



Klachtenreglement NVGA

1. Een klacht kan tegen een lid worden ingediend indien het handelen of nalaten van dat lid naar het oordeel van klager in strijd is met:
 - a. De wet, in het bijzonder met de wet en regelgeving die van toepassing is op de financiële dienstverlening en de verzekeringsbranche of indien door het handelen of nalaten de belangen van de branche van gevolmachtigde assurantiebedrijven in het algemeen, worden geschaad;
 - b. de zorg die het lid als gevolmachtigd assurantiebedrijf behoort te betrachten ten opzichte van degenen voor wie men optreedt, dan wel indien het handelen of nalaten van het lid in strijd is met hetgeen een behoorlijk handelend gevolmachtigd assurantiebedrijf betaamt.
2. De Klachtencommissie behandelt klachten van financiële dienstverleners (in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft)) over leden. Onder leden worden tevens aspirant leden of geassocieerde leden verstaan.

Een lid kan ook tegen een ander lid een klacht indienen.
De Klachtencommissie oordeelt niet over klachten van leden over het bestuur noch over klachten van particuliere en zakelijke consumenten over leden.
3. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee maar maximaal vier andere commissieleden. Zij worden gekozen voor een periode van drie jaar op voordracht van het bestuur, gekozen door de Algemene Ledenvergadering van de NVGA. De voorzitter dient juridisch geschoold te zijn en is geen lid van de Vereniging. Van de overige commissieleden mogen er maximaal twee lid zijn van de vereniging.

De voorzitter van de Klachtencommissie ontvangt een vergoeding voor zijn werkzaamheden.
De overige leden van de commissie doen hun werk onbezoldigd.
4. De klager dient een klacht schriftelijk in te dienen ter attentie van de Klachtencommissie bij het secretariaat van de NVGA, dat optreedt als secretariaat van de Klachtencommissie.

De klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

 - a. de naam, het adres en het emailadres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de grondslag van de klacht met een zo duidelijk mogelijke omschrijving;
 - d. de naam van het lid waartegen de klacht wordt ingediend.
5. De Klachtencommissie en het secretariaat dragen er zorg voor dat de stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht, vertrouwelijk worden behandeld.
6. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat van de NVGA de klager een ontvangstbevestiging en wordt de klacht doorgestuurd naar de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie.
7. De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan een half jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

8. De Klachtencommissie is verplicht om iedere betrokkene te horen ten aanzien van wie de Klachtencommissie een klacht in behandeling heeft of dient daartoe tenminste een behoorlijke oproep te zijn gedaan.
9. Alvorens de Klachtencommissie een beslissing neemt dient het betrokken lid te worden gehoord of dient daartoe tenminste een behoorlijke oproep te zijn gedaan.
10. De Klachtencommissie kan ter ondersteuning van haar taken op kosten van de vereniging deskundigen raadplegen. Ten aanzien van de opdrachtverlening aan die deskundigen vertegenwoordigt de voorzitter van de Klachtencommissie de vereniging.
11. Het betrokken lid kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde en zich laten bijstaan door een raadsman.
12. Partijen kunnen getuigen oproepen.
13. Besluiten worden door de Klachtencommissie genomen bij gewone meerderheid van de uitgebrachte stemmen.
14. Een klacht wordt afgesloten:
 - a. Indien de klager de klacht intrekt;
 - b. Na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en het lid.
 - c. Nadat de Klachtencommissie een besluit over de klacht heeft genomen.
15. Binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht dient de Klachtencommissie een besluit te nemen.
16. Indien een klacht niet binnen 2 maanden kan worden afgehandeld, wordt de klager daarover schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
17. Ingeval van een handelen of nalaten zoals geformuleerd in artikel 1, kunnen door de Klachtencommissie de volgende sancties of maatregelen worden opgelegd:
 - a. het geven van een berisping;
 - b. het opleggen van een boete tot een bedrag van maximaal vijf maal de contributie van het betreffende jaar, welke boete ten gunste komt van de vereniging;
 - c. het publiceren in vakbladen en/of dagbladen van de gewraakte gedraging en van de door de Klachtencommissie getroffen maatregelen, op kosten van het betrokken lid;
 - d. het schorsen van het lidmaatschap voor ten hoogste zes maanden; gedurende de periode van schorsing mogen de aan het lidmaatschap verbonden rechten niet door het betrokken lid worden uitgeoefend.
 - e. Ontzetting uit het lidmaatschap (royement).
18. De Klachtencommissie informeert de klager en het lid schriftelijk en gemotiveerd over de sancties of maatregelen die worden opgelegd. In spoedeisende gevallen kan een opgelegde sanctie of maatregel mondeling worden medegedeeld.
19. De Klachtencommissie kan de klager of het lid kosten in rekening brengen die met de klachtprocedure verband houden.

20. Er is geen mogelijkheid van hoger beroep. De Klachtencommissie beslist als eerste en laatste instantie.
21. De Klachtencommissie stelt het bestuur onverwijld van een besluit in kennis.
22. Een beslissing van de Klachtencommissie tot het opleggen van een sanctie of maatregel wordt niet eerder ten uitvoer gebracht dan een maand na kennisgeving daarvan aan het betrokken lid, tenzij het spoedeisend belang van de beroepsgroep in het algemeen of van de vereniging in het bijzonder, directe tenuitvoerlegging daarvan vereist. Dit laatste dient in de uitspraak van de Klachtencommissie gemotiveerd te zijn vermeld.
23. Een opgelegde sanctie of maatregel kan op de website van de vereniging worden gepubliceerd.
24. Dit Klachtenreglement treedt in werking na goedkeuring van de Algemene Ledenvergadering NVGA op 18 april 2018.
