partij kan de commissie partijen opnieuw voor een zitting oproepen dan wel haar uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn.
- 7.6 De commissie houdt geen rekening met stukken die partijen na de zitting insturen, tenzij de commissie tijdens de vergadering uitdrukkelijk om toezending van die stukken heeft verzocht.

- 7.7 De commissie kan van partijen alle inlichtingen vragen, die zij nodig acht. De commissie kan ook getuigen en deskundigen horen en verlangen dat partijen boeken en bescheiden meebrengen. De commissie kan tevens een onderzoek verlangen van de boeken en bescheiden van partijen door een registeraccountant of andere deskundige, aan te wijzen door de commissie.
- 7.8 De commissie maakt slechts gebruik van gedrukte of geschreven stukken of andere bewijsmiddelen van beide partijen, nadat de commissie partijen in de gelegenheid heeft gesteld daarvan kennis te nemen en daarop te reageren, een en ander op een door haar te bepalen wijze.

### **Artikel 8: De uitspraak**

- 8.1 Zo spoedig mogelijk maar uiterlijk twee maanden na de zitting neemt de commissie een beslissing.
- 8.2 De beslissing van de commissie wordt schriftelijk vastgelegd en is met redenen omkleed.
- 8.3 De commissie bepaalt in haar uitspraak of voldaan is aan het bepaalde in de tweede volzin van lid 5.3.
- 8.4 De secretaris stuurt een afschrift van de beslissing per aangetekende post aan de belanghebbende partijen. Nadat de commissie een beslissing heeft genomen, kunnen partijen over de inhoud of wijze van totstandkoming van die beslissing niet met de commissie corresponderen.

### **Artikel 9: Geheimhouding**

De leden van de commissie en de secretaris zijn tot geheimhouding verplicht over alle gegevens die de partijen betreffen en die hen bij de behandeling van het bezwaar ter kennis zijn gekomen, ook na beëindiging van hun functie.

### **Artikel 10: Slotbepalingen**

- 10.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 10.2 Dit Reglement van bezwaar Keurmerk Klantgericht Verzekeren is vastgesteld door het bestuur en kan door het bestuur worden gewijzigd.

0-0-0-0-0-0

*Aldus vastgesteld door het bestuur van de Stichting toetsing verzekeraars op 17 december 2009.*