



## Reglement Klachtencommissie MKB Verzuim-ontzorgverzekering

### Artikel 1 - Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. **Bindend advies** - de klachtencommissie brengt bindende adviezen uit aan de Klager en de Verzekeraar. Van bindende adviezen mag niet worden afgeweken.
- b. **Commissie** - de Klachtencommissie MKB Verzuim-ontzorgverzekering
- c. **Convenant** – het kaderconvenant- het productconvenant- en het addendum productconvenant MKB verzuim-ontzorgverzekering.
- d. **Convenantspartijen** – MKB-Nederland, VNO-NCW, LTO Nederland en het Verbond van Verzekeraars.
- e. **Klacht** - een schriftelijke uiting van onvrede door of namens Klager over het Verzekeringsproduct van Verzekeraar.
- f. **Klager** - ieder rechtspersoon die een Verzekeringsproduct heeft afgesloten bij de Verzekeraar en daarover een klacht heeft.
- g. **MKB verzuim-ontzorgverzekering** – verzekering c.q. Verzekeringsproduct dat door werkgevers kan worden afgesloten, waarbij werkgevers door de verzekeraar ontzorgd worden in hun re-integratieverplichtingen. Voor deze verzekering is een certificaat aan de Verzekeraar verstrekt. De door de Verzekeraar aangeboden verzekering is voorzien van het logo van de MKB verzuim-ontzorgverzekering.
- h. **Niet-ontvankelijk** - de klacht kan niet worden behandeld als niet aan de procedurele eisen is voldaan. Bijvoorbeeld omdat de termijnen zijn overschreden en/of de minimaal vereiste informatie niet is aangeleverd en/of de klacht buiten de reikwijdte van de regeling valt.
- i. **Partijen** - de Klager en de Verzekeraar.
- j. **Verzekeraar** – een (verzuim)verzekeraar die al dan niet is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en zich heeft verbonden aan het Convenant en een Verzekeringsproduct aanbiedt of heeft aangeboden.
- k. **Verzekeringsproduct** – zie MKB verzuim – ontzorgverzekering.

### Artikel 2 - Taak

De klachtencommissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van klachten en het bindend adviseren in hoeverre een Verzekeringsproduct voldoet aan de gestelde eisen van het Convenant.

### Artikel 3 - Samenstelling, benoeming, ontslag

- a. De Commissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit een voorzitter en twee commissieleden. De leden worden benoemd op basis van hun specifieke deskundigheid op het gebied van verzekeringen of andere relevante werkvelden. De voorzitter bezit de hoedanigheid van meester in de rechten.
- b. De Commissie kan besluiten plaatsvervangende leden te benoemen.
- c. De voorzitter en de commissieleden worden voor een periode van drie jaar benoemd door de Convenantspartijen. De leden zijn herbenoembaar voor maximaal 2 perioden.
- d. Op voordracht van de Commissie kunnen de Convenantspartijen een lid van de Commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds ontslaan. De Convenantspartijen nemen een zodanige beslissing niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.
- e. De voorzitter en de commissieleden kunnen op ieder moment ontslag nemen, met inachtneming van een uitwerktermijn van minimaal drie maanden.



## Artikel 4 - Incompatibiliteiten, verschoning, wraking

- a. Een Commissielid kan geen onderdeel uitmaken van de behandeling van een klacht, voor zover de betreffende klacht betrekking heeft op een Verzekeraar waarmee het Commissielid enige betrokkenheid heeft.
- b. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
- c. Partijen kunnen een of meer leden van de Commissie wraken op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het vorige lid van dit artikel. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed onverwijld bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt. Indien het gewraakte lid niet in de wraking berust, beslissen de overige leden van de Commissie, nadat zij zowel het gewraakte lid als de wrakende partij hebben gehoord. Staken de stemmen, dan wordt de wraking geacht te zijn toegewezen. De gemotiveerde beslissing wordt onverwijld ter kennis gebracht van alle partijen bij de klacht.

## Artikel 5 - Geheimhouding

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen.
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.

## Artikel 6 - Secretariaat

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat. De secretaris wordt, in overleg met de Commissie, benoemd door de Convenantspartijen;
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 7 - Ontvankelijkheid

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. De klacht (in essentie) geen betrekking heeft op de beoordeling of een Verzekeringsproduct al dan niet voldoet aan de gestelde eisen uit het Convenant;
- b. De klacht (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de Verzekeraar. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de Verzekeraar ter zake van de klacht:
  1. een beslissing heeft genomen, of;
  2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door Klager onder opgave van redenen is afgewezen, of;
  3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien de klacht niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in de klacht te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie.
- d. De klacht reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;

## Artikel 8 - Procedure

- a. Een klacht wordt via de website [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl) bij de klachtencommissie ingediend en bevat ten minste:
  1. de naam en het adres van Klager;
  2. één of meer duidelijk omschreven klachten;
  3. een opsomming van de elementen uit het Verzekeringsproduct die volgens Klager niet voldoen aan de eisen uit het Convenant;
  4. een aanduiding van het doel dat met het aanhangig maken van de klacht wordt nagestreefd;



5. de relevante documenten die betrekking hebben op de wijze waarop de (interne) klachtbehandeling door de Verzekeraar heeft plaatsgevonden.
- b. Bij een klacht dienen alleen documenten te zijn gevoegd die redelijkerwijze relevant kunnen worden geacht voor het oordeel van de Commissie inzake de klacht.
- c. De klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de Commissie.
- d. De Commissie doet geen uitspraak op een klacht, voor zover deze is ingediend in strijd met artikel 7 sub a t/m d. De Commissie wijst in het geval er sprake is van strijd met artikel 7 lid b de (verdere) behandeling van de klacht terug naar de Klager. De Commissie is bevoegd terugverwijzing vergezeld te doen gaan van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.

## **Artikel 9 - Behandeling**

- a. Naar aanleiding van een klacht stelt de Commissie een onderzoek in. Zij wint in het kader daarvan alle informatie in die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet, alsmede binnen de vigerende privacybepalingen. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken.
- b. Het secretariaat stelt de Commissie onverwijld in kennis van de klacht. Voorts draagt het secretariaat er zorg voor, dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van de klacht ter kennis van de Commissie komen, en in de gelegenheid worden gesteld te dien aanzien van hun gevoelen te doen blijken.
- c. De Commissie bepaalt of behandeling van de klacht mondeling of schriftelijk plaatsvindt. Zij stelt partijen hiervan in kennis.

## **Artikel 10 - Hoorzitting**

- a. Als de Commissie besluit tot een hoorzitting, dan worden partijen hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- b. Partijen worden uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk opgeroepen tot het bijwonen daarvan. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.
- c. De klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting, waarin Klager en Verzekeraar in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
- d. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen.
- e. Partijen kunnen tijdens de mondelinge behandeling getuigen en/of deskundigen voor eigen rekening door de Commissie doen horen, mits zij dit voornemen ten minste één week voor de aanvang van de hoorzitting aan de Commissie en aan de andere partij of partijen hebben kenbaar gemaakt. De Commissie is bevoegd het aantal getuigen en/of deskundigen te beperken, uitsluitend en indien zij dit met het oog op de proceseconomie wenselijk acht.
- f. Partijen zijn bevoegd zich ter zitting voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt.
- g. Voor de duur van de klacht onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake de klacht.
- h. De hoorzittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

## **Artikel 11 - Toetsing**

- a. De Commissie toetst in haar beoordeling of een Verzekeringsproduct al dan niet voldoet aan de gestelde eisen uit het Convenant. De Commissie betreft in haar beoordeling de standpunten die Klager en Verzekeraar in de procedure schriftelijk en/of mondeling hebben aangevoerd.
- b. De Commissie kan tevens toetsen of de handelswijze van de Verzekeraar al dan niet conform het Verzekeringsproduct is. De Commissie beperkt zich in dit geval tot het doen van een aanbeveling conform artikel 12 sub h.



## Artikel 12 - Uitspraak

- a. De Commissie doet uitspraak binnen drie weken na afsluiting van de mondelinge behandeling of, indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, binnen vier weken nadat het verweerschrift aan Klager is toegezonden. De Commissie is, mits onder voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan partijen, bevoegd deze termijn één of meer malen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft.
- b. Een uitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond indien de klacht meerdere onderdelen bevat, dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust.
- c. De Commissie kan, bij gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, de Verzekeraar in de gelegenheid stellen om binnen een door de Commissie bepaalde termijn het Verzekeringsproduct aan te passen. Wanneer een Verzekeraar hierin nalatig is heeft dit tot gevolg dat het certificaat van de Verzekeraar wordt ontnomen.  
Tegen een besluit van de klachtencommissie staat beroep open bij de Toetsingscommissie. De Toetsingscommissie neemt binnen 4 weken een besluit over het ingestelde beroep op basis van een door de Toetsingscommissie nader vast te stellen procedure waarin voorzien is in hoor en wederhoor van partijen en waarbij het standpunt van Convenantspartijen wordt betrokken.
- d. Al dan niet op initiatief van de Commissie en in elke stand van de behandeling van de klacht, kunnen partijen tot een minnelijke schikking c.q. onderlinge overeenkomst komen. Komt een dergelijke schikking tot stand, dan wordt de klacht of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken.
- e. Uitspraken van de Commissie gelden als een bindend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft.
- f. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel dan wel gedeeltelijk voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak.
- g. De Commissie kan een klacht die kennelijk ongegrond is onder opgave van redenen afwijzen. Dit Reglement blijft dan buiten beschouwing. Van een zodanige beslissing stelt zij partijen onverwijld schriftelijk in kennis.
- h. De Commissie kan, indien zij dat gewenst acht, Verzekeraar een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van (de behandeling van) een klacht. Ook kan de Commissie een aanbeveling doen ten aanzien van al het dan niet handelen conform de polisvoorwaarden van het Verzekeringsproduct.  
Ten slotte kan de Commissie een aanbeveling doen aan Convenantspartijen, bijvoorbeeld in het geval het Convenant onvoldoende concreet of op meerdere manieren uitlegbaar blijkt te zijn.
- i. Over een uitspraak van de Commissie kan niet worden gecorrespondeerd.

## Artikel 13 – Intrekken klacht

Klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Intrekking geschiedt in beginsel schriftelijk, maar kan mondeling plaatsvinden, indien intrekking tijdens de hoorzitting plaatsvindt.

## Artikel 14 - Registratie - (jaar)verslaglegging

Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat ten minste gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie, alsmede een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde klachten en de wijze van afhandeling daarvan. Een geanonimiseerd overzicht van de uitspraken zal worden gedeeld met Convenantspartijen, maar maakt geen onderdeel uit van het jaarverslag. Een minnelijke schikking als bedoeld in artikel 12 sub d en een voorwaardelijke uitspraak bedoeld in artikel 12 sub f gelden daarbij als een uitspraak. De Convenantspartijen maken het jaarverslag openbaar.



## **Artikel 15 - Onvoorziene gevallen**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.

## **Artikel 16 – Wijzigingen reglement**

Convenantspartijen hebben de mogelijkheid om dit reglement te wijzigen. In het geval van een wijziging van het reglement worden Verzekeraars en Klager (mits een klacht van Klager op dat moment in behandeling is bij de Klachtencommissie) hiervan onverwijld in kennis gesteld.

