

# REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE DELA - Belgische Kamer – gecoördineerde versie

| Status         | Door                | Datum        |
|----------------|---------------------|--------------|
| Vastgesteld    | Geschillencommissie | 30 juni 2022 |
| Goedgekeurd v1 | Directie DELA       | 14 juli 2022 |
| Goedgekeurd v2 | Directie DELA BE    | 26/02/2025   |



## Inhoudsopgave

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>hoofdstuk I - begrippen .....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| artikel 1: begripsomschrijvingen .....                                                      | 4         |
| <b>hoofdstuk II - de commissie .....</b>                                                    | <b>4</b>  |
| artikel 2: taak van de commissie .....                                                      | 4         |
| artikel 3: plaats binnen de deelnemende organisaties .....                                  | 4         |
| artikel 4: instelling, samenstelling, benoeming, ontslag en beloning van de commissie ..... | 4         |
| artikel 5: werkwijze en plichten van de commissie .....                                     | 5         |
| artikel 6: secretariaat .....                                                               | 6         |
| <b>hoofdstuk III - de geschillenprocedure .....</b>                                         | <b>6</b>  |
| artikel 7: voorleggen geschil .....                                                         | 6         |
| artikel 8: ontvankelijkheid geschil .....                                                   | 6         |
| artikel 9: tweede termijn .....                                                             | 7         |
| artikel 10: de hoorzitting .....                                                            | 7         |
| artikel 11: overige bevoegdheden van de cliënt en de commissie .....                        | 8         |
| artikel 12: waarborgen privacy van de cliënt en derden .....                                | 8         |
| artikel 13: de beraadslagingen .....                                                        | 8         |
| artikel 14: de uitspraak .....                                                              | 8         |
| <b>hoofdstuk IV - slotbepalingen .....</b>                                                  | <b>9</b>  |
| artikel 15: vaststelling en wijziging reglement .....                                       | 9         |
| <b>Bijlage 1 .....</b>                                                                      | <b>10</b> |
| Profielschets Lid geschillencommissie .....                                                 | 10        |
| Profielschets Voorzitter geschillencommissie .....                                          | 10        |

## hoofdstuk I - begrippen

### artikel 1: begripsomschrijvingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DELA          | : DELA Coöperatie U.A. (KvK-nummer 17012026 – vestigingsnr. 000010415173, vennootschap naar Nederlands recht en gevestigd te 5611 DD Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, en alle aan haar gelieerde dochterondernemingen, statutair gevestigd in Nederland of in België, alsook het Belgisch Bijkantoor van een dergelijke dochteronderneming ; |
| beleid        | : het beleid van DELA;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| directie      | het directieteam van DELA België                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| klantfeedback | : een afdeling van DELA;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| commissie     | : de Belgische Kamer van de geschillencommissie van DELA;                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| cliënt        | : 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 (en – indien cliënt is overleden – de begunstigde(n) in het kader van de verzekeringsovereenkomst);                                                 |
| klacht        | : elke vraag, opmerking, melding of reactie van een cliënt gericht aan DELA waaruit blijkt dat, in de beleving van de cliënt, niet aan diens verwachting is voldaan;                                                                                                                                                                       |
| geschil       | : elke blijf van onvrede tussen een cliënt en DELA, dat ook na interne klachtenbehandeling door DELA niet tot tevredenheid van de cliënt is weggenomen.                                                                                                                                                                                    |

(NB: Wat betreft de in dit reglement vermelde mannelijke benamingen: de gekozen formuleringen zijn genderneutraal bedoeld.)

## hoofdstuk II - de commissie

### artikel 2: taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- 2.1 het behandelen van geschillen tussen cliënt en DELA om daarover een bindend advies uit te brengen;
  - het gevraagd en ongevraagd – naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen – advies uitbrengen aan de directie over de kwaliteit van de dienstverlening van DELA voor zowel verzekeringen als uitvaartdiensten en uitvaartverzorging;
- 2.2 het gevraagd en ongevraagd – naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen – advies uitbrengen over de door DELA gehanteerde klachtenprocedure.

### artikel 3: plaats binnen de deelnemende organisaties

- 3.1 De commissie oefent haar taken onafhankelijk en naar eigen inzicht uit;
- 3.2 de commissie is gerechtigd om binnen DELA informatie op te vragen over een te behandelen geschil.

### artikel 4: instelling, samenstelling, benoeming, ontslag en beloning van de commissie

- 4.1 De directie draagt in samenspraak met de commissie zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie;
- 4.2 de commissie bestaat uit maximaal vijf leden van de DELA Coöperatie U.A. De leden worden benoemd door de directie. De maximale zittingsduur is tien jaren. Indien twee leden van de commissie in hetzelfde jaar zijn toegetreden, dan maken zij onderling uit welke volgorde van aftreden door hen gevolgd zal worden. In het rooster van aan- en aftreden van de commissieleden wordt dit bijgehouden;
- 4.3 de commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Zij kunnen hun functie gedurende uiterlijk drie jaar uitoefenen, met inbegrip van de mogelijkheid om gebruik te maken van een proefjaar. Na drie jaar wordt opnieuw bekeken welke leden er voor deze functies zullen worden gekozen;
- 4.4 alle voorgedragen commissieleden dienen te voldoen aan de vastgestelde profielschets; (Deze profielschets maakt onlosmakelijk deel uit van dit reglement.)
- 4.5 ten minste één commissielid is een jurist, i.e. houder van een in België erkend diploma van master, licentiaat of doctor in de rechten;
- 4.6 werknemers, leden van de directie en leden van de Raad van Commissarissen of van de diverse raden van bestuur van DELA en personen die betrokken zijn bij concurrerende ondernemingen kunnen niet benoemd worden tot lid van de commissie;
- 4.7 het lidmaatschap aan de commissie van een commissielid eindigt:
  - door schriftelijke opzegging door het commissielid zelf;
  - door overlijden van het commissielid;
  - indien er zich gedurende de zittingsperiode een situatie voordoet zoals beschreven in art. 4.8;
  - indien het commissielid – door welke oorzaak dan ook – voorzienbaar gedurende een periode van zes maanden of meer feitelijk niet beschikbaar is om zijn werkzaamheden als commissielid naar behoren te vervullen;
- 4.8 De directie kan – na overleg met de overige leden van de commissie – om zwaarwegende redenen de voorzitter tussentijds ontslaan. De directie kan de vicevoorzitter en overige leden – na overleg met de voorzitter – om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan. Eventuele geschillen over deze beslissingen kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank van eerste aanleg Antwerpen – afdeling Antwerpen;
- 4.9 de leden van de commissie ontvangen een door de directie vast te stellen jaarlijkse vergoeding voor hun beschikbaarheid voor de commissie én een – ook door de directie vast te stellen – vergoeding voor de behandeling van een geschil. Kijk bijlage 2.

### artikel 5: werkwijze en plichten van de commissie

- 5.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar met een directielid en voorts zo vaak dit in verband met de behandeling van geschillen noodzakelijk is;
- 5.2 de commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin verder ten minste wordt opgenomen:
  - het aantal in behandeling genomen geschillen;
  - het aantal niet-ontvankelijk verklaarde geschillen;
  - het aantal adviezen;
  - de afhandelingstermijn van de geschillen;
  - de onderwerpen van de geschillen;
  - de aard van de adviezen;
  - het aantal adviezen over de door DELA gehanteerde klachtenprocedure.

## artikel 6: secretariaat

- 6.1 De door de directie toegewezen ambtelijk secretaris voert het secretariaat. Medewerkers van de afdeling Klantfeedback van DELA ondersteunen de ambtelijk secretaris wat betreft administratieve zaken;
- 6.2 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 op grond van de geschillenbehandeling;
- 6.3 de ambtelijk secretaris beoordeelt op grond van artikel 8 van dit reglement of de commissie ontvankelijk is om het geschil in behandeling te nemen;
- 6.4 indien de ambtelijk secretaris meent dat het geschil op grond van dit reglement niet ontvankelijk is, bericht de ambtelijk secretaris hieromtrent de voorzitter. In overleg met de ambtelijk secretaris besluit dan de voorzitter van de geschillencommissie of zij het geschil al dan niet in behandeling neemt. De berichtgeving hierover kan ook per e-mail worden gevoerd.

## hoofdstuk III - de geschillenprocedure

### artikel 7: voorleggen geschil

- 7.1 Het voorleggen van een geschil aan de commissie is voor de cliënt kosteloos;
- 7.2 een cliënt legt een geschil schriftelijk (per brief of e-mail) voor aan de commissie. Het adres van de commissie is:  
Geschillencommissie DELA / Commission des litiges DELA  
Noorderplaats 5 bus 2  
2000 Antwerpen  
Het e-mailadres is: [geschillencommissie@dela.be](mailto:geschillencommissie@dela.be) / [commissiondeslitiges@dela.be](mailto:commissiondeslitiges@dela.be);
- 7.3 uiterlijk binnen vijftien werkdagen na de aanmelding van het geschil wordt aan cliënt meegedeeld of de commissie ontvankelijk is en 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 het advies zal worden gegeven. De behandeling van geschillen gebeurt in beginsel vier maal per jaar. De commissie stelt aan het begin van het kalenderjaar de data hiervoor vast;
- 7.4 indien de commissie niet-ontvankelijk is om het geschil in behandeling te nemen, dan wordt hiervan de reden aan de cliënt medegedeeld. Als het mogelijk is om het geschil ter behandeling binnen DELA door of terug te verwijzen dan geeft zij aan wie voor verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij motiveert zij ook waarom het geschil is doorverwezen.

### artikel 8: ontvankelijkheid geschil

- 8.1 De commissie verklaart het geschil niet ontvankelijk indien:
  - de klacht waarop het geschil betrekking heeft de interne klachtenprocedure van DELA niet heeft doorlopen;
  - ▶ het geschil inmiddels door de cliënt is voorgelegd aan de rechter, de Consumentenombudsman, de Ombudsman van de verzekeringen en/of aan de FSMA;
  - het geschil een bezwaar betreft tegen de hoogte van de verzekeringspremie of jaarlijkse premieverhoging dan wel hoogte van de jaarlijkse winstdeling;

- ▶ het geschil gericht is tegen een besluit met algemene strekking dat genomen is door de directie of tegen een besluit van de directie dat is goedgekeurd door de Algemene Vergadering van DELA;
- ▶ het geschil betrekking heeft op schending van de op de verzekeringnemer en/of de verzekerde rustende mededelingsplicht wat betreft de gegevens die men redelijkerwijze moet beschouwen als van invloed op de beoordeling van het te verzekeren risico en/of indien uit onderzoek is gebleken dat er op enigerlei wijze fraude is gepleegd;
- er meer dan zes maanden zijn verstreken tussen het tijdstip waarop het geschil in het kader van de interne klachtprocedure aan DELA is voorgelegd en het tijdstip waarop de cliënt heeft kennisgenomen dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de feiten en omstandigheden waarop het geschil betrekking heeft;
- de cliënt klaagt over een beslissing die DELA heeft genomen om compliant te zijn aan de geldende wet- en regelgeving;
- de cliënt hetzelfde geschil al eerder aan de commissie heeft voorgelegd.

### artikel 9: tweede termijn

- 9.1 Indien de commissie daartoe aanleiding ziet, kan de commissie de cliënt in de gelegenheid stellen om in tweede termijn te reageren. De commissie stelt per geschil de doorlooptijd voor de tweede termijn vast.

### artikel 10: de hoorzitting

- 10.1 Indien de commissie dit nodig acht, roept zij cliënt op om mondeling (in persoon of via een door de commissie aan te wijzen digitaal communicatiemiddel) te worden gehoord. Cliënt ontvangt ten minste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum, het tijdstip en de plaats of het communicatiemiddel van de hoorzitting;
- 10.2 de cliënt kan zich op de hoorzitting laten vertegenwoordigen, dan wel zich laten bijstaan door een gemachtigde. Bij afwezigheid van de cliënt dient de gemachtigde een door de cliënt ondertekende volmacht aan de Voorzitter van de commissie te tonen;
- 10.3 de commissie kan ook deskundigen voor de hoorzitting uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel te adviseren. In dit perspectief nodigt de commissie een verzekeringstussenpersoon uit om de commissie ad hoc te vervoegen zo de klacht of het geschil een aspect van verzekeringsdistributie behelst;
- 10.4 de cliënt kan de commissie verzoeken – onder mededeling van de naam of namen – om getuigen/deskundigen te horen die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten. Als de commissie positief op dit verzoek beslist, dan bepaalt zij tevens de plaats of het communicatiemiddel, de datum en het tijdstip waar en wanneer de getuigen/deskundigen door de commissie worden gehoord. De cliënt draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen;
- 10.5 de hoorzitting waarin de commissie het bewuste geschil behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de hoorzitting hebben in ieder geval;
- cliënt en/of zijn gemachtigde(en);
  - door de commissie opgeroepen getuigen, deskundigen of adviseurs;
  - de commissieleden en ambtelijk secretaris;
- 10.6 partijen ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie;
- 10.7 de geschillencommissie is bevoegd om de termijn bepaald in artikel 10.1 aan te passen wanneer de commissie oordeelt dat de omstandigheden dit rechtvaardigen.

### artikel 11: overige bevoegdheden van de cliënt en de commissie

- 11.1 De commissie kan besluiten om geschillen van meerdere cliënten samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen, indien deze naar beoordeling van de commissie een sterk onderling samenhangend verband vertonen;
- 11.2 de commissie kan **de directie** verzoeken om een intern 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;
- 11.3 de commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. Wanneer hier kosten mee gemoeid zijn, dient hierover vooraf goedkeuring aan **de directie** te worden gevraagd;
- 11.4 een lid van de commissie dient zich terug te trekken in elke fase van het geschil, indien zijn onpartijdigheid c.q. onafhankelijkheid niet is gewaarborgd;
- 11.5 de cliënt kan bezwaar maken tegen deelneming van één of meerdere commissieleden aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet gemotiveerd zijn en uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de behandeling of hoorzitting worden ingediend. De commissie beslist of het bezwaar gegrond is. De cliënt kan hier niet tegen in beroep gaan.

### artikel 12: waarborgen privacy van de cliënt en derden

- 12.1 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van het geschil kennis heeft genomen, tenzij de commissie op basis van wet- en regelgeving verplicht is om deze te openbaren;
- 12.2 informatie over privacygevoelige gegevens van de cliënt zal alleen na toestemming van de cliënt aan derden worden verschaft. De betrokken derde is gerechtigd tot inzage, mits hij zich heeft verplicht tot geheimhouding;
- 12.3 indien de voor het geschil relevante informatie gegevens van derden bevat, worden de betreffende gegevens geanonimiseerd verstrekt. Is anonimiseren niet mogelijk, dan vraagt de commissie de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken derde(n) of weert de stukken uit het dossier;
- 12.4 leden van de geschillencommissie verwijzen verzoeken om recht op inzage naar de ambtelijk secretaris.

### artikel 13: de beraadslagingen

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

### artikel 14: de uitspraak

- 14.1 Nadat de commissie haar onderzoek heeft voltooid, neemt zij met gewone meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen een beslissing. Indien de stemmen staken, heeft de voorzitter de beslissende stem;
- 14.2 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;
- 14.3 het advies van de commissie is voor DELA bindend;
- 14.4 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;
- 14.5 het advies zal zo spoedig mogelijk worden verstrekt, maar 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. De betrokken partijen krijgen van deze verlenging en van de reden daarvoor tijdig bericht;
- 14.6 de ambtelijk secretaris zendt aan elk van de partijen een door of namens de voorzitter getekend afschrift van het originele advies;
- 14.7 de ambtelijk secretaris geeft aan welke eventuele vervolgpcedures er voor de cliënt openstaan;
- 14.8 indien de cliënt een vervolgpprocedure start en DELA in die procedure een standpunt inneemt dat afwijkend is van de uitspraak van de geschillencommissie, dan wordt dit afwijkende standpunt voorgelegd aan de geschillencommissie. De geschillencommissie reageert hierop binnen 5 werkdagen in de vorm van een advies. De directie neemt het advies van de geschillencommissie in overweging, maar heeft het recht om dit advies niet over te nemen. Indien de directie het advies van de geschillencommissie niet overneemt, dan zal zij binnen 14 werkdagen de commissie schriftelijk berichten over haar motivering;
- 14.9 klantfeedback zorgt ervoor dat de verantwoordelijke manager op de hoogte is van het feit dat bij een afwijkend standpunt de geschillencommissie geconsulteerd dient te worden en klantfeedback draagt zorg voor naleving van de tijdslijnen richting de rechtsprekende instantie in de vervolgpprocedure.

## hoofdstuk IV - slotbepalingen

### artikel 15: vaststelling en wijziging reglement

Het reglement kan door de geschillencommissie, na toestemming van **de directie**, worden gewijzigd. Dit reglement is vastgesteld door de geschillencommissie en goedgekeurd door **de directie**.

## Bijlage 1

### Profiel schets Lid geschillencommissie

Om het lidmaatschap van de geschillencommissie goed te kunnen vervullen zijn een aantal kenmerken opgesteld waaraan de kandidaat voldoet.

De kandidaat:

- is lid van Coöperatie DELA;
- heeft een aantoonbaar werk- en denkniveau om uit voorgelegde geschillen de probleemstelling helder te definiëren;
- is bereid om deel te nemen aan opleidingen en vergaderingen;
- streeft naar collegiaal samenwerken met de andere leden van de commissie;
- heeft gevoel voor en is alert op klantprocessen en klantbediening en de eventueel daarin aan te brengen wijzigingen resp. verbeteringen;
- heeft goede sociale- en communicatieve vaardigheden;
- is onafhankelijk en integer.

**PM:** gelet op artikel 4.5 van het reglement is minstens één lid jurist, i.e. houder van een in België erkend diploma van licentiaat, master of doctor in de rechten.

### Profiel schets Voorzitter geschillencommissie

De voorzitter van de geschillencommissie voldoet aan de kenmerken waaraan een lid van de geschillencommissie dient te voldoen en beschikt daarnaast over de volgende kenmerken.

De kandidaat:

- is een sociaal en contactueel vaardige persoonlijkheid met aantoonbare organisatorische- en leiderschapscapaciteiten;
- is bij voorkeur een jurist, i.e. houder van een in België erkend diploma van master, licentiaat of doctor in de rechten;
- heeft aantoonbare vergader-technische kwaliteiten;
- is in staat de adviezen van de geschillencommissie op een heldere en begrijpelijk wijze te formuleren en onderbouwen;
- is in staat om een afgewogen oordeel te kunnen formuleren en dit in de zittingen van de commissie ook naar de andere commissieleden te kunnen uitdragen.