KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

2017

'VOORTVARENDHEID, MEER BEMIDDELING ÉN PREVENTIE'

RALPH PANS

'BEMIDDELEN ALS HET KAN, UITSPRAAK ALS HET NODIG IS'

EVELINE RUINAARD

'OOK COMMISSIE VAN BEROEP LAAG-DREMPELIGER MAKEN'

FRITS SALOMONS

Inhoud

Kifid: hier staan we voor 4

INTERVIEW | **Ralph Pans**
‘VOORTVARENDHEID, MEER BEMIDDELING ÉN PREVENTIE’ 6

10 jaar Kifid 10

Klanttevredenheid 12

INTERVIEW | **Eveline Ruinaard**
‘BEMIDDELEN ALS HET KAN, UITSPRAAK ALS HET NODIG IS’ 14

Klachtenloket Rentederivaten MKB 19

INTERVIEW | **Frits Salomons**
‘OOK COMMISSIE VAN BEROEP LAAGDREMPELIGER MAKEN’ 20

Klachten in cijfers 24

Financiële resultaten 28

Begroting 2018 32

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 33

Bestuursverklaring over risicomanagement 34

Samenstelling bestuur en commissies 36

Kifid: hier staan we voor

Kifid is het deskundige en laagdrempelige klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener.

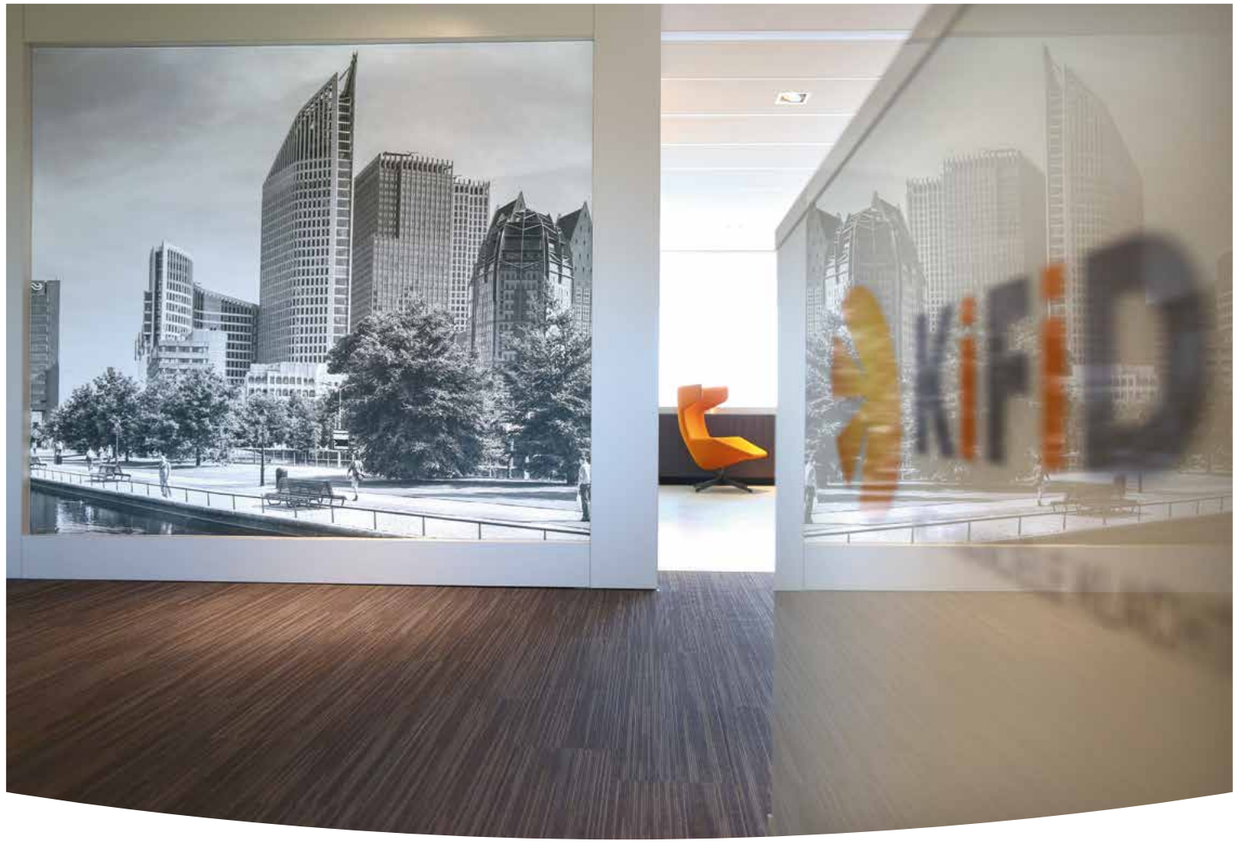
Toegankelijk

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) staat consumenten bij in het vinden van een rechtvaardige oplossing voor klachten over producten en diensten van banken, verzekeraars, tussenpersonen en andere financiële dienstverleners. Het klachten-instituut voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillen-beslechting als alternatief voor een gang naar de rechter. Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht.

Bij een geschil tussen een consument en een financiële dienstverlener gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtenprocedure voor de consument geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument bij Kifid een klacht indienen.

Gelijk speelveld

Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten en financiële dienstverleners. Ieder van de partijen krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten, die in de regel zonder advocaat procederen. De commissies onderzoeken ook of de financiële dienstverlener zijn werk voor de consument goed heeft gedaan.



Bemiddeling

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin de consument en de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie om een uitspraak te krijgen. Indien een partij hiertegen in beroep gaat, zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

Onpartijdig

De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van Kifid. Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is bovendien vastgelegd in de reglementen. ■

KERNCIJFERS 2017

BEHANDELDE KLACHTEN

3.141

AANGESLOTEN FINANCIËLE DIENSTVERLENERS

7.618

BUDGET

€ 8,8 MLN

MEDEWERKERS

64

‘VOORTVARENDHEID, MEER BEMIDDELING ÉN PREVENTIE’

Per 2017 begon **Ralph Pans** als voorzitter van het Kifid-bestuur. Kifid verandert, maar wat hem betreft mag dat nóg sneller gaan. “Om klanten echt voortvarend te kunnen helpen en met het oog op preventie van geschillen.” Ralph Pans licht toe.

Is:
- Staatsraad bij de Raad van State

Was:
- Wethouder, tevens locoburgemeester van de gemeente Zaanstad
- Burgemeester van de gemeente Rosmalen
- Burgemeester van de gemeente Almere
- Secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Voorzitter directieraad van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Hoe zou u Kifid typeren na uw eerste jaar als bestuursvoorzitter?

“Kifid is een professionele organisatie met veel kennis van financiële dienstverlening, die nadrukkelijk wil laten zien dat ze openstaat voor gewone klanten die zijn vastgelopen in een conflict met hun bank of verzekeraar. Kifid gaat voor laagdrempeligheid en betrouwbaarheid en wil de klachten van consumenten snel en voortvarend behandelen. Om dat laatste te bereiken, moeten we andere accenten leggen. Daarover praten we veel als bestuur: Hoe kunnen we de doorlooptijden versnellen?.”

Waarop doelt u met ‘andere accenten’?

“Naast het doen van uitspraken kan Kifid nog sterker inzetten op bemiddeling. Iedereen binnen de organisatie beseft dat ook. Natuurlijk heb je meer mensen nodig om het grote aantal klachten sneller te behandelen. Dat zie je terug in de begroting: we hebben voor 2018 een ruimer budget aangevraagd om extra personeel aan te trekken. Maar daarnaast kun je kijken welke andere manieren van geschil-beslechting kunnen helpen. Op dat punt kan Kifid nog een tand bij zetten.
In het dagelijks leven ben ik rechter en bij de rechterlijke macht zie je regelmatig dat er nog geprocedeerd wordt over een geschil van jaren geleden, terwijl alle betrokkenen soms al verder zijn. Dat willen we bij Kifid voorkomen. Bij bemiddeling is het mooie dat partijen het samen eens worden en iedereen uiteindelijk tevreden is. Bovendien is het laagdrempeliger dan een formele procedure.”

In 2017 lukte het om 40 procent van de klachten op te lossen door bemiddeling. Dat moet dus verder omhoog?

“Jazeker. Er is al een stap gezet en Kifid draagt dit ook uit, maar we zijn er nog niet. Nu schrikken consumenten soms toch van de juridische *look and feel* die nog bestaat. Van een rechter verwachten ze dat, maar bij een laagdrempelig klachteninstituut is het verwachtingspatroon anders. Daarop kunnen we als Kifid nog beter inspelen, anders blijft er gebrom om

ons heen hangen. In dat kader is het jammer dat de publiciteit rond Kifid altijd over uitspraken gaat en niet over bemiddeling. Die bemiddelende rol zou meer zichtbaar mogen worden."

U hebt in 2017 ook stappen gezet om Kifid meer zichtbaar te maken, samen met directeur en voorzitter van de Geschillencommissie Eveline Ruinaard.

"Dat klopt, we hebben veel contacten met stakeholders gehad. Van gesprekken met de buitenwereld kun je leren: waar liggen verbeterpunten? Hoe ervaren mensen bijvoorbeeld een zitting bij ons? Het kan om heel simpele dingen gaan. Zo gaf iemand aan dat de naambordjes te klein zijn. Verder horen we regelmatig dat mensen de teksten van de uitspraken ingewikkeld vinden. Het liefst zouden consumenten natuurlijk altijd gelijk krijgen, maar ze willen zich in ieder geval gehoord voelen en snappen waaróm Kifid tot een bepaalde uitspraak komt. Ze willen duidelijkheid. Bemiddeling kan daar mede voor zorgen, doordat het niet zo juridisch en formeel is. Wat onze mensen overigens ook vaak horen: 'U bent de eerste die echt naar mijn verhaal heeft geluisterd.' Dat is mooi."

Bemiddeling zou ook centraal moeten staan in nieuwe dienstverlening van Kifid, stelt u. Zoals het in juli te openen loket voor kleinzakelijke ondernemers met klachten over financiering door hun bank.

"Kijk, zo'n nieuw loket kun je op twee manieren inrichten. Of je gaat uit van het huidige beproefde Kifid-model, of je richt het proces direct zoveel mogelijk in op bemiddeling. Je kunt bijvoorbeeld denken aan 'regiegesprekken' waarin je samen kijkt: waarover gaan we het straks precies hebben? Pers je alles in een juridisch kader, dan worden er vaak talloze beroepsgronden aangevoerd die allemaal moeten worden behandeld. Terwijl de klacht ook meteen toegespitst kan worden op de twee of drie punten die er echt toe doen. Vooraf bespreek je dan: bij welk resultaat zou je tevreden zijn? Zo bereik je veel eerder gemeenschappelijk terrein en dat betekent meer kansen voor een acceptabele oplossing voor zowel de ondernemer als de bank."

Wat is u nog meer opgevallen in de gesprekken die u met brancheorganisaties voor de financiële dienstverlening, consumenten en anderen hebt gehad?

"Mij is vooral de houding van respect en waardering tegenover Kifid bijgebleven. Tegelijkertijd vinden consumenten en hun vertegenwoordigers dat je best wel verstand van financiële producten en diensten moet hebben om hier aan te kloppen, omdat het ingewikkeld is. Zeker tegenover de 'zware' dames en heren van de banken en verzekeraars voelt men zich soms klein. Dat betekent overigens niet dat je het dan niet redt: met een goede case maakt een consument een goede kans. We kunnen natuurlijk niet de advocaat van de burgers zijn, Kifid blijft onpartijdig en onafhankelijk. Wel speelt het principe van ongelijkheidscompensatie. Geen van de partijen heeft onze voorkeur, maar Kifid vraagt van de financiële dienstverlener meer bewijs omdat zij over meer juridische kennis en proceservaring beschikken.

Met welke zaken heeft het bestuur zich in 2017 nog meer beziggehouden?

"Er is extra aandacht geweest voor communicatie, bijvoorbeeld voor een nieuwe toegankelijke website - onze entree naar de samenleving. Die komt er in 2018. Verder was ict een belangrijk aandachtspunt, om de klachtbehandeling sneller en eenvoudiger te laten verlopen. Daar zijn behoorlijke investeringen mee gemoeid, ook om het systeem goed te blijven onderhouden en veilig.

'MET EEN GOEDE CASE MAAKT EEN CONSUMENT EEN GOEDE KANS.'

Onze statuten waren verouderd; daar stond de Ombudsman nog in. Die zijn nu aangepast naar de nieuwe structuur en werkwijze van Kifid. We zijn daarnaast bezig geweest met de aanbevelingen uit het Kifid-evaluatierapport dat december 2016 werd gepresenteerd. De minister van Financiën heeft aan de Tweede Kamer beloofd om rond de zomer 2018 te laten weten wat er van die aanbevelingen rond onder meer laagdrempeligheid, communicatie, doorlooptijden en het digitale loket terecht is gekomen. We zijn vol vertrouwen dat dit goed gaat, want wij vinden al die zaken zelf ook belangrijk.

Tot slot is er een bestuurswisseling geweest. We hebben afscheid moeten nemen van de zeer ervaren Jan Maarten Slagter, omdat zijn maximale zittingstermijn erop zat. Gelukkig is er ook iemand voor terug-gekomen met veel ervaring in de financiële wereld: Pauline van Esterik-Plasmeijer. Frits Salomons, de voorzitter van de Commissie van Beroep, heeft eind 2017 laten weten dat hij zijn voorzitterschap na vijf jaar neerlegt. Dat vinden we erg jammer, hij was echt het gezicht van de commissie. Gelukkig blijft hij met al zijn kennis wel aan als lid. Intussen zijn we op zoek naar een nieuwe voorzitter."

Zijn er zaken waarvoor u in 2018 nog extra aandacht wilt vragen?

"Waar we in 2017 verhoudingsgewijs te weinig aan hebben kunnen doen is het ontsluiten van de schatkamer aan kennis bij Kifid. Uit alle zaken die we behandelen, volgen zoveel *lessons learned*. Het liefst zou ik die naar vuistregels vertaald zien op onze website, als leidraad voor de consument bij het aanschaffen van een financieel product. Zo kun je het aantal geschillen mogelijk terugdringen en consumenten, banken, verzekeraars, beleggings-instellingen en financiële adviseurs willen ook dat Kifid dat gaat doen. Ik denk dan aan vuistregels als: 'Koop niks dat je niet begrijpt', 'Niks op papier betekent geen bewijs' en 'Een begrip als aflossingsvrij dekt nooit de lading'.

'DE SCHATKAMER AAN KENNIS BIJ KIFID NOG TE WEINIG ONTSLOTEN.'

Ook voor de financiële dienstverleners levert dat belangrijke lessen op. Van bepaalde statements weten we dat veel klanten die verkeerd gaan begrijpen. Presenteer iets niet als gratis, als de consument ervoor betaalt. Zorg dat wat je belooft in overeenstemming is met wat je kunt waarmaken. Creëer niet de schijn van 100 procent dekking bij schade als dat in de kleine lettertjes niet klopt. Uiteindelijk is dat geen goede reclame. Verdiep je dus in je klant. Vuistregels werken beide kanten op.

Al met al willen we naast klachtenloket meer een kennisinstituut worden. Zulke veranderingen vragen tijd en energie. Maar ik zie het als een verbouwing, waarbij de zaken gewoon doorgaan. Natuurlijk geeft het wat overlast, maar Kifid wordt er wel mooier en beter van en we kunnen mensen straks sneller helpen. Ik heb er alle vertrouwen in." ■

10 jaar Kifid

IMPRESSIE VAN HET LUSTRUM-CONGRES IN BEELD

In 2017 bestond Kifid 10 jaar. Tijdens een feestelijk en informatief lustrumcongres in Theater Diligentia in Den Haag zijn kennis en ervaring over klachtbehandeling uitgewisseld.

Rond het thema 'Een klacht is een kans, het begin van een gesprek' waren er presentaties en workshops. Dagvoorzitter Jeroen Smit interviewde de voorzitter van de Geschillencommissie, Eveline Ruinaard, over Kifid nu en in de toekomst.

Minister van Financiën, Jeroen Dijsselbloem, sprak de aanwezigen toe via een videoboodschap. Dit alles afgewisseld met improvisatietheater door Theater Draad. ■

Klanttevredenheid

Kifid wil een kwaliteitsinstituut zijn. Het structureel meten van de klanttevredenheid bij consumenten geeft informatie over wat goed gaat en wat beter kan. Klachten over het klachteninstituut worden serieus genomen en gebruikt om van te leren.

Consumentenonderzoek

Consumenten gaven Kifid in 2017 gemiddeld een rapportcijfer 7, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door een onafhankelijk bureau wordt uitgevoerd. In twee van de tien klachtzaken gaf de consument een onvoldoende. In acht van de tien klachtzaken gaven consumenten een waardering van 6 of hoger. De helft van de consumenten gaf Kifid een 8 of hoger. Met name consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling, geven gemiddeld genomen een hoge waardering.
Uit het onderzoek blijkt dat consumenten -meer dan voorgaande jaren- Kifid zien als laagdrempelig, onpartijdig en onafhankelijk. Het aantal consumenten dat het hier niet mee eens is neemt af.

Klachten over Kifid

Klachten over Kifid worden door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator zorgvuldig behandeld. In 2017 heeft hij 80 klachten ontvangen, waarvan een groot aantal (21) over de trage afhandeling van klachten en de gebrekkige communicatie over de behandeltijd. Daarnaast gingen de klachten over onjuist ervaren communicatie, over bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid of over de onpartijdigheid van het instituut. Alle klachten zijn schriftelijk of telefonisch afgehandeld.

Herzieningsverzoeken

In 2017 ontving de klachtencoördinator 104 verzoeken voor herziening van uitspraken van de Geschillencommissie. Consumenten zijn het dan niet eens met de inhoud of motivering van de uitspraak. In drie klachten heeft de voorzitter van de Geschillencommissie hoger beroep opengesteld. Verschillende herzieningsverzoeken gingen over mogelijke reken- of schrijffouten. Deze verzoeken zijn schriftelijk afgehandeld. ■

‘BEMIDDELEN ALS HET KAN, UITSPRAAK ALS HET NODIG IS’

Sinds 2017 zijn de functies van voorzitter van de Geschillen-commissie en algemeen directeur van Kifid vertegenwoordigd in één en dezelfde persoon: **Eveline Ruinaard**. Met enthousiasme is zij op 1 januari 2017 bij Kifid aan de slag gegaan. Ze kijkt terug op haar eerste jaar en vooruit naar de toekomst. “Ik ben een voorstander van nog meer bemiddeling.”

Eveline Ruinaard is voorzitter Geschillen-commissie en tevens algemeen directeur.

Was:
- Directeur Bestuursrechtspraak van de Raad van State
- Voorzitter van de sector Bestuursrecht, tevens lid van het bestuur van de rechtbank Arnhem, nu Gelderland
- Rechter en seniorrechter bij drie rechtbanken

Hoe is het eerste jaar bij Kifid u bevallen?

“Het was een ontzettend mooi jaar. Ik ben hartelijk ontvangen, zowel door de collega’s van Kifid als door de stakeholders van buiten de organisatie. Ik heb de collega’s van Kifid leren kennen als zeer toegewijde en bevlogen professionals, met een enorme vakkennis en kunde. Daar ben ik trots op. Kifid is sterk in beweging, er gebeurt veel. We dienen een belangrijk doel, laagdrempelige klacht-behandeling in de financiële wereld. Ik vind het een prachtige omgeving om te mogen werken.”

U bent voorzitter van de Geschillen-commissie én eindverantwoordelijk voor de organisatie. Die combi-functie is nieuw voor Kifid.

“Vorig jaar heeft algemeen directeur Bas de Groot afscheid genomen, de dagelijkse leiding ligt inderdaad bij mij. Die combinatie van twee functies voelt wat mij betreft logisch en passend. Voor de buitenwereld schept het duidelijkheid: ik ben juridisch-inhoudelijk goed ingevoerd, want als voorzitter behandel ik zelf ook klachten. Tegelijkertijd draag ik verantwoordelijkheid voor de hele organisatie. Daarmee ben ik een duidelijk aanspreekpunt. Intern kan ik ook veel meer de verbinding leggen. Ik merk dat het werkt.”

Wat is u vooral opgevallen tijdens uw eerste jaar?

“Ik noemde het al, de grote betrokkenheid en toewijding van de medewerkers en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep. We hebben in 2017 afscheid genomen van drie leden die al vanaf het begin bij de Geschillencommissie betrokken waren: Ad Adriaansen, Aad Bac en Patricia Arnoldus-Smit. Hun inzet is van grote waarde geweest. Dit jaar gaan we op zoek naar nieuwe leden. En als het gaat om de inhoud van ons werk, dan zie ik ook hier hoe belangrijk het is dat mensen zich goed laten voorlichten over het financiële product dat ze aangaan. En dat mensen goed de algemene voorwaarden van hun verzekering of hypotheek lezen

of laten uitleggen. Een ander fenomeen is de soms felle buitenwereld. De klager die naar tevredenheid is geholpen laat zich in de regel niet horen. Er zijn echter klagers die zich soms wel heel gemakkelijk een mening over onze organisatie en medewerkers vormen, die ze vervolgens ongenuanceerd op sociale media laten blijken. Soms met naam en toenaam van onze medewerkers. De snelheid waarmee zo een vertekend of onjuist beeld ontstaat waartegen je je niet kunt verweren, heeft me verrast. Het doet ook echt wat met de medewerkers. Ik ga daarvoor staan en wil onze mensen hiertegen beschermen. Het doet geen recht aan de inzet van de medewerkers en leden van de beide commissies. Als Kifid willen we er juist voor zorgen dat mensen zich gehoord voelen, daar steken

‘EEN ANDER FENOMEEN IS DE FELLE BUITENWERELD.’

we veel energie in. Respectvol omgaan met elkaar mogen we van alle betrokkenen verlangen.”

Dat is ook een speerpunt van de nieuwe visie op klachtbehandeling, die twee jaar geleden is opgesteld. Wat merkten consumenten en financiële dienstverleners daar in 2017 van?

“Tegenwoordig bemiddelen we veel vaker en doen we ons best om op die manier met partijen tot een oplossing te komen. In ruim 40 procent van de gevallen lukt dat ook. Dat heeft meerwaarde: bemiddeling is laagdrempeliger dan de formele procedure en er gaan uiteindelijk twee partijen tevreden de deur uit. De meeste mensen blijven bovendien klant bij hun bank of verzekeraar. Ze willen samen verder, dus willen ze ook samen een oplossing vinden - met onze steun.
Voortaan bellen onze secretarissen eerst met de consument: waar zit u precies mee? Ze leggen dit voor aan de bank of verzekeraar en onderzoeken of er bemiddelingsruimte is. Onze mensen hebben extra training gekregen om vaker tot bemiddeling te kunnen komen. Zo’n proces kan helemaal telefonisch verlopen, maar we hebben in 2017 ook veel meer bemiddelingszittingen gehad. In die zittingen wordt in vertrouwelijkheid onderzocht of bemiddeling een kans heeft. Tijdens zo’n zitting vertellen partijen vaak meer dan tijdens een strikt juridische procedure en dat helpt om een oplossing te vinden. Als bemiddeling niet lukt, kan er alsnog uitspraak worden gevraagd van de Geschillencommissie. Dit gebeurt met een andere secretaris en een ander lid van de Geschillencommissie. Partijen mogen daarbij bepalen welke informatie beschikbaar blijft en welke niet. Ik ben een voorstander van deze aanpak: Bemiddelen als het kan; uitspraak als het nodig is.”

Wordt dit ook door de consumenten en financiële dienstverleners gewaardeerd?

“Jazeker, we krijgen soms zelfs taart en bloemen! Mensen hebben er natuurlijk vaak al een lang klachttraject op zitten bij de financiële dienstverlener, waarbij het conflict niet naar de zin is opgelost. Wanneer bemiddeling door Kifid dan wel een oplossing geeft, is dat echt een opluchting.
Helaas zijn in 2017 bij Kifid de behandeltijden opgelopen. Dat komt onder meer doordat we het jaar startten met een achterstand uit 2016 die ingehaald moest worden. Ook hebben we in 2017 afscheid genomen van enkele ervaren secretarissen. Verder hebben we te maken met steeds complexere klachten, wat meer tijd kost. In 2018 hebben we daarom extra secretarissen aangetrokken. Over de opgelopen behandeltijden zijn we open. Sterker nog: we hebben in 2017 een aantal belavonden georganiseerd om consumenten hierover te informeren. De reden voor zo’n belronde is natuurlijk niet leuk en sommige consumenten reageerden kritisch. De meeste gesprekken verliepen plezierig. Mensen toonden begrip en zeiden: ‘Fijn dat u het even laat weten.’ Ook dat hoort bij onze nieuwe werkwijze. Uiteraard willen we dit jaar een betere beurt maken; we zorgen voor ‘alle hens aan dek’ om de klachtbehandeling te versnellen. Later dit jaar gaan we nog meer werk maken van begrijpelijker taalgebruik, zodat mensen alles nog beter kunnen snappen.”

Wat springt in het oog als we kijken naar de klachten in 2017? Ze worden steeds complexer, zei u al.

“Veel klachten worden, gelukkig, opgelost door de banken, verzekeraars en tussenpersonen zelf in hun interne klachtprocedures. Bij Kifid komen dus meestal de moeilijkere zaken. Het kost meer tijd om die goed te behandelen. Verder zien we nieuwe financiële producten ontstaan, denk aan beleggen in crypto's en andere fintech-producten. Daar moeten wij op inspelen. Daarnaast zijn er meer *execution only* klachten, waarbij consumenten zonder adviseur zijn gaan beleggen of een hypotheekkeuze hebben gemaakt. Dan is het zoeken naar de rol van bijvoorbeeld de hypotheekverstrekker: in hoeverre had die toch moeten meekijken?”

Kifid onderzoekt ieder jaar de klanttevredenheid. Hoe was die in 2017?

“De klanttevredenheidscijfers worden hoger, daar zijn we blij mee. We doen ons best als instituut goed vindbaar te zijn voor consumenten die met hun klacht vastlopen bij hun bank of verzekeraar. Financiële dienstverleners moeten klanten doorverwijzen naar Kifid en we zoeken nu zelf meer de publiciteit door het schrijven van columns en het geven van interviews.

‘STEEDS COMPLEXERE KLACHTEN KOSTEN MEER TIJD.’

Sinds 2017 heeft Kifid een fulltime communicatieadviseur. Zij levert een waardevolle bijdrage aan meer naamsbekendheid en een betere toon in berichtgeving: reëler, met een helder beeld van wat wij als Kifid doen. Zo krijgt de buitenwereld meer gevoel bij wat Kifid kan betekenen in de wereld van financiële dienstverlening en dat werkt weer door naar binnen.”

Kifid is dus meer zichtbaar geworden het afgelopen jaar?

“Ja, daar zetten we echt op in. We hebben bijvoorbeeld workshops gegeven - onder meer op ons lustrumcongres en tijdens de am:dag van de verzekeringsbranche - om geïnteresseerden te laten ervaren hoe de behandeling van een klacht bij Kifid werkt. Een tussenpersoon krijgt dan bijvoorbeeld de rol van consument, om zo meer begrip te kweken voor ‘de ander’. Die workshops zijn echt een succes. Ook verzorgen secretarissen colleges bij opleidingsinstituten en universiteiten.
Naast de jaarlijkse gesprekken met onze brancheorganisaties heb ik gesprekken gevoerd met verschillende consumentenorganisaties zoals de

Consumentenbond en de beleggersvereniging VEB en hun behoeften en verwachtingen gepeild. Datzelfde heb ik gedaan met MKB-Nederland, ZZP Nederland en LTO Nederland. In september is de Tweede Kamercommissie voor Financiën bij Kifid op bezoek geweest. Dat zijn telkens waardevolle gesprekken. Verder gaan we actief het gesprek aan met mensen en organisaties die zich kritisch uitlaten over Kifid. Ik zeg dan: 'Kom langs, we horen graag meer, we willen onszelf graag verbeteren.' Vaak gaat het over wachttijden in de klachtbehandeling, over het taalgebruik in onze uitspraken of over de 'spelregels' zoals die vastliggen in onze reglementen. Wij kunnen dan onze kant van het verhaal uitleggen."

U noemde net het tienjarig lustrumcongres al. Hoe kijkt u daarop terug?
"Dat was een mooie, feestelijke bijeenkomst in Theater Diligentia, met veel dynamiek en interactieve workshops. Ik vond het inspirerend, omdat er zo'n goede mengeling was van mensen met allerlei verschillende achtergronden. We hebben denk ik als Kifid goed neergezet: 'Híer zijn wij van.'"

'ALLE HENS AAN DEK OM DE KLACHTBEHANDELING TE VERSNELLEN.'

Hoe tevreden zijn de Kifid-medewerkers over hun organisatie?
"Uit onderzoek in 2017 blijkt dat zij enorm betrokken en loyaal zijn. Zij hebben bovendien veel ideeën over mogelijke verbeteringen van onze werkwijze. Op basis daarvan zijn we onder andere een pilot gestart waarbij secretarissen zelf nagaan bij welke nieuw ontvangen klachten zij denken snel resultaat te kunnen bereiken door actieve bemiddeling. Ze kijken dus direct al met een andere bril. Daarnaast bleek de werkdruk bij secretarissen hoog. Dit is inmiddels opgepakt door het aantrekken van extra secretarissen."

Tot slot: wat zijn uw belangrijkste ambities voor 2018?
"Het terugdringen van de behandeltijden naar een acceptabele termijn is zonder meer uitdaging nummer één. Daarnaast gaan we de klachten over beleggingsverzekeringen weer oppakken. In 2017 hebben deze klachten bij de Geschillencommissie in de wachtstand gestaan in afwachting van richtinggevende uitspraken van de Commissie van Beroep. Daar gaan we in 2018 weer mee aan de slag. Verder opent per 1 juli 2018 bij ons het klachtenloket voor ondernemers met klachten over een kleinzakelijke financiering. Nu kunnen zij alleen naar de rechter stappen bij een geschil met hun bank. Met het Kifid-loket komt er een laagdrempelig en deskundig alternatief. Dat willen we goed vormgeven.
Onze website wordt in 2018 begrijpelijker en toegankelijker. Ook gaan we door met investeren in digitalisering. Het consumentenportaal is inmiddels vernieuwd en binnenkort kunnen ook financiële dienstverleners alle stukken digitaal bij ons indienen. Nu gebeurt dat nog op papier. Als het allemaal voorspoedig loopt, dan komen we ook toe aan onze ambitie om van Kifid meer een kennisinstituut te maken! Ik kijk met vertrouwen naar de toekomst." ■

Klachtenloket Rentederivaten MKB

Sinds 1 januari 2015 is bij Kifid het tijdelijk loket Rentederivaten MKB ondergebracht. Op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en in overleg met MKB-Nederland is besloten om de openstelling van dit tijdelijke loket te verlengen tot en met 31 december 2018. De minister van Financiën heeft de gewijzigde reglementen goedgekeurd.

Ondernemers uit het mkb met klachten over rentederivaten kunnen terecht bij het tijdelijk loket Rentederivaten MKB. Zolang de uitvoering van het Uniform Herstelkader Rentederivaten door de banken nog loopt, is de behandeling van klachten over rentederivaten door het Kifid aangehouden. Vanwege de vertraging die de banken hebben opgelopen, is een langere openstelling van het tijdelijke loket bij Kifid gewenst. Zodat ondernemers uit het mkb die dat willen hun klachtprocedure bij Kifid kunnen voortzetten.

Klachten aangehouden

In 2017 was het Uniform Herstelkader Rentederivaten nog in uitvoering. Mede hierdoor bleef het aantal ontvangen klachten over rentederivaten beperkt tot zes. De Geschillencommissie Rentederivaten van Kifid had eind 2017 nog veertig aangehouden klachten in behandeling. Deze klachten zijn aangehouden om mkb'ers en banken in staat te stellen uitvoering te geven aan het Uniform Herstelkader. Indien het herstelvoorstel niet leidt tot overeenstemming tussen bank en mkb'er, dan kan de mkb'er het geschil voorleggen bij het tijdelijk loket Rentederivaten MKB van Kifid of ermee naar de rechter gaan.

Uitspraken

Als mkb'ers de voorkeur geven aan voortzetting van de klachtbehandeling, dan gebeurt dat ook. In 2017 heeft Kifid voor vijf klachtdossiers rentederivaten een schikking tussen bank en mkb'er bereikt. Twee ondernemers hebben hun klacht tussentijds ingetrokken. In zes klachten heeft de Geschillencommissie Rentederivaten een uitspraak gedaan. Daarvan is in vijf klachtzaken de mkb'er deels in het gelijk gesteld. Een klacht was ongegrond. In drie klachtzaken is hoger beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep van Kifid.

Het tijdelijk loket Rentederivaten MKB behandelt alleen klachten van kleinzakelijke ondernemers: bedrijven met maximaal 50 werknemers en een omzet/balanstotaal van minder dan 10 miljoen euro. De klacht moet betrekking hebben op een rentederivaat afgesloten in het kader van zakelijke kredietverlening bij ABN AMRO, Deutsche Bank, ING, Rabobank, SNS Reaal of Van Lanschot. De looptijd van het rentederivaat mocht op 1 april 2011 niet geëindigd zijn. De genoemde banken hebben de tijdelijke reglementen over geschilbeslechting rentederivaten onderschreven en binden zich aan de uitspraken van Kifid. ■

‘OOK COMMISSIE VAN BEROEP LAAGDREMPELIGER MAKEN’

Frits Salomons was vijf jaar lang voorzitter van de Commissie van Beroep. Eind 2017 kondigde hij aan de voorzittershamer per 1 april 2018 neer te leggen. Maar van een afscheid is geen sprake, hij blijft commissielid: “Dit werk is veel te leuk.” Salomons laat zijn licht schijnen over het intensieve jaar 2017 en veranderingen gedurende zijn voorzitterschap.

Is:
- Raadsheer bij de Afdeling Civiel recht van het Gerechtshof Den Haag

Was:
- Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Notarieel Recht, aan de Vrije Universiteit van Amsterdam
- Voorzitter Haags Juridisch Genootschap
- Lid Commissie van Toezicht Beroepsopleiding Notariaat
- Voorzitter commissie van beroep DSI

2017 stond voor de Commissie van Beroep vooral in het teken van de vijf richtinggevende uitspraken over beleggingsverzekeringen. Hoe heeft u dat ervaren?

“Ik vond met name de zittingen heel spannend. Natuurlijk is de uitspraak het eindproduct, maar op de zitting ligt toch de focus: daarna valt de beslissing. Die eerste zitting zat bomvol. De verzekeraar had vier, vijf advocaten meegenomen. Je vóelde de spanning. Dat is meestal wel zo, maar tijdens deze zittingen merkte je het ook bij de verzekeraars. Het draait uiteindelijk immers om heel veel zaken en veel geld.

Voor de Commissie van Beroep betekende dit een periode van intensiever samenwerken dan gebruikelijk. Normaal buigen alleen de vijf leden die voor een dossier zijn aangewezen zich over de zaak, maar over de vragen die in deze zaken speelden, hebben wij met alle commissieleden van gedachten gewisseld. Voor mijn gevoel hebben zaken rond beleggingsverzekeringen vrijwel al onze tijd ingenomen in 2017; in andere zaken leek er een luwte. Toch hebben we na de zomer extra zittingen ingepland: eens in de drie weken in plaats van een keer per maand. De druk was dus hoog.”

Wat kunt u zeggen over de hoofdlijnen van de richtinggevende uitspraken?

“Bij die uitspraken zijn twee dingen belangrijk. Eén: verzekeraars moeten aan een aantal wettelijke regels voldoen om klanten te informeren. Maar zelfs als verzekeraars netjes aan die regels hebben voldaan, kan het voor de consument onduidelijk zijn waarvoor hij tekende. Wat is er precies afgesproken, heeft de klant dat wel begrepen? Voldoen aan de informatie-regels en het vaststellen wat is afgesproken met de consument zijn twee verschillende zaken die vaak op een hoop worden geveegd, maar uit elkaar moeten worden getrokken.
Twee: het gaat om een groot aantal zaken waarbij de Geschillencommissie een aantal deellijnen heeft geformuleerd, die uitdrukkelijk bedoeld waren als richtinggevende uitspraken. In hoeverre onze uitspraken ook richtinggevend zijn, moeten anderen

‘WAT ALS DE VERZEKERAAR DE KLANT WÉL GOED HAD GEÏNFORMEERD?’

maar beoordelen. In hoger beroep kunnen partijen hun argumenten aanscherpen naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie. Wij hebben de uitgezette lijnen steeds ook vergeleken met wat de rechter zou doen, bijvoorbeeld bij het bepalen van een eventuele schadevergoeding. Dan kijk je: wat als de verzekeraar de klant wél goed had geïnformeerd? Als waarschijnlijk is dat de klant het product dan óók zou hebben gekocht, is er geen grond voor een schadevergoeding. In zo’n geval kwamen wij soms tot een andere conclusie dan de Geschillencommissie.”

Wat is volgens u de impact van deze uitspraken?

“Lastig te zeggen. Na de eerste uitspraak lazen we koppen in de krant over dalende aandelenkoersen voor verzekeraars, maar die herstelden zich al snel. Verder worden er natuurlijk ook heel veel uitspraken over beleggingsverzekeringen gedaan door rechtbanken en gerechtshoven. Kifid is in dezen slechts één van de spelers.”

In december gaf u aan het voorzitterschap neer te leggen om tijd te kunnen maken voor andere interesses. Wat is uw drijfveer om wel commissielid te blijven?

“Het is verschrikkelijk leuk werk! Toen ik aan deze nevenfunctie begon, was ik hoogleraar. Door Kifid heb ik mijn beroep gemaakt van geschilbeslechting: tegenwoordig werk ik bij een gerechtshof. Het is fijn om zo concreet bezig te zijn. Bij Kifid gaat het er vaak wat rauwer aan toe dan bij het gerechtshof, waar mensen worden bijgestaan door hun advocaat. Hier beschrijven consumenten hun klacht vaak zelf, en daarbij nemen zij geen blad voor de mond. Dat hoeft ook helemaal niet. Maar tegelijkertijd wil je als voorzitter wel graag de discussie in goede banen leiden, zodat alle relevante argumenten aan bod komen.
Het gevaar ligt op de loer van ongelijkheid in kennis. Soms is het nodig om dat te compenseren, maar daarbij mag je niet de andere partij onredelijk benadelen. Dat maakt het meteen ook interessant: hoe ver kun je gaan om iemand te helpen? De nieuwe visie op klachtbehandeling die de Geschillencommissie uitdraagt, is daarbij een vooruitgang.
Nu zitten niet alleen de klachtbrief en het verweer van de financiële dienstverlener in het dossier, maar ook de input van de Kifid-secretaris die heeft gebeld met de consument of verduidelijkende vragen heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener. Hierdoor wordt het geschil duidelijker, het komt gewoon beter uit de verf. Dat is voor iedereen beter.”

Bent u zelf ook anders gaan werken door de nieuwe visie op klachtbehandeling?

“Dat zit hem in kleine dingen. Consumenten vinden een zitting berespannend en dan zitten er vijf commissieleden en een secretaris achter een tafel als ze binnenkomen. Tegenwoordig sta ik bij de deur om mensen bij binnenkomst een hand te geven. Ik wil het laagdrempeliger maken, de spanning een beetje wegnemen.

‘HET GESCHIL KOMT GEWOON BETER UIT DE VERF. DAT IS VOOR IEDEREEN BETER.’

Je merkt dat er tegenover instanties veel wantrouwen is, dus ook tegenover ons. Een tijdje terug was bijvoorbeeld de financiële dienstverlener als eerste de zittingsruimte binnengekomen. Toen vervolgens de consument binnenkwam, vroeg zij meteen: ‘Ah, jullie hebben de zaak al voorbesproken?’ Uiteraard was dat niet zo! Maar om die schijn te voorkomen, let ik er tegenwoordig op dat de consument als eerste binnenkomt.
Overigens is het goed dat in de Commissie van Beroep niet alleen juristen zitten, maar ook deskundige leden zoals actuarissen. Zij kijken extra scherp: snappen gewone mensen dit wel? Al is in onze uitspraken aan juridisch-technisch taalgebruik niet te ontkomen.”

Is er in de afgelopen vijf jaar nog meer veranderd?

“De dossiers zijn ‘verser’ tegenwoordig. Vroeger behandelden we klachten van jaren oud en dat had wel eens een vervreemdend effect. Nu de fase van de Ombudsman ertussenuit is gehaald, zijn de doorloop-

tijden echt versneld. Dat is een flinke verbetering geweest. In mijn eerste jaren als voorzitter waren er ook meer vermogensbeheerzaken. Maar dat heeft een duidelijk aanwijsbare reden: de beurscrisis, waarbij mensen veel geld verloren met aandelenpakketten.”

Wat verwacht u van 2018?

“Ik verwacht voor ons minder zaken rond beleggingsverzekeringen; de Geschillencommissie handelt nu verder op basis van onze uitspraken van het afgelopen jaar. Over het type zaken dat straks de boventoon gaat voeren, is nog weinig te zeggen. We stappen daar onbevangen in.

De Europese regels rond oneerlijke bedingen in consumententransacties kunnen wel veel impact gaan hebben. Dat zijn beschermende regels, die wij ook moeten toepassen als daarop door de consument geen beroep is gedaan. Wij volgen daarbij het Europees Hof van Justitie, dat daarin heel strikt is, met een beschermend effect voor de consument. Voor banken en verzekeraars kan dit hard aankomen.”

In 2017 is afscheid genomen van drie commissieleden en zijn er vijf nieuwe leden toegetreden. Tegen welke achtergrond?

“In verband met hun leeftijd zijn twee topjuristen gestopt: onze vorige commissievoorzitter Arthur Hartkamp en Hans Fleers. Hotshots die vanaf het begin bij Kifid betrokken zijn geweest en van wie ik erg veel heb geleerd. Datzelfde geldt voor actuaris Peter Kuijs, die zich onderscheidde door zijn menselijke blik. Het is fantastisch dat zij zich al die tijd voor Kifid hebben ingezet.

‘REGELS ROND ONEERLIJKE BEDINGEN KUNNEN VEEL IMPACT GAAN HEBBEN.’

Inmiddels hebben we twee nieuwe juridische leden aangetrokken, een actuaris, en nog twee deskundige leden om onze rentederivatencommissie voor ondernemers te versterken.”

De procedure voor het vinden van een nieuwe voorzitter loopt. Wat wilt u uw opvolger meegeven?

“Dat hangt samen met de nieuwe visie op klachtbehandeling van Kifid. Het zou goed zijn om meer uitgewerkte richtlijnen, voorwaarden en tips aan de consument mee te geven voor het opstellen van een beroepschrift. Dat vormt namelijk de basis voor de behandeling bij de Commissie van Beroep. Nu komen mensen soms met vrij abstracte verhalen. We kunnen die mensen meer op weg helpen: Waar letten wij op? Hoe maak je het zo concreet mogelijk? Wat moet je doen met documenten? Zoiets maakt de procesvoering effectiever. Als mijn opvolger dat lukt, is zij of hij goed bezig!” ■

Klachten in cijfers

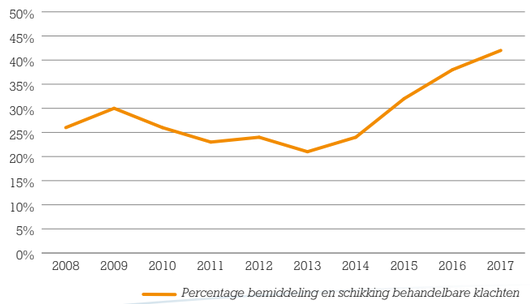
RUIM 3.100 BEHANDELDE KLACHTEN – BEMIDDELING SUCCESVOL

De ambitie van Kifid is om klachten van consumenten zo goed mogelijk op te lossen. Kifid heeft in 2017 in totaal 3.141 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Daarbij is het gelukt om in ruim 1.300 klachtzaken met inzet van bemiddeling en schikking een oplossing te vinden tot tevredenheid van consument en financiële dienstverlener. In bijna 1.400 klachtzaken is een uitspraak gedaan.

Bemiddelen en schikken

De trend naar meer bemiddelen en schikken heeft zich in 2017 voortgezet. De werkwijze neergelegd in de 'Visie op klachtbehandeling' biedt ruimte voor bemiddeling op ieder moment in de klachtprocedure. Dit werpt zijn vruchten af. In meer dan 4 op de 10 klachten (42 procent) is het Kifid gelukt om consument en financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling of schikking. Hierdoor was een uitspraak niet meer nodig. Kifid blijft in 2018 inzetten op de aanpak van bemiddelen en schikken, omdat het een oplossing biedt naar tevredenheid van beide partijen, waaronder de consument.

Klachtbehandeling met bemiddelingsresultaat en schikking

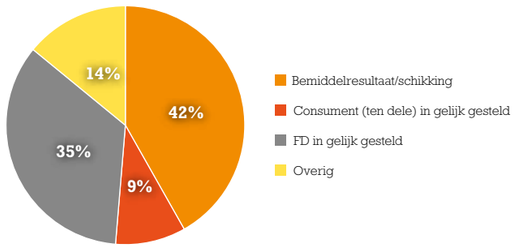


In 2017 bleek bemiddeling en schikking opnieuw succesvol bij klachten over verzekeraars (40 procent). Van de 1.300 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, betrof het voor 27 procent schadeverzekeringen en voor 13 procent levensverzekeringen. Dit resultaat wordt bijna geëvenaard door de banken (39 procent). Financiële intermediairs verleenden medewerking aan 20 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten.

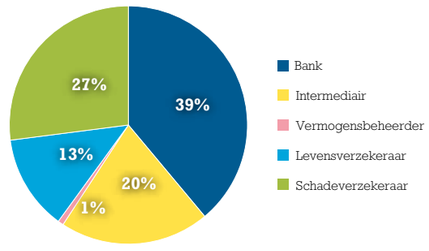
Ontvangen klachten

In 2017 hebben consumenten in totaal 5.953 klachten ingediend bij Kifid. Dit is 3 procent minder dan het aantal ontvangen klachten in 2016 (in totaal 6.142).

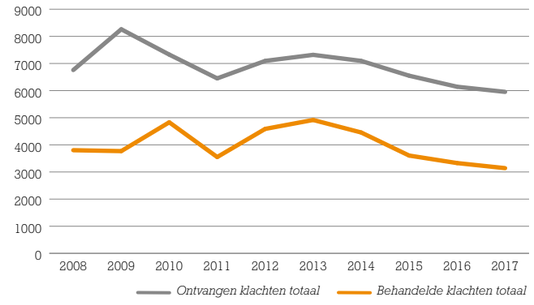
Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten



Oplossing klachten 2017 door bemiddeling en schikking per dienstverlener



Klachten bij Kifid 2008-2017



Het aantal klachten dat Kifid jaarlijks van consumenten ontvangt lijkt zich te stabiliseren rond de 6.000.

Niet alle klachten zijn behandelbaar

Bijna 1.200 consumenten deden te vroeg een beroep op Kifid: zij hadden hun klacht nog niet voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Deze klachten werden in het verleden als 'niet-behandelbaar' teruggestuurd naar de consument. Sinds april 2017 komt Kifid consumenten tegemoet. Klachten, die de interne klachtenprocedure nog niet hebben doorlopen, stuurt Kifid met toestemming van de consument direct door naar de betrokken financiële dienstverlener. Voor een deel van deze klachten geldt dat ze vervolgens door de financiële dienstverlener zelf met de consument worden opgelost. Deze klachten komen dan niet meer bij Kifid terecht. Wordt de klacht in de interne klachtprocedure niet naar tevredenheid opgelost dan kan de consument alsnog de klacht voor behandeling voorleggen aan Kifid.

Nog eens 1.200 klachten heeft Kifid niet in behandeling kunnen nemen, omdat de klacht niet voldeed aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Bijvoorbeeld, omdat de klacht niet binnen een jaar is ingediend of omdat de klager geen 'consument' is volgens het Reglement van Kifid. Ook klachten die gericht zijn tegen financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij Kifid zijn niet-behandelbaar.

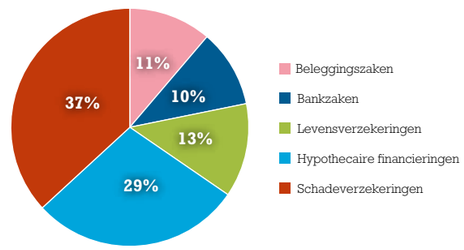
Kifid blijft inzetten op heldere communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij Kifid. Hiermee wil zij voorkomen dat consumenten tevergeefs of te vroeg een klacht indienen. Daarnaast kan het bijdragen aan een afname van het aantal niet-behandelbare klachten.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten blijft in 2017 min of meer gelijk met die van voorgaande jaren. Traditioneel leveren schadeverzekeringen het grootste aantal klachten op: 37 procent (1.157 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten. Hypothecaire financieringen vormen het op een na grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 29 procent (898 klachten). Op enige afstand gevolgd door behandelde klachten over levensverzekeringen met 13 procent (401 klachten). Klachten over beleggingszaken en over bankzaken hadden in 2017 een aandeel van respectievelijk 11 procent (353 klachten) en 10 procent (332 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten.

Dankzij een groot aantal schikkingen is het aantal behandelde klachten over beleggingszaken in 2017 verdubbeld ten opzichte van 2016. Het aantal behandelde klachten over schadeverzekeringen is licht toegenomen. Tegenover de groei in behandelde klachten in deze segmenten staat een afname van het aantal behandelde klachten over levensverzekeringen, hypotheken en bankzaken in 2017 ten opzichte van het voorgaande jaar. ■

Behandelde klachten 2017 per dienstverlening



BEHANDELDE KLACHTEN

Bankzaken

	2017	2016
Geschillencommissie	325	521
Commissie van Beroep	7	5

Beleggingszaken

	2017	2016
Geschillencommissie	340	162
Commissie van Beroep	13	12

Hypothecaire financieringen

	2017	2016
Geschillencommissie	889	1.017
Commissie van Beroep	9	8

Levensverzekeringen

	2017	2016
Geschillencommissie	386	561
Commissie van Beroep	15	8

Schadeverzekeringen

	2017	2016
Geschillencommissie	1.139	1.025
Commissie van Beroep	18	9

Behandelde klachten Kifid

	2017	2016
Geschillencommissie	3.079	3.286
Commissie van Beroep	62	42
Totaal	**3.141**	**3.328**

Ontvangen klachten Kifid

	2017	2016
Geschillencommissie	5.880	6.055
Commissie van Beroep	73	87
Totaal	**5.953**	**6.142**

Niet-behandelbare klachten Kifid

	2017	2016
Geschillencommissie	2.474	2.557
Commissie van Beroep	4	15
Totaal	**2.478**	**2.572**

Behandelde klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	Totaal
Bemiddelresultaat/schikking	98	243	292	197	476	**1.306**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	23	25	91	29	113	**281**
Ingetrokken door consument	54	10	116	34	149	**363**
FD in gelijk gesteld	142	60	377	110	368	**1.057**
Overig	8	2	13	16	33	**72**
	325	**340**	**889**	**386**	**1.139**	**3.079**

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	Totaal
Interne klachtprocedure niet doorlopen	283	34	259	184	423	**1.183**
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	169	26	65	48	220	**528**
Overig	141	34	150	127	311	**763**
	593	**94**	**474**	**359**	**954**	**2.474**

Behandelde klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	Totaal
Schikking	1	4	-	2	-	**7**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	3	2	4	3	6	**18**
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	2	5	4	9	10	**30**
Ingetrokken door consument	1	2	1	1	2	**7**
	7	**13**	**9**	**15**	**18**	**62**

Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	Totaal
Totaal	**-**	**-**	**2**	**-**	**2**	**4**

Financiële resultaten

VERKORTE JAARREKENING 2017

Balans per 31 december 2017

Bedragen in €	2017	2016
ACTIVA		
Immateriële vaste activa	1.286.400	1.136.444
Automatisering		
Materiële vaste activa	935.752	1.142.823
Inventaris		
Langlopende vorderingen	369.488	0
Te verrekenen met aangeslotenen		
Vlottende activa	268.481	263.823
Vorderingen en overlopende activa		
Liquide middelen	466.603	41.566
Balanstotaal	**3.326.724**	**2.584.656**
PASSIVA		
Vermogen	1.260.000	1.260.000
Overige reserves		
Langlopende schulden	0	226.868
Te verrekenen met aangeslotenen		
Overige schulden en overlopende passiva	2.066.724	1.097.788
Schulden en overlopende passiva		
Balanstotaal	**3.326.724**	**2.584.656**

Staat van baten en lasten 2017

Bedragen in €	Realisatie 2017	Realisatie 2016
BATEN		
Jaarbijdragen	8.740.000	8.230.000
Overige bijdragen	150.832	263.918
	8.890.832	**8.493.918**
LASTEN		
Personeel in dienst	4.676.481	4.164.772
Opleiding & Educatie	131.285	148.645
Tijdelijk personeel	651.863	377.490
Flexibele schil	509.867	905.599
Commissies	1.183.509	969.246
Subtotaal personeelskosten	7.153.005	6.565.752
Huisvestingskosten	697.177	706.970
Bestuurskosten	47.062	37.652
Kantoormateriaal	179.990	173.078
Communicatie	129.225	117.757
Automatisering	995.519	574.639
Diensten door derden	182.961	164.229
Lustrum	48.979	-
	9.433.918	**8.340.077**
Saldo baten en lasten voor belastingen	-/- 543.086	153.841
Vennootschapsbelasting	0	8.000
SALDO BATEN EN LASTEN NA BELASTINGEN	**– 543.086**	**145.841**
Te verrekenen met aangeslotenen	543.086	226.868
Saldo baten en lasten na verrekening	0	-81.027
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN		
Onttrekking algemene reserve	- 149.956	- 571.652
Dotatie wettelijke reserve	149.956	571.652
Onttrekking aan bestemmingsreserve digitalisering	0	-81.027
SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING	**0**	**0**

Toelichting op de verkorte jaarrekening 2017

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 28 mei 2018. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging C1 voor kleine organisaties zonder winststreven (RJ C1) gevolgd. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van deze richtlijn. De majeure posten uit de balans, alsmede de voornaamste achtergronden bij de totstandkoming van het saldo van baten en lasten, zijn toegelicht.

Toelichting op de balans

Vergelijking met voorgaand jaar
De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar.

Immateriële vaste activa
Dit betreft de automatisering. De investeringen betreffen de aanpassingen aan ons workflow managementsysteem, nodig voor de herstructurering en de verplichte digitalisering conform de ADR-richtlijn.

Materiële vaste activa
Dit betreft de inventaris.

Langlopende vorderingen
Dit betreffen de met de aangeslotenen te verrekenen bedragen, conform art. 8 en 9 van het Kostenreglement. Deze bedragen worden verrekend met de facturatie van 2019 en hebben per balansdatum een looptijd van een jaar of meer.

Vlottende activa
Dit bedrag bestaat voornamelijk uit vooruitbetaalde bedragen in 2017, die betrekking hebben op 2018.

Eigen vermogen
Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2017 € 1.260.00. Dit is gelijk aan het weerstandsvermogen per eind 2016. Kifid dient een wettelijke reserve te vormen ter hoogte van de boekwaarde van de zelf ontwikkelde software (immateriële vaste activa). Dit resulteert in een negatieve algemene reserve van € 26.400.

Continuïteitsparagraaf
Per 31 december 2017 is sprake van een negatieve algemene reserve. Met de afschrijvingen op de immateriële vaste activa kan de algemene reserve in 2018 weer aangevuld worden uit de vrijval van de wettelijke reserve.

Overige passiva
De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2017, de in 2018 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2017, de afdrachten aan de belastingdienst, vooruit ontvangen jaarbijdragen en de in 2018 terug te betalen contributie van 2016 aan de aangesloten partijen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2017 sluit met een negatief resultaat van € 543.086. Dit bedrag zal conform het kostenreglement 2017 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners in de facturatie van 2019. De lasten in 2017 waren hoger ten opzichte van 2016 en ten opzichte van de begroting. Dit is het gevolg van hogere lasten voor tijdelijk personeel als gevolg van onverwachte hiaten in de vaste personele bezetting en hogere automatiserings-kosten door de desinvestering van bepaalde onderdelen van het workflow management systeem. ■

Begroting 2018

OMSCHRIJVING Bedragen x € 1.000	Begroting 2018	Begroting 2017
BATEN		
Banken	3.504	3.298
Verzekeraars	3.740	3.191
Intermediairs/Vermogensbeheerders	2.861	2.251
Overige baten	260	110
TOTAAL BATEN	**10.365**	**8.850**
LASTEN		
Personeel in dienst	6.023	5.162
Opleiding & educatie	272	234
Tijdelijk personeel	300	125
Flexibele schil	300	285
Commissies	1.150	950
Totaal personeelskosten	**8.045**	**6.756**
Huisvestingskosten	734	724
Bestuurskosten	48	48
Kantoorkosten	190	157
Communicatie & jaarverslagen	150	156
Automatisering	818	799
Diensten door derden	150	110
Reservering loket kleinzakelijke financiering	130	–
Lustrum	–	50
Onvoorzien	100	50
TOTAAL LASTEN	**10.365**	**8.850**
SALDO VOOR BELASTINGEN	**0**	**0**
Vennootschapsbelasting	-	-
SALDO NA BELASTINGEN	**0**	**0**

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2017 van Stichting Kifid te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Kifid.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening op pagina 28 tot en met 32 in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Kifid op basis van de grondslagen zoals beschreven in punt 1 van de toelichting.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van RJ C1 kleine Organisaties zonder winststreven en de daaruit vloeiende regelgeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Kifid en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 28 mei 2018.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Stichting Kifid in onze controleverklaring van 28 mei 2018.

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in punt 1 van de toelichting.

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Rijswijk, 28 mei 2018

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

Dhr. T.H. de Rek RA

Bestuursverklaring over risico-management

Risicomanagement is verankerd in de Kifid-organisatie en zien wij als een essentieel onderdeel om onze doelstellingen, zoals geformuleerd in onze statuten, te realiseren. Kifid realiseert zich dat een goed risicomanagement-systeem helpt bij het beoordelen en beheersen van risico's.

Risicomanagement systeem

Kifid identificeert en classificeert risico's door het soort risico en risico-impact in kaart te brengen. Binnen risico-impact beoordeelt Kifid de individuele risico's op kans en impact en classificeert ze op een schaal van laag, midden en hoog. De mogelijke risicosoorten liggen op strategisch, operationeel, financieel en compliance-gebied.

Kifid beoordeelt risico's op de impact op de belangrijkste risicocategorieën kwaliteit, tijdigheid, onafhankelijkheid en geld.

De kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders. Kwaliteit in klacht-behandeling en het verhogen daarvan is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de doorlooptijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. Kifid's onafhankelijkheid als klachtenbehandelaar wordt gewaarborgd in de statuten en de structuur in combinatie met het toezicht door de minister van Financiën. De aangesloten financiële dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Zij verlangen van Kifid een effectief en efficiënt gebruik van deze geldmiddelen.

Bij de beheersing van de risico's beoordeelt Kifid per specifiek risico op welke wijze Kifid het risico benadert (risicorespons) en welke beheersmaatregelen daarbij van toepassing zijn. De benadering kan zijn: vermijden, beheersen of mitigeren, overdragen aan een derde of het accepteren van het risico.

De opzet van onze interne risicomanagement- en controlesystemen voor onze strategische, operationele, compliance- en financiële (verslaggevings)risico's heeft prioriteit. Gezien de externe en interne ontwikkelingen blijft Kifid de systemen continu verbeteren en verfijnen.

Risicoprofiel

In 2017 hebben er binnen Kifid vanuit risicomanagement diverse activiteiten plaats gevonden met het oog op risicobeheersing.

Onafhankelijkheid
De onafhankelijkheid van Kifid is zeer belangrijk. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienst-verleners hebben geen enkele invloed op de wijze waarop Kifid klachten behandelt en inhoudelijk beoordeelt. De geschilbeslechters moeten immers in alle vrijheid hun onpartijdige beslissingen kunnen nemen. Dit vinden wij zo belangrijk dat deze onafhankelijkheid en onpartijdigheid is geregeld in onze statuten en in de diverse reglementen. De minister van Financiën heeft een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moet hij zijn goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de benoeming van het bestuur, de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd.

Tijdigheid en kwaliteit
Onze medewerkers zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van onze doelstellingen. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten tijdig in behandeling te nemen. Aandacht is er ook binnen de organisatie voor het samenspel met de medewerkers. Betrokken en tevreden medewerkers zijn van groot belang. Daarom vindt er regelmatig een medewerkersonderzoek plaats.

Om ICT-risico's te verkleinen heeft Kifid aandacht besteed aan beheersmaatregelen om de beschik-baarheid van onze klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van onze data te garanderen. ICT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor onze operationele continuïteit. De organisatie maakt gebruik van veilige verbindingen (SSL-gecertificeerd) waarmee de consument zijn klacht kan registreren en volgen. Ook onze webapplicatie is ingericht volgens de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum. Daarnaast zorgt Kifid dat de data worden veiliggesteld door middel van een encrypted back-up. Het Business Continuity Plan wordt bijgehouden en is in 2017 opnieuw getest op de hiervoor ingerichte externe locatie.

In het verslagjaar heeft Kifid maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensverwerking vanaf 25 mei 2018 kan worden nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Geld
Onze dienstverlening wordt bekostigd door de aangesloten financiële dienstverleners. Dit is geregeld in de statuten van Kifid en via ons Kostenreglement. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de minister van Financiën.

Risico's in 2018

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicomanagement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2018 zal gewerkt worden aan verdere optimalisatie van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing. ■

Samenstelling bestuur en commissies

Per 31 december 2017 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie Rentederivaten MKB en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Bestuur Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Kifid

voorzitter
mr. R.J.J.M. Pans
leden
mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer
drs. W. de Lange
auditcommissie
mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer
drs. W. de Lange
remuneratiecommissie
drs. W. de Lange
mr. R.J.J.M. Pans

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens algemeen directeur

mevrouw mr. E.C. Ruinaard

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

voorzitter
mevrouw mr. E.C. Ruinaard

afdeling Bankzaken
mr. R.J. Paris, vicevoorzitter
mr. W.F.C. Baars
mevrouw mr. M.C.M. van Dijk
mr. E.L.A. van Emden
mr. W.H.G.A. Filott mpf
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
mr. B.F. Keulen
mr. drs. R. Knopper
mevrouw mr. J.W.M. Lenting
mr. A.P. Luitingh
mr. drs. S.F. van Merwijk
mevrouw mr. C.E. Polak
mevrouw mr. S. Riemens
mevrouw mr. A.M.T. Wigger

afdeling Beleggen
mr. J. Wortel, vicevoorzitter
prof. dr. A. Buijs
J.C. Buiter
mevrouw mr. M.C.M. van Dijk
mr. E.L.A. van Emden
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. dr. H.O. Kerkmeester
mr. drs. R. Knopper
drs. L.B. Lauwaars RA
mr. drs. S.F. van Merwijk
mevrouw mr. S. Riemens

afdeling Verzekeringen
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter
mr. dr. S.O.H. Bakkerus
mevrouw mr. M.C.M. van Dijk
drs. W. Dullemond
R.J. Henninger
mr. J.S.W. Holtrop
mevrouw drs. J.W. Janse
mr. S.W.A. Kelterman (m.i.v. 1 januari 2018)
mr. B.F. Keulen
drs. M. Keus
drs. L.B. Lauwaars RA
mr. drs. S.F. van Merwijk
mevrouw drs. A. Paulusma-de Waal, arts M&G RGA
mevrouw mr. C.E. Polak
J.F. Stoffijn
mr. R.J. Verschoof
mr. A.W.H. Vink
mevrouw mr. A.M.T. Wigger

Geschillencommissie Rentederivaten MKB

voorzitter
mevrouw mr. E.C. Ruinaard
leden
J.C. Buiter
mr. E.L.A. van Emden (bemiddelaar)
drs. J.C.P.M. van Erp
mr. W.H.G.A. Filott mpf
mr. dr. H.O. Kerkmeester
mr. drs. S.F. van Merwijk
prof. M.G.C.M. Peeters

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

voorzitter
mr. F.R. Salomons
leden
mevrouw mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter
mr. W.J.J. Los, vicevoorzitter
mr. dr. S.B. van Baalen
A. de Bruijne RA
mr. A. Bus
prof. mr. D. Busch
drs. C. Graafland
J.C.H. Kars AAG CERA
drs. H.P.J. Kruisinga
mevrouw mr. A. Smeeïng-van Hees
mr. R.J.F. Thiessen
mevrouw mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell
F.R. Valkenburg AAG RBA
mr. J. Willeumier (m.i.v. 1 januari 2018)
mr. J.B.M.M. Wuisman

Colofon

Uitgave van
Kifid - Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Kantoren Stichthage
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

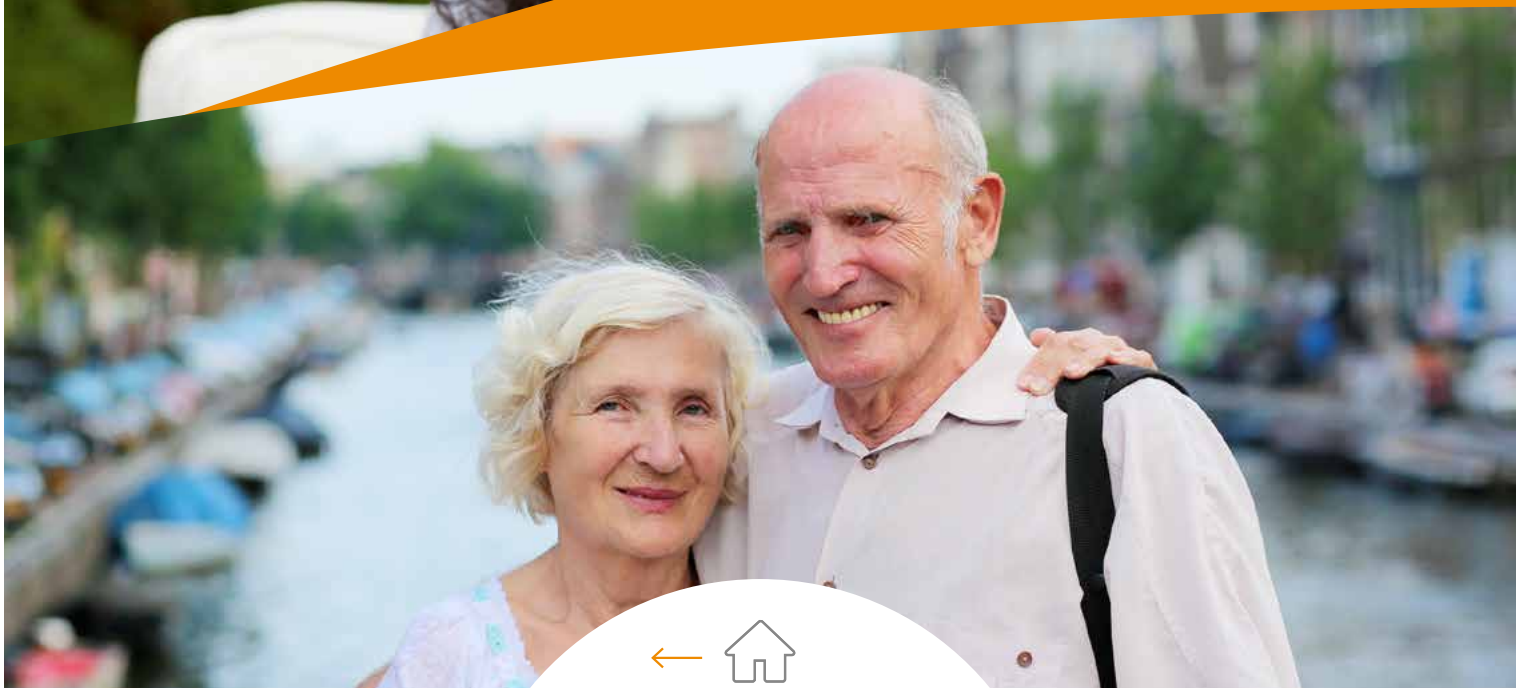
Kamer van Koophandel nummer 27289675
Statutaire vestigingsplaats: 's-Gravenhage

Samenstelling en advies
Marie-Christine Reusken
Annemaaike Bouma

Interviews
Angélique van Beers – Luvi Media

Fotografie
Wiebe Kiestra Fotografie

Vormgeving en productiebegeleiding
Elan, strategie en creatie | part of [the] Qroup

Mei 2018

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT