

Verslag Verantwoording Zelfregulering

Januari 2026

Inhoud

Algemene inleiding	3
Hoofdstuk 1. Resultaten onderzoek Protocol bij betalingsachterstanden	4
1. Inleiding	4
2. Samenvatting	4
3. Onderzoeksopzet	4
4. Resultaten: Wat ging goed?	4
4.1 Resultaten: Wat ging niet goed?	5
5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond	5
Hoofdstuk 2. Resultaten toetsing Self Assessment 2024-2025	6
1. Inleiding	6
2. Samenvatting	6
3. Onderzoeksopzet	6
4. Resultaten	6
4.1 1 Protocol volmacht	6
4.2 Protocol voor transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars	6
4.3 Regeling arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare ondernemers	6
4.4 Gedragscode Geïnformeerde Verlenging en Contracttermijnen Particuliere en Zakelijke Schade- en Inkomensverzekeringen	6
4.5 Bedrijfsregeling 19: Regres bij motorrijtuigverzekeringen	7
5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond	7
Hoofdstuk 3. Vooruitblik	8
3.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes	8

Algemene inleiding

Verzekeraars streven naar kwaliteit voor hun klanten. Om de kwaliteit van dienstverlening toetsbaar te maken op minimale vereisten, hebben verzekeraars [zelfregulering](#) ontwikkeld. Deze zelfregulering bestaat uit gedragscodes, convenanten, bedrijfsregelingen en protocollen. De [onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars \(Stv\)](#) controleert of verzekeraars die lid zijn van het Verbond, zich aan de afspraken en regels uit de zelfregulering houden. De regels die zien op het klantbelang worden het strengst getoetst. Deze regels vatten we onder de term 'Kerncodes Klantbelang'. Denk bijvoorbeeld aan regels over het snel reageren op een klacht, zorgvuldige en snelle behandeling van claims, maar ook aan het zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens en privacy. Er zijn ook regels die meer gaan over de processen binnen verzekeraars. Deze regels heten 'Procescodes'. Denk hierbij aan de situatie dat de ene verzekeraar schade uitkeert aan de klant van een andere verzekeraar. Verzekeraars hebben met elkaar afspraken gemaakt over hoe zij dit met elkaar regelen. Ook deze regels worden getoetst. Dit verslag zoomt in op de resultaten van de onderzoeken die in 2024 en 2025 zijn uitgevoerd en afgerond, gebaseerd op de rapportages en beoordelingen van de Stv. Daarnaast kijkt het verslag vooruit naar de zelfregulering die de Stv toetst in 2026-2027.

Naar aanleiding van de resultaten van de onderzoeken naar de KCRB en het Ethisch Kader (zie [4^e Verslag Verantwoording Zelfregulering, november 2024](#)) zijn beide codes op verschillende onderdelen aangepast. Ook de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is ook op onderdelen aangepast op basis van de resultaten van onderzoek door de Stv.

Hoofdstuk 1 Resultaten onderzoek Protocol bij betalingsachterstanden

1. Inleiding

Het [definitieve rapport](#) van de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) bevat de resultaten van een onderzoek naar de naleving van het *Protocol bij betalingsachterstanden*. In dit protocol staat wat de klant minimaal mag verwachten van de verzekeraar bij een premieachterstand.

2. Samenvatting

Het rapport bespreekt de naleving van het protocol door 94 verzekeraars op 17 toetspunten, zoals:

- of verzekeraars gelijke gevallen op gelijke manieren behandelen;
- het vastleggen van betalingsregelingen;
- het verstrekken van duidelijke informatie in herinneringsbrieven, inclusief het wijzen op de gevolgen van het niet betalen van de premie;
- de informatie op de website;
- hoe de verzekeraar zijn volmachten monitort op naleving van het protocol.

Het onderzoek vond plaats tussen september 2023 tot en met juli 2025 met als resultaat:

- Negen verzekeraars (10%) voldoen na het eerste onderzoek aan het protocol.
- Verzekeraars hebben vervolgens een jaar de tijd om zich te verbeteren en vervolgonderzoek uit te laten voeren door de Stv. Hiervoor kunnen zij bewijsstukken uploaden die de Stv beoordeelt. Bij het vervolgonderzoek gelden dezelfde criteria als bij de primaire toets.
- Gedurende de hersteltermijn van een jaar hebben de verzekeraars met op- en aanmerkingen in totaal 252 herstelacties uitgevoerd. 79 verzekeraars voldeden daarna alsnog aan het protocol. Daarmee voldoen in totaal 88 van de 94 onderzochte verzekeraars (94%) aan het protocol.
- Zes verzekeraars die nog volledig niet voldeden aan het Protocol, hebben na contact met het Verbond inmiddels de benodigde aanpassingen doorgevoerd. Of hebben beloofd dit binnenkort te doen.
- Er is één verzekeraar die geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om na herstel een vervolgonderzoek uit te laten voeren.

Met opmerkingen [AK1]: Vreemde zin, volgens mij is er iets weggevallen.

3. Onderzoeksopzet

Omdat het klantbelang voorop staat in de verzekeringssector, toetst de Stv de 'Kerncodes Klantbelang' het strengst. Deze toetsing bestaat uit een onderzoek waarbij de Stv stukken opvraagt en websites van verzekeraars inhoudelijk beoordeelt. Daarnaast vindt er een bedrijfsbezoek met interviews plaats. Zo beoordeelt de stichting of een verzekeraar voldoet aan de regels die in de betrokken 'Kerncode Klantbelang' zijn opgenomen. De Stv toetst aan de hand van een toetsingskader. De stichting houdt bij het toetsen rekening met de grootte van een verzekeraar. Iedere verzekeraar, van groot (een verzekeraar met omvangrijke klantenbestanden en tienduizenden werknemers) tot klein (met slechts een paar mensen in dienst), krijgt de Stv op bezoek. De manier waarop en hoe uitgebreid wordt getoetst (de intensiteit) verschilt: de stichting levert maatwerk.

4. Resultaten: Wat ging goed?

De meeste verzekeraars werken mee aan een betalingsregeling in het kader van een schuldhelpverleningstraject. Ook wijzen de meeste verzekeraars klanten niet af voor een verzekering nadat een klant heeft aangetoond met succes een schuldsaneringstraject te hebben afgerond. Dit traject vindt plaats onder de begeleiding van een schuldhelpverlenende instantie die is aangesloten bij de NVVK. Ook dient de zaak definitief afgehandeld te zijn (ontvangstbevestiging van finale kwijting). Verder proberen veel verzekeraars te voorkomen dat de incassokosten onnodig oplopen bij een betalingsachterstand op meer verzekeringen tegelijk.

4.1 Resultaten: Wat ging niet goed?

Bij het duidelijk en begrijpelijk communiceren laten verzekeraars punten liggen. Zo zijn de verstuurde herinneringen en aanmaningen niet altijd voldoende duidelijk en begrijpelijk. Daarnaast ontbrak bij zowel de (tweede) herinnering, de aanmaning en het royement vaak uitleg over de gevolgen van wanbetaling. Vanaf de eerste betalingsherinnering, maar ook in de daaropvolgende communicatie, krijgt de klant niet altijd het advies om bij betalingsproblemen contact op te nemen met de verzekeraar om betalingsmogelijkheden te bespreken. Ook controleerden verschillende verzekeraars onvoldoende of de gevolmachtigden waarmee de verzekeraars samenwerken het protocol naleven. In het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten blijkt het protocol onvoldoende uitgewerkt.

Met opmerkingen [AK2]: Moet je hier niet i.p.v. geen beter: vaak of niet altijd.

5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond

Het Verbond bestudeert de aanbevelingen van de Stv. Eventuele wijzigingen in bestaande-, en nieuwe zelfregulering doorlopen altijd een zorgvuldig proces tot aan eventuele bekrachtiging door de ALV. In 2023 is de naleving van het protocol getoetst door de Stv. Naar aanleiding van de tussentijdse rapportage is het Protocol uitgebreid met een artikel waarbij verzekeraars wel de ruimte houden om per casus een eigen afweging te maken. Daarnaast is in de toelichting op artikel 12 een verwijzing opgenomen naar de handreiking zelfregulering om verzekeraars te helpen bij de open normen op het gebied van begrijpelijkheid en duidelijkheid. Naast deze wijzigingen zijn enkele kleinere tekstuele aanpassingen doorgevoerd om de tekst beter leesbaar te maken.

Hoofdstuk 2 Resultaten toetsing Self Assessment 2024-2025

1. Inleiding

De Stv heeft in 2024 [vijf procescodes](#) getoetst die gelden voor alle 109 verzekeraars die lid zijn van het Verbond. Dit gebeurt via een zelf in te vullen vragenlijst, het zogeheten Self Assessment. Het onderzoek vond plaats van oktober 2024 tot begin 2025. In totaal hebben 109 verzekeraars deelgenomen.

2. Samenvatting

Het Verbond en Stv hebben een planning voor vijf jaar vastgesteld waarin 43 gedragscodes en bedrijfsregelingen worden getoetst. In 2024 heeft de Stv vijf procedurele codes onderzocht en 109 verzekeraars getoetst. Na het verwerken van de vragenlijsten voldoet 81% van de verzekeraars aan de getoetste onderdelen van de zelfregulering. Verzekeraars die niet volledig voldoen hebben een herstelmogelijkheid om binnen de herstelperiode aan te tonen dat de geconstateerde tekortkomingen zijn opgelost. Na een herstelperiode van drie maanden voldoen 104 verzekeraars (96%) aan de onderzochte onderdelen van de zelfregulering. De resultaten staan in de [Rapportage Procedurele codes Self Assessment 2024](#).

3. Onderzoeksopzet

De 109 verzekeraars ontvingen een online vragenlijst. Bij twijfel over de antwoorden is contact opgenomen met de verzekeraar voor nadere uitleg. Tijdens het self assessment heeft de Stv een vervolgoetsing uitgevoerd bij tien verzekeraars naar de juistheid van de antwoorden. De tien verzekeraars zijn geslaagd voor deze toets.

4. Resultaten

Van de 109 verzekeraars voldoen 104 verzekeraars (96%) aan alle onderdelen, inclusief herstel.

4.1 1 Protocol volmacht

45 verzekeraars bieden een verzekering aan waar dit convenant op van toepassing is. Bij de toetsing voldoet 84% van deze verzekeraars aan de toetsing. Na vervolgonderzoek voldoet 96% aan de getoetste onderdelen.

4.2 Protocol voor transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars

Dit protocol geldt voor zeven verzekeraars, waarvan 86% voldoet na de toetsing. Na vervolgonderzoek voldoet 86%.

4.3 Regeling arbeidsongeschiktheidsverzekering voor niet regulier verzekerbare ondernemers

Dit protocol geldt voor elf leden, waarvan 64% voldoet na de toetsing. Na vervolgonderzoek voldoet 91%..

4.4 Gedragscode Geïnformeerde Verlenging en Contracttermijnen Particuliere en Zakelijke Schade-en Inkomensverzekeringen

Deze regeling geldt voor 72 leden, waarvan 90% voldeed na toetsing. Na vervolgonderzoek voldoen de leden aan deze code.

4.5 Bedrijfsregeling 19: Regres bij motorrijtuigverzekeringen

Deze regeling geldt voor 34 leden, waarvan er twee niet voldeden na het eerste onderzoek, maar na het vervolgonderzoek wel.

5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond

Het Verbond bestudeert de aanbevelingen van de Stv. Eventuele wijzigingen in bestaande-, en nieuwe zelfregulering doorlopen altijd een zorgvuldig proces tot aan eventuele bekrachtiging door de ALV.

Hoofdstuk 3. Vooruitblik

3.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes

- * Protocol Verzekeringskeuringen: mei 2024 – juni 2024
- * Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens: mei 2024 – maart 2025
- * Gedragscode Klachtbehandeling: april 2025 – november 2025
- * Ethisch Kader Datatoepassingen: december 2025 – juni 2026
- * Gedragscode Informatieverstrekking: juli 2026 – januari 2027
- * Kwaliteitscode Rechtsbijstand: februari 2027 – maart 2027
- * Gedragscode Claimbehandeling: maart 2027 – september 2027