



CODE RENDEMENT EN RISICO

**GEDRAGSCODE BETREFFENDE DE VOORLICHTING OVER
HET RENDEMENT EN RISICO VAN
BELEGGINGSVERZEKERINGEN EN LEVENSVERZEKERINGEN
MET WINSTDELING**

VERBOND VAN VERZEKERAARS



SECTOR LEVENSVERZEKERING

Den Haag, 1 augustus 2006



INHOUDSOPGAVE

PREAMBULE 3

HOOFDSTUKKEN

- I ALGEMENE BEPALINGEN 4
- II RICHTLIJNEN BETREFFENDE ALLE COMMUNICATIE-UITINGEN INZAKE
BELEGGINGSVERZEKERINGEN EN LEVENSVERZEKERINGEN MET
WINSTDELING 6

BIJLAGEN

- 1. DEFINITIES 11
- 2. TOETSING 13



PREAMBULE

In juni 1996 heeft het Verbond van Verzekeraars een eerste gedragscode opgesteld, met als oogmerk het geven van goede voorlichting aan consumenten over de wijze waarop rendement en risico van beleggingen van invloed zijn op toekomstige uitkeringen met betrekking tot levensverzekeringen en spaarkasovereenkomsten, waarbij de premie wordt belegd. De reden daarvoor was dat dit (gecompliceerde) financiële producten zijn, waarbij het risico van beleggingen geheel of gedeeltelijk bij de consument ligt en waarbij de consument een langdurige verplichting aangaat. Het is daarom van belang dat consumenten goed worden voorgelicht over het rendement en risico met betrekking tot deze producten.

De eerste gedragscode, de zogenaamde *Code Rendement en Risico*, is op 1 januari 1997 in werking getreden. In april 1998 volgde een tweede versie van de Code. In oktober 1998 werd een 2^e module ingevoerd met daarin regels omtrent (traditionele) levensverzekeringen met contractuele overrentedeling en/of maatschappijwinstdeling. Op basis van een evaluatie van die Code in 2000 en in overeenstemming met de regelgeving voor de financiële bijsluiter, waarvan de verstrekking verplicht werd per 1 juli 2002, is een nieuwe Code opgesteld.

Voor wat betreft de offertes werd gekozen voor een verregaande integratie met de financiële bijsluiter, waarin immers veel elementen van de reeds bestaande Code zijn overgenomen. Het deel van de Code dat verder ging dan de financiële bijsluiter, namelijk de regels omtrent media-uitingen, bleef van kracht. Waar eerder sprake was van twee aparte modules zijn deze samengevoegd tot één document.

De herziene Code is per 1 juli 2002, tegelijkertijd met de Nadere regeling financiële bijsluiter 2002, in werking getreden. Met de inwerkingtreding van deze Code was de Code uit april 1998 vervallen. Een aantal onduidelijkheden omtrent de samenhang met de financiële bijsluiter en een discussie omtrent het eigen voorbeeldrendement hebben in november 2003 geleid tot een aantal aanpassingen in de Code. Op dat moment is ook het aangepaste toetsingsreglement in werking getreden, welke regelt dat de toetsing geschiedt door de fungerend directeur van het Klachteninstituut Verzekeringen.

Medio 2004 is, mede op aandringen van de AFM, overleg gevoerd met het Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW) om te kunnen komen tot een volledig bruto eigen voorbeeldrendement. Voor NHG-offertes gold tot dat moment immers nog een alternatieve berekeningsmethodiek. Met het WEW werd overeenstemming bereikt over deze aanpassing, die officieel per 1 januari 2005 in werking is getreden. Verzekeraars werd verzocht deze aanpassingen, welke in deze nieuwe versie van de Code waren opgenomen, uiterlijk op 1 januari 2005 te hebben doorgevoerd. Per die datum zijn ook de NHG-normen overeenkomstig aangepast door het WEW.



De toezichtswetgeving die van toepassing is op verzekeringsproducten is per 1 januari 2006 aanzienlijk aangepast. Met de introductie van de Wfd is eveneens de regelgeving ten aanzien van de financiële bijsluiter ingrijpend gewijzigd. Per 1 oktober 2006 zal de Nadere Regeling financiële dienstverlening geïmplementeerd dienen te zijn. Op grond van de NRfd moet de financiële bijsluiter beschikbaar gehouden worden en op verzoek van de klant kosteloos worden verstrekt. Hiertoe zal een maatmens financiële bijsluiter beschikbaar moeten worden gehouden. Gepersonaliseerde informatie komt terug in de offerte. Omdat veel van de bepalingen die in de vorige versie van de Code waren opgenomen inmiddels zijn overgenomen in wetgeving is de Code aanzienlijk aangepast.

VERBOND VAN VERZEKERAARS

DEN HAAG, 1 augustus 2006



HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 01. - Het Verbond van Verzekeraars (hierna: het Verbond) heeft deze gedragscode, de Code Rendement en Risico (hierna: Code), opgesteld betreffende de voorlichting over beleggingsverzekeringen en individuele levensverzekeringen met winstdeling.

Art. 02. - Het doel van de Code is om de consument in uitingen gericht op de verkoop van beleggingsverzekeringen en levensverzekeringen met winstdeling helder voor te lichten. De onderschrijvende maatschappijen van levensverzekering en spaarkasbedrijven in Nederland (hierna: verzekeraars) dienen de consument daarom met betrekking tot een beleggingsverzekering of een levensverzekering met winstdeling, voor te lichten conform de uitgangspunten en de richtlijnen van de Code.

Art. 03. - De Code wordt toegepast door verzekeraars die de Code uitdrukkelijk en zonder voorbehoud hebben onderschreven. Door het onderschrijven van de Code verbinden deze verzekeraars zich aan onvoorwaardelijke toepassing tegenover het Verbond.

Art. 04. - In de Code zijn richtlijnen vastgelegd met betrekking tot de algemene voorlichting door de verzekeraars aan consumenten. Hoofdstuk II bevat bepalingen voor alle communicatie-uitingen.

Art. 05. - In de Code zijn definities van begrippen vastgelegd die dienen als algemene standaard in de communicatie naar consumenten (bijlage 1). Waar mogelijk komen deze begrippen overeen met de begrippen zoals die worden gehanteerd in de Nadere Regeling financiële dienstverlening 2006.

Art. 06. - De Code sluit waar mogelijk aan op de Nadere Regeling financiële dienstverlening 2006. De informatie in alle andere uitingen dan de financiële bijsluiter mag op geen enkele manier in strijd zijn met de Nadere Regelgeving financiële dienstverlening 2006.

Art. 07. - De verzekeraars die de Code hebben onderschreven en die samenwerken met het intermediair, zien toe op de correcte naleving van de Code door het met deze verzekeraars samenwerkende intermediair.

Art. 08. - Door het onderschrijven van de Code hebben de verzekeraars de plicht zich in de communicatie naar consumenten te beroepen op het feit dat zij zich aan de richtlijnen van de Code conformeren, door het opnemen van de volgende zin:

“[Naam verzekeraar] onderschrijft de Code Rendement en Risico.”



Art. 09. – De fungerend directeur van het Klachteninstituut Verzekeringen ziet toe op de correcte naleving van het doel en de richtlijnen van de Code door de maatschappijen die de Code hebben onderschreven. Zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden geregeld in het in bijlage 2 opgenomen reglement.

Art. 10. - Het Verbond aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de toepassing van de Code door verzekeraars en/of de toetsing door de fungerend directeur van het Klachteninstituut Verzekeringen, alsmede voor de gevolgen van publicatie en uitspraken.

Art. 11. - Verzekeraars, die de Code hebben onderschreven, vrijwaren het Verbond voor alle aanspraken van consumenten uit hoofde van de door consumenten geleden schade voortvloeiende uit de uitingen van verzekeraars, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van het Verbond.



HOOFDSTUK II

RICHTLIJNEN BETREFFENDE ALLE COMMUNICATIE-UITINGEN INZAKE BELEGGINGSVERZEKERINGEN EN LEVENSVERZEKERINGEN MET WINSTDELING

Art. 01. – Het gebruik van een klein lettertype dient te worden vermeden. De voorgeschreven informatie dient op een logische plaats in de communicatie-uiting geïntegreerd te worden en zeker niet in de marge te worden geplaatst. De leesbaarheid van de informatie mag op geen enkele manier worden bemoeilijkt.

Art. 02. – Het begrip sparen moet terughoudend worden gebruikt. Gebruik van het begrip sparen in kopteksten is altijd verboden. In de Wfd is als open norm opgenomen dat informatie juist begrijpelijk en niet misleidend dient te zijn.

Art. 03. - Eventuele specifieke kenmerken van een communicatiemedium kunnen een rechtvaardiging zijn om beperkingen aan te brengen in de te verschaffen informatie, mits daarmee geen afbreuk wordt gedaan aan de uitgangspunten en de richtlijnen van de Code.

Voorbeeldwaarden

Art. 04. - Alle voorbeeldwaarden dienen te zijn berekend op basis van de Nadere Regeling financiële dienstverlening 2006. Conform artikel 27 lid 5 Bfd dient verplicht melding te worden gemaakt van kosten en financiële risico's.

Beleggingsverzekeringen

Art. 05. – Indien in een koptekst een voorbeeldkapitaal wordt genoemd dient direct daaropvolgend de volgende zinsnede te worden vermeld:

“...bij een voorspelling op basis van x%.”

Bij het noemen van het bovenstaande bruto fondsrendement dient daarbij ook het netto rendement op de premie(s) op de einddatum genoemd te worden.

Art. 06. - In alle communicatie-uitingen, waarin voorbeeldkapitalen worden getoond, dienen ten minste de voorbeeldkapitalen op basis van de in de Nadere Regelgeving financiële dienstverlening 2006 genoemde bruto voorbeeldrendementen (standaardvoorbeeldrendement, pessimistisch rendement en het historisch rendement) te worden getoond. Bij de berekening van de gemiddelde voorbeeldrendementen dient te worden gewerkt met het meetkundig gemiddelde, dit in aanvulling op artikel 11 lid 1 van de NRfd.

Art. 07. - In alle communicatie-uitingen, waarin voorbeeldkapitalen worden getoond, dient bij elk getoond voorbeeldkapitaal het gehanteerde bruto voorbeeldrendement te worden vermeld met daarbij het netto rendement op de premie(s) op de einddatum.



Art. 08. – Voor de berekening van de voorbeeldkapitalen is het toegestaan om naast het historisch rendement een eigen voorbeeldrendement te kiezen. Dit eigen voorbeeldrendement is een bruto rendement en mag niet hoger zijn dan het bruto historisch rendement (zie ook artikel 3, lid 2 NRfd)

Levensverzekeringen met winstdeling

Art. 9. – In alle communicatie-uitingen, waarin voorbeeldkapitalen worden vermeld, dienen tenminste te worden vermeld:

- één voorbeeldkapitaal als de som van het gegarandeerde verzekerde kapitaal en een voorbeeldwinstkapitaal gebaseerd op een winstdelingspercentage van 0%;
- één voorbeeldkapitaal als de som van het gegarandeerde kapitaal en een voorbeeldwinstkapitaal gebaseerd op het gemiddelde historische winstdelingspercentage.

Voor de berekening van de voorbeeldwinstkapitalen is het toegestaan om naast of in plaats van het gemiddelde historische winstdelingspercentage een percentage te hanteren dat lager ligt dan het gemiddelde historische winstdelingspercentage.

Art. 10. – Bij elk getoond voorbeeldkapitaal dient het gehanteerde winstdelingspercentage te worden vermeld. Als het winstdelingspercentage bruto is dan deint tevens het netto winstdelingspercentage te worden genoemd.

Art. 11. – In alle communicatie-uitingen, waarin voorbeeldkapitalen worden gehanteerd dient, op een voor de consument begrijpelijke wijze, te worden uitgelegd dat elk getoond voorbeeldkapitaal bestaat uit een gegarandeerd kapitaal en een winstdelingsafhankelijk deel (=voorbeeldwinstkapitaal).



BIJLAGE 1

DEFINITIES

De meest essentiële begrippen in de Code worden als volgt gedefinieerd:

Communicatie-uitingen

Dit zijn alle vormen van communicatie naar consumenten door verzekeraars, door middel van advertenties, brochures, audiovisuele toepassingen, internettoepassingen, offertes en andere uitingen, niet zijnde de financiële bijsluiter.

Beleggingsverzekering

Dit is een overeenkomst van levensverzekering, waarbij het voor belegging in aanmerking komende deel van de inleg (de premie) wordt belegd in (een combinatie van) aandelen, obligaties, deposito's, vastgoed of andere beleggingscategorieën en waarbij het risico van beleggen geheel of gedeeltelijk bij de verzekeringnemer ligt. Hieronder worden ook spaarkasovereenkomsten verstaan.

Levensverzekering met winstdeling

Dit is een levensverzekering met contractuele overrentedeling en/of maatschappijwinstdeling. Hieronder worden in deze Code niet verstaan:

- levenslange levensverzekeringen bij overlijden
- winstdelende risicoverzekeringen
- spaarhypotheken

Voorbeeldwaarden

Dit zijn voorbeeldkapitalen en voorbeeldrendementen.

Voorbeeldkapitaal

Bij beleggingsverzekeringen:

Dit is het bedrag dat tot uitkering kan komen aan het einde van de looptijd van de beleggingsverzekering, indien het voorbeeldrendement jaar op jaar wordt gerealiseerd. Bij spaarkasproducten mag de eventuele tontinewinst inbegrepen worden in het voorbeeldkapitaal.

Bij levensverzekeringen met winstdeling:

Dit is de som van het voorbeeldwinstkapitaal en het gegarandeerde kapitaal.

Voorbeeldrendement

Dit is een bruto-rendement waarmee een voorbeeldkapitaal wordt berekend.

Beleggingsrisico

Dit is de onzekerheid over het te realiseren beleggingsrendement op het beleggingsdeel bij beleggingsverzekeringen.



Eigen voorbeeldrendement

Dit is een voorbeeldrendement op jaarbasis dat zelf is gekozen om een voorbeeldkapitaal te berekenen. Dit bruto rendement is gemaximeerd tot de hoogte van het bruto historisch rendement of, indien het fonds korter dan 4 jaar bestaat, tot de hoogte van de toepasselijke parameter als bedoeld onder 'verwacht rendement' in bijlage 5, tabel 0, van de Nadere Regeling financiële dienstverlening.

NHG-rendement

Het door het Waarborgfonds Eigen Woningen vastgestelde maximum rendement in verband met het verkrijgen van Nationale Hypotheek Garantie. Dit rendement kan, mits dit niet hoger is dan het bruto historisch rendement, in plaats van het eigen voorbeeldrendement worden gehanteerd en is ook een bruto rendement..

Bruto rendement

Rendement voor aftrek van alle kosten.

Netto rendement

Rendement na aftrek van alle kosten.

Fonds

Hierbij wordt belegd in (een combinatie van) aandelen, obligaties, deposito's, vastgoed of andere beleggingsobjecten. Hieronder wordt verstaan een beleggingsmaatschappij, een beleggingsfonds (al dan niet met een vergunning krachtens de Wet toezicht beleggingsinstellingen) of een (gesepareerd) beleggingsdepot.

Contractuele overrentedeling

Dit is winstdeling op basis van een objectieve interest maatstaf.

Maatschappijwinstdeling

Dit is winstdeling welke afhankelijk is van de bedrijfsresultaten van de desbetreffende maatschappij.

Winstdelingspercentage

Dit is het bruto percentage op jaarbasis, waarmee de voorbeeldwinstkapitalen bij levensverzekeringen met winstdeling worden berekend.

Gegarandeerd kapitaal

Dit is het bedrag dat gegarandeerd tot uitkering komt aan het eind van de looptijd.



BIJLAGE 2

REGLEMENT op de toetsing van de Code

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Het Verbond
Het Verbond van Verzekeraars.
2. De Codemaatschappij
De maatschappij die de Code Rendement en Risico heeft onderschreven.
3. De Code
De Code Rendement en Risico.
4. Werkdag
Een dag waarop het kantoor van het Klachteninstituut Verzekeringen geopend is.

Artikel 2 Taak

1. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut (hierna: Klachteninstituut) ziet achteraf toe op een correcte naleving van de Code door de maatschappijen.
2. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut kan gevraagd of ongevraagd het Verbond aanbevelingen doen met betrekking tot de Code.
3. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut kan handelen op grond van:
 - a. een klacht, ingediend door een derde;
 - b. publieksmateriaal van een maatschappij dat hem onder ogen komt.
4. Een beslissing naar aanleiding van een klacht of eigen onderzoek neemt de (fungerend) directeur in beginsel binnen twintig werkdagen nadat hij van alle feiten en omstandigheden heeft kennis genomen.

Artikel 3 Besluiten

1. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut en in hoger beroep de daarvoor aangewezen persoon of instantie (zie artikel 5), zijn bij uitsluiting van iedere andere instantie bevoegd om publieksmateriaal, dat krachtens dit reglement ter kennis van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut is gebracht, op correcte naleving van de Code te toetsen.
2. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut doet zijn uitspraken schriftelijk en met redenen omkleed.
3. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut kan te allen tijde die deskundigen raadplegen welke hij nodig acht.



Artikel 4

Procedure bij niet naleven van de Code

1. Indien naar het oordeel van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut door een Codemaatschappij niet, niet juist of niet volledig wordt voldaan aan de Code, wordt de betrokken maatschappij daarvan in kennis gesteld met het verzoek de Code, binnen een door de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut bepaalde termijn, naar behoren toe te passen.
2. De betrokken maatschappij kan naar aanleiding van het in lid 1 bepaalde oordeel van het Klachteninstituut en de door deze bepaalde termijn de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut verzoeken om gehoord te worden.
3. De hoorzitting vindt binnen twintig werkdagen na het ingediende verzoek plaats.
4. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut geeft binnen tien werkdagen na de hoorzitting schriftelijk aan de betrokken maatschappij zijn standpunt weer.
5. Indien een maatschappij, na afronding van de in de leden 1 tot en met 4 beschreven procedures, geen of onvoldoende gevolg geeft aan het verzoek van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut om zijn publieksmateriaal conform de Code aan te passen, kan de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut de betrokken maatschappij het recht ontzeggen zich te presenteren als een Codemaatschappij.
6. De beslissing tot ontzegging wordt de betrokken maatschappij medegedeeld bij aangetekend schrijven met ontvangstbericht.

Artikel 5

Hoger beroep

1. De maatschappij die het recht wordt ontzegd zich te presenteren als een Codemaatschappij, kan binnen twintig werkdagen na ontvangst van de in artikel 4, lid 6 bedoelde brief, hiertegen beroep aantekenen door middel van een aangetekend schrijven dat is gericht aan de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut.
2. Indien een dergelijk beroep wordt ingesteld zal de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut, na overleg met het Verbond en de Consumentenbond, een onafhankelijke persoon of instantie benoemen. Indien het overleg niet tot een benoeming leidt, zal de benoeming plaats vinden door de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.
3. Deze persoon of instantie zal, indien dat wordt gewenst, partijen horen en zal uitspraak doen omtrent de beslissing van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut.
4. De uitspraak in hoger beroep heeft het karakter van een arbitraal vonnis in de zin van artikel 1020 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering.
5. De kosten van het hoger beroep zulks met in begrip van die van het verlof tot tenuitvoerlegging als bedoeld in artikel 1062 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering zijn voor rekening van de in het ongelijk gestelde partij.



Artikel 6

Bekendmaking

1. Indien de beslissing waarin een maatschappij het recht is ontzegd zich te presenteren als een Codemaatschappij, onherroepelijk is geworden, wordt het Bestuur van de Sector Levensverzekering van het Verbond door de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut hierover geïnformeerd. De betrokken maatschappij dient met onmiddellijke ingang uit alle publieksuitingen de verwijzingen te verwijderen waaruit zou kunnen worden afgeleid dat zij een Codemaatschappij is.
2. Indien lid 1 van toepassing is, zal de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut, met betrekking tot de uitspraak het volgende bekend maken:
 - a. de naam van de betrokken maatschappij;
 - b. productnaam.
3. Voor de toepassing van lid 2 wordt gebruik gemaakt van een door het Verbond, in overleg met de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut, opgesteld standaard persbericht.

Artikel 7

Procedure bij overschrijding termijnen

1. Indien een maatschappij zich niet houdt aan de in artikel 4, lid 1, beschreven termijnen, kan de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut de betrokken maatschappij het recht ontzeggen zich te presenteren als een Codemaatschappij.
2. Artikel 4, lid 6 alsmede de artikelen 5 en 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8

Hernieuwde toelating

1. Een maatschappij, die het recht ontzegd is zich te presenteren als een Codemaatschappij, kan dit recht terugkrijgen bij een volgende toetsing van publieksmateriaal door de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut.
2. De betrokken maatschappij kan de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut verzoeken zijn publieksuitingen te toetsen.
3. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut zal de betrokken maatschappij binnen twintig werkdagen na het verzoek daartoe van het resultaat van deze toetsing op de hoogte stellen.
4. Artikel 5 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9

Aansprakelijkheid

1. Het Klachteninstituut, zijn (fungerend) directeur en zijn medewerkers van het Klachteninstituut aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de toepassing van de Code door maatschappijen.



2. Voor schade die de consument door een uiting van de maatschappij lijdt, is noch het Klachteninstituut, noch de (fungerend) directeur noch de werknemers van het Klachteninstituut, aansprakelijk, tenzij er met betrekking tot die uiting sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut of de medewerkers van het Klachteninstituut.
3. De maatschappij vrijwaart de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut, zowel als de werknemers van het Klachteninstituut, voor alle aanspraken van consumenten uit hoofde van door deze consumenten geleden schade voortvloeiende uit de uitingen van de desbetreffende maatschappij, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut of de medewerkers van het Klachteninstituut.
4. Het Klachteninstituut noch de voor een hoger beroep aangewezen persoon of instantie zijn aansprakelijk voor schade die ontstaat door de uitspraken of de publicatie daarvan nadat de uitspraken in kracht van gewijsde zijn gegaan, tenzij er bij de voorbereiding van de betrokken beslissing zo fundamentele rechtsbeginselen zijn veronachtzaamd dat van een eerlijke en onpartijdige behandeling van de zaak niet meer kan worden gesproken en er voor het overige is voldaan aan de vereisten van burgerrechtelijke aansprakelijkheid.

Artikel 10

Evaluatie

1. Een jaar na de inwerkingtreding van dit reglement zal de wijze van toetsing worden geëvalueerd. Het bestuur van de Sector Levensverzekering van het Verbond besluit dan of de manier van toetsing zal worden gecontinueerd.
2. De (fungerend) directeur van het Klachteninstituut brengt jaarlijks een kort verslag van zijn werkzaamheden en ervaringen in het kader van de Code uit aan het bestuur van de sector Levensverzekering van het Verbond en aan de Consumentenbond.

Artikel 11

Overige bepalingen

1. Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2003 en vervangt het reglement van april 1998.
2. Ter zake van de uitvoering van dit reglement wordt het Verbond op grond van artikel 18 lid 2 van de statuten van het Verbond geacht te worden vertegenwoordigd door het bestuur van de sector Levensverzekering van het Verbond.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de sector Levensverzekering van het Verbond, nadat de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut gehoord is.
4. Wijzigingen in het reglement worden vastgesteld door het bestuur van de sector Levensverzekering van het Verbond, nadat de (fungerend) directeur van het Klachteninstituut gehoord is.