

REGLEMENT
GESCHILLENCOMMISSIE
DELA

Vastgesteld op 8 januari 2015

INHOUDSOPGAVE

hoofdstuk I - begrippen	3
Artikel 1 – begripsomschrijvingen	3
hoofdstuk II - de commissie	3
Artikel 2 - doel van de commissie	3
Artikel 3 - taak van de commissie	3
Artikel 4 - plaats binnen de deelnemende organisaties	4
Artikel 5 - instelling, samenstelling en benoeming van de commissie	4
Artikel 6 - werkwijze en plichten van de commissie	4
Artikel 7 - secretariaat	5
hoofdstuk III - de geschillenprocedure	5
Artikel 8 – bevoegdheid	5
Artikel 9 - voorleggen geschil	5
Artikel 10 - ontvankelijkheid geschil	6
Artikel 11 - tweede termijn	6
Artikel 12 - de hoorzitting	6
Artikel 13 - overige bevoegdheden van de commissie en de cliënt	7
Artikel 14 - waarborgen privacy van de cliënt en derden	7
Artikel 15 - de beraadslagingen	7
Artikel 16 - de uitspraak	7
Artikel 17 - spoedprocedure	8
Hoofdstuk IV – slotbepalingen	8
Artikel 18 - vaststelling en wijziging reglement	8

hoofdstuk I - begrippen

artikel 1: begripsomschrijvingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

<i>DELA</i>	: DELA Coöperatie U.A. en haar dochterondernemingen en meerderheidsdeelnemingen in Nederland;
<i>beleid</i>	: het beleid van DELA;
<i>bestuur</i>	: het bestuur van DELA;
<i>commissie</i>	: de geschillencommissie van DELA;
<i>cliënt</i>	: een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en tevens verzekerd is bij DELA of een overeenkomst met DELA is aangegaan aangaande een uitvaart;
<i>klacht</i>	: elke vraag, opmerking, melding of reactie van een cliënt gericht aan DELA waaruit blijkt dat aan de verwachting niet is voldaan;
<i>geschil</i>	: elke blijk van onvrede tussen een cliënt en DELA, die na interne klachtenbehandeling binnen DELA, niet tot tevredenheid van de cliënt is weggenomen.

hoofdstuk II - de commissie

artikel 2: doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- ▶ cliënten in de gelegenheid te stellen een geschil aan haar voor te leggen;
- ▶ de behandeling van geschillen gedegen en efficiënt, met aandacht voor de cliënt en DELA te doen plaatsvinden;
- ▶ bij te dragen aan een goede behandeling en oplossing van het en geschil en daarmee aan de verbetering van de relatie die DELA met elk van haar cliënten heeft;

artikel 3: taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- ▶ het behandelen van geschillen en over de oplossing daarvan een voor het bestuur bindend advies uit te brengen;
- ▶ het bevorderen van een schikking tussen cliënt en DELA;
- ▶ het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het bestuur over de kwaliteit van de dienstverlening van DELA en over de door DELA gehanteerde klachtenprocedure naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen.

artikel 4: plaats binnen de deelnemende organisaties

De commissie oefent haar functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.

artikel 5: instelling, samenstelling, benoeming, ontslag en beloning van de commissie

- 5.1 het bestuur draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie;
- 5.2 de commissie bestaat uit maximaal vijf leden van de DELA Coöperatie UA.
- 5.3 uit haar midden benoemt de commissie een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;
- 5.4 alle voorgedragen commissieleden dienen te voldoen aan de vastgestelde profielschets;
- 5.5 ten minste één commissielid heeft een juridische achtergrond;
- 5.6 werknemers en leden van de Raad van Commissarissen van DELA en personen die betrokken zijn bij concurrerende ondernemingen kunnen niet benoemd worden tot lid van de commissie;
- 5.7 het lidmaatschap van een commissielid eindigt door:
 - ▶ schriftelijke opzegging door het commissielid;
 - ▶ overlijden van het commissielid;
 - ▶ indien de situatie zoals beschreven in artikel 5.6 zich gedurende de zittingsperiode voordoet;
 - ▶ indien het commissielid door welke oorzaak dan ook voorzienbaar gedurende een periode van zes maanden of meer niet feitelijk beschikbaar is om zijn werkzaamheden als commissielid naar behoren uit te voeren;
- 5.8 het bestuur kan de voorzitter na overleg met de overige leden om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan. Het bestuur kan de overige leden na overleg met de voorzitter om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan. Eventuele geschillen over deze beslissingen kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank te 's-Hertogenbosch;
- 5.9 de leden van de commissie ontvangen s een door het bestuur vast te stellen vergoeding voor de behandeling van een geschil.

artikel 6: werkwijze en plichten van de commissie

- 6.1 de commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar met de bestuursvoorzitter en voorts zo vaak dit in verband met de behandeling van geschillen noodzakelijk is;
- 6.2 de commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin verder ten minste wordt opgenomen:
 - ▶ het aantal in behandeling genomen geschillen;
 - ▶ het aantal niet in behandeling genomen geschillen;
 - ▶ het aantal gedane uitspraken;
 - ▶ de afhandelingstermijn van de geschillen;
 - ▶ de onderwerpen van de geschillen;
 - ▶ de aard van de uitspraken;
 - ▶ het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen;
- 6.3 de commissie brengt jaarlijks, op uiterlijk op 1 maart, schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de Algemene Vergadering van DELA over het voorgaande kalenderjaar. Het verslag bevat ten minste de gegevens zoals vermeld in lid 3 van dit artikel.

artikel 7: secretariaat

- 7.1 het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de ambtelijk secretaris die wordt toegewezen door het bestuur. Hij laat zich voor administratieve zaken ondersteunen door medewerkers van de afdeling Klachten & Complimenten van DELA;

- 7.2 de ambtelijk secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen naar aanleiding van de geschillenbehandeling;
- 7.3 de ambtelijk secretaris beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een geschil door de commissie in behandeling kan worden genomen;
- 7.4 indien de ambtelijk secretaris meent dat het geschil op grond van dit reglement niet ontvankelijk is zal de ambtelijk secretaris hieromtrent de voorzitter berichten. In overleg met de ambtelijk secretaris neemt de voorzitter met betrekking tot de vraag of het geschil al dan niet in behandeling behoort te worden genomen, een beslissing, die ter kennis wordt gebracht aan de commissie.

hoofdstuk III - de geschillenprocedure

artikel 8: bevoegdheid

- 8.1 de commissie is bevoegd kennis te nemen van geschillen zoals omschreven in artikel 1. Voor zover op voorhand vaststaat dat de uitspraak van de commissie directe gevolgen heeft voor één of meerdere vergelijkbare gevallen van één of meerdere andere relaties van DELA, dan is voor de vraag of de commissie bevoegd is, bepalend het (financiële) belang van al die vergelijkbare gevallen samen.

artikel 9: voorleggen geschil

- 9.1 het voorleggen van een geschil aan de commissie is voor de cliënt kosteloos;
- 9.2 een geschil kan per brief of e-mail aan de commissie worden voorgelegd. Het adres van de commissie is:
Geschillencommissie DELA
Antwoordnummer 77100
5600 TW Eindhoven
- 9.3 uiterlijk binnen vijftien werkdagen na binnenkomst van het geschil wordt aan cliënt meegedeeld of de commissie het geschil in behandeling neemt. Neemt de commissie het geschil in behandeling, dan informeert zij de cliënt hierbij tevens over het verdere verloop van de procedure en de termijn waarbinnen uitspraak wordt gedaan; de behandeling van geschillen gebeurt in beginsel vier keer per jaar. De commissie stelt aan het begin van het kalenderjaar de data hiervoor vast.
- 9.4 indien de commissie het geschil niet in behandeling neemt, wordt hiervan de reden medegedeeld. Als het mogelijk is om het geschil ter behandeling door te verwijzen, geeft zij aan wie voor verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij motiveert zij waarom het geschil is doorverwezen.

artikel 10: ontvankelijkheid geschil

- 10.1 de commissie verklaart de cliënt niet ontvankelijk indien:
 - ▶ deze de interne klachtenprocedure van DELA niet heeft doorlopen;
 - ▶ het geschil inmiddels door de cliënt is voorgelegd aan de rechter, ombudsman uitvaartwezen of KiFiD;
 - ▶ het geschil een bezwaar tegen de premieverhoging betreft;
 - ▶ het geschil gericht is tegen een besluit met algemene strekking genomen door het bestuur of tegen een besluit van het bestuur dat is goedgekeurd door de Algemene Vergadering van DELA. Een dergelijk geschil zal naar het bestuur van DELA worden verwezen;

- ▶ het geschil betrekking heeft op het niet nakomen van de mededelingsplicht met betrekking tot de aanvraag van een verzekeringsovereenkomst en DELA dit heeft voorgelegd aan de Toetsingcommissie fraude gezondheidgegevens van het Verbond van Verzekeraars;
- ▶ er meer dan zes maanden zijn verstreken tussen het tijdstip waarop de cliënt van de feiten waarop het geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop het geschil aan DELA is voorgelegd;
- ▶ de cliënt klaagt over een beslissing die volgens wet- en regelgeving niet anders had kunnen zijn;
- ▶ de cliënt hetzelfde geschil eerder aan de commissie heeft voorgelegd.

artikel 11: tweede termijn

11.1 indien zij daartoe aanleiding ziet, kan de commissie de cliënt in de gelegenheid stellen om in tweede termijn te reageren. De commissie stelt per geschil de termijnen voor de tweede termijn vast.

artikel 12: de hoorzitting

- 12.1 indien de commissie dit nodig acht, worden beide partijen opgeroepen om mondeling te worden gehoord. Partijen ontvangen ten minste tien werkdagen van te voren bericht over de datum, tijdstip en plaats van de hoorzitting;
- 12.2 de cliënt kan zich op de hoorzitting laten vertegenwoordigen, dan wel laten bijstaan door een gemachtigde. Bij afwezigheid van de cliënt dient de gemachtigde naar het oordeel van de commissie aannemelijk te maken dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt;
- 12.3 de commissie kan ook deskundigen voor de hoorzitting uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel te adviseren;
- 12.4 de cliënt kan de commissie verzoeken – onder mededeling van zijn naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten. Als de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip waarop de getuigen/deskundigen door de commissie worden gehoord. De cliënt draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen;
- 12.5 de hoorzitting waarin de commissie het geschil behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de hoorzitting hebben in ieder geval;
- ▶ partijen en/of hun gemachtigden;
 - ▶ de overige in dit artikel genoemde personen;
- 12.6 partijen ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie;
- 12.7 indien noodzakelijk is de geschillencommissie bevoegd de termijnen aan te passen.

artikel 13: overige bevoegdheden van de cliënt en de commissie

- 13.1 de commissie kan besluiten om geschillen van meerdere cliënten samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen, indien deze een sterk onderling samenhangend verband vertonen;
- 13.2 de commissie kan het bestuur verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het geschil en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De cliënt ontvangt dan een afschrift van het verzoek;
- 13.3 de commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. Wanneer hier kosten mee gemoeid zijn, dient hierover vooraf overleg met het bestuur te worden gevoerd;

- 13.4 de commissie kan ter plaatse zelf onderzoek instellen;
- 13.5 een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn/haar onpartijdigheid niet is gewaarborgd;
- 13.6 degenen die zijn betrokken bij het geschil kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet gemotiveerd zijn. De commissie beslist op het bezwaar;
- 13.7 de commissie kan op ieder moment alsnog besluiten een geschil naar DELA ter behandeling door te wijzen.

artikel 14: waarborgen privacy van de cliënt en derden

- 14.1 elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij/zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis heeft genomen;
- 14.2 de commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de cliënt, vertrouwelijk behandeld worden. Informatie over privacygevoelige gegevens over de cliënt zal alleen na toestemming van de cliënt aan derden worden verschaft. De cliënt is gerechtigd tot inzage mits hij zich verplicht heeft tot geheimhouding;
- 14.3 de cliënt heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze persoonlijke gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkene is verleend. De cliënt wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld;
- 14.4 Leden van de geschillencommissie verwijzen verzoeken om publicatie door naar de ambtelijk secretaris.

artikel 15: de beraadslagingen

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken en/of de tijdens de hoorzitting verstrekte informatie.

artikel 16: de uitspraak

- 16.1 nadat de commissie haar onderzoek heeft voltooid, neemt zij met gewone meerderheid van geldig uitgebrachte stemmen een beslissing;
- 16.2 de commissie laat zich bij de beoordeling van een geschil leiden door toepasselijke wet- en regelgeving, de rechtspraak, de overeenkomst in kwestie en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, de toepasselijke gedragscodes, het door andere geschillencommissies en beroeps- en klachteninstanties in de branche waarin DELA actief is gevoerde beleid alsmede de maatstaven van redelijkheid en billijkheid;
- 16.3 de uitspraak van de commissie is voor DELA bindend;
- 16.4 de commissie geeft in haar uitspraak, naast de beslissing, gemotiveerd aan of:
 - ▶ de commissie bevoegd is het geschil in behandeling te nemen;
 - ▶ de cliënt in zijn geschil ontvankelijk is;
 - ▶ de cliënt belang heeft bij het geschil;
 - ▶ aan het door DELA gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
- 16.5 zij doet zo spoedig mogelijk uitspraak, doch in elk geval binnen 15 werkdagen na de hoorzitting en, indien er geen hoorzitting of tweede termijn plaatsvindt, binnen 15 werkdagen nadat het geschil is behandeld. Deze termijnen kunnen met 30 dagen worden verlengd. Partijen krijgen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht;

- 16.6 de ambtelijk secretaris zendt aan elk van de partijen een door de voorzitter getekend afschrift van de originele uitspraak;
- 16.7 de ambtelijk secretaris geeft aan welke eventuele vervolgpcedures er voor de cliënt openstaan.

artikel 17: spoedprocedure

- 17.1 de voorzitter roept de commissie bijeen om een spoedeisend geschil te behandelen, waarvoor een onmiddellijke voorziening nodig is en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden gevolgd;
- 17.2 de bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zijn in overeenstemming, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat;
- 17.3 de commissie geeft in haar uitspraak aan waarom en op welke onderdelen van het geschil, zij een onmiddellijke voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.

hoofdstuk IV - slotbepalingen

artikel 18: vaststelling en wijzing reglement

Dit reglement is vastgesteld door de geschillencommissie en kan door de geschillencommissie, na overleg met het bestuur, worden gewijzigd.