



# Reglement van bezwaar

## Stichting toetsing verzekeraars

---

### Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting	Stichting toetsing verzekeraars
Beslissingen	De beslissingen van het Bestuur in het kader van de activiteiten van de Stichting in relatie tot leden van het Verbond van Verzekeraars ter verbetering van de dienstverlening aan consumenten
Verzoeker	De verzekeraar die meent door een handelen of nalaten van de stichting in zijn belang te zijn getroffen en het bezwaar aanhangig maakt
Commissie	De commissie van bezwaar van de stichting
Bestuur	De directeur-bestuurder van de Stichting
Raad van Toezicht	De Raad van Toezicht 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 over:
  - Het resultaat van onderzoeken;
  - het niet toekennen van een erkenning;
  - het intrekken van een erkenning;
  - elke andere beslissing ten nadele van een verzoeker.
- 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.
- 2.3 Uitspraken van de commissie zijn bindend voor partijen.
- 2.4 De commissie is niet bevoegd een bezwaar in behandeling te nemen, indien over het bezwaar een rechtsgeding aanhangig is of reeds een uitspraak is gedaan door de rechter, een buitengerechtelijke geschillencommissie, arbiters of de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars.

### Artikel 3: Samenstelling

- 3.1 De commissie bestaat uit minimaal drie personen: een voorzitter en twee of meerdere overige leden. Aan de behandeling van een bezwaar wordt deelgenomen door drie leden.
- 3.2 In spoedeisende aangelegenheden of bij ontstentenis van overige leden kan één lid van de commissie beslissingen nemen.
- 3.3 De voorzitter van de commissie dient de hoedanigheid te bezitten van meester in de rechten.
- 3.4 Leden van de commissie mogen niet anderszins verbonden zijn aan de stichting, een verzekeraar of aan een gevolmachtigde agent, noch minder dan zes maanden voorafgaande aan hun benoeming verbonden zijn geweest.



## Reglement van bezwaar

### Stichting toetsing verzekeraars

---

- 3.5 De Raad van Toezicht benoemt de voorzitter van de commissie en de overige leden. De Raad van Toezicht kan de voorzitter van de commissie en de overige leden om gewichtige redenen tussentijds ontslaan.
- 3.6 De Raad van Toezicht stelt op voorstel van het Bestuur – gehoord de voorzitter van de Commissie – de door de Stichting te betalen vergoedingen vast voor de Voorzitter, de leden en de secretaris van de Commissie.
- 3.7 Elke benoeming geldt voor vier jaar. Ieder lid en de secretaris kunnen tweemaal worden herbenoemd.
- 3.8 Indien tussentijds een vacature ontstaat, zal zo spoedig mogelijk daarin worden voorzien.
- 3.9 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. Artikel 3.4 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 bij brief of langs elektronische weg gericht aan het adres van de Stichting of [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl) bij de secretaris van de commissie bezwaar indienen tegen een besluit van het bestuur. De termijn hiervoor bedraagt zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. De secretaris bevestigt per omgaande de ontvangst van het bezwaarschrift. Het Bestuur draagt terstond na ontvangst zorg voor doorzending aan de secretaris en de voorzitter op de van hen bekende mailadressen
- 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 niet heeft verzuimd.
- 5.3 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 stichting reageert op verzoek van de voorzitter van de commissie binnen vier weken na het verzoek, schriftelijk op het bezwaarschrift en de overige door de verzoeker overgelegde bescheiden. Tevens legt de stichting alle bescheiden over die de zaak betreffen. De secretaris zendt de verzoeker afschrift van de reactie van de stichting en van de bescheiden, die de stichting heeft overgelegd.

### Artikel 6: Behandeling van het bezwaar

- 6.1 Tenzij het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is, de commissie niet bevoegd is, of beide partijen afzien van mondelinge behandeling, behandelt de commissie het bezwaar in een zitting, waar elke partij de gelegenheid krijgt 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.
- 6.2 Partijen hebben het recht zich ter zitting door derden te laten bijstaan of zich door een schriftelijk gemachtigde te laten vertegenwoordigen.
- 6.3 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 vergezeld van een inhoudelijke onderbouwing van het verzoek.
- 6.4 De commissie stelt partijen op de hoogte van het horen van getuigen of deskundigen.
- 6.5 Als een partij ondanks behoorlijk geïnformeerd te zijn over de zitting, niet verschijnt, doet de commissie uitspraak tenzij er redenen zijn voor het opnieuw voor een zitting oproepen.
- 6.6 De commissie houdt geen rekening met stukken die partijen na de zitting insturen, tenzij deze stukken op verzoek of met instemming van de commissie en de wederpartij na de zitting aan de commissie en de wederpartij zijn toegezonden of sprake is van, door de commissie vast te stellen, buitengewone omstandigheden. Art. 6.8 is van overeenkomstige toepassing.
- 6.7 De commissie kan van partijen alle inlichtingen vragen, die zij nodig acht. De commissie kan ook ambtshalve getuigen en deskundigen horen en verlangen dat partijen bepaalde boeken en bescheiden meebrengen.
- 6.8 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 7: De uitspraak

- 7.1 De commissie neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na de zitting, een beslissing.
- 7.2 De beslissing van de commissie wordt schriftelijk vastgelegd en is met redenen omkleed.
- 7.3 De secretaris stuurt een afschrift van de beslissing aan de belanghebbende partijen. Na het besluit van de commissie kunnen partijen over de inhoud of wijze van totstandkoming hiervan niet met de commissie corresponderen.



## Reglement van bezwaar

### Stichting toetsing verzekeraars

---

#### Artikel 8: Geheimhouding

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

#### Artikel 9: Slotbepalingen

- 9.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie of de voorzitter met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 9.2 Dit Reglement van bezwaar is vastgesteld door de Raad van Toezicht en kan door de Raad van Toezicht worden gewijzigd.