KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

'KIFID HEEFT EEN CORRIGERENDE WERKING'

'ECHT GEHOORD WORDEN, DAT IS VOOR MENSEN ONGELOFELIJK BELANGRIJK'

'CONSUMENTEN MERKEN NU AL DAT WE DOOR DE NIEUWE WERKWIJZE SNELLER BESLISSEN'

# KIFID 2014

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

# ‘Kifid heeft een corrigerende werking’

**Mr. A. (Fred) Hammerstein** is sinds april 2011 voorzitter van het bestuur van Kifid. Eerder was hij onder meer rechter bij de rechtbank te Arnhem, president van het Gerechtshof te Arnhem en raadsheer in de Hoge Raad. Momenteel is Fred Hammerstein raadsheer in buitengewone dienst bij de Hoge Raad, aangewezen als waarnemend advocaat-generaal, en staatsraad in buitengewone dienst bij de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Een duurzame toekomst voor geschillenbeslechting, dat is waar Kifid aan bouwt. In 2014 hebben we daarin een belangrijke slag gemaakt met de overgang naar een nieuwe structuur van klachtenbehandeling.

De rolverdeling bij Kifid is per oktober 2014 veranderd. Voorheen velde eerst de Ombudsman een oordeel over een klacht en in een later stadium vaak ook nog de Geschillencommissie. In de nieuwe situatie heeft de Ombudsman een zuiver bemiddelende rol en is de oordeelsvorming verschoven naar de Geschillencommissie. Een verandering waaraan veel mensen in de organisatie hebben meegewerkt en die Kifid nu slagvaardiger, sneller en efficiënter maakt. Dat de klachten langs een van de zeven leden van de Geschillencommissie gaan in plaats van langs één Ombudsman, maakt ons bovendien minder kwetsbaar.

**Meer samenspel**

Doordat je het werk over meerdere mensen verdeelt krijg je meer samenwerking. Om het interne overleg extra te stimuleren, zijn nu ook wekelijks leden van de Geschillencommissie in huis. Feedback is goed voor de rechtseenheid, dus voor de consequente lijn in onze beslissingen. Zo'n grotere voorspelbaarheid hoort bij onze kwaliteitsverbetering. Bij een duurzame organisatie past ook een marktconforme salariëring. Na gedegen onderzoek hebben wij onze arbeidsvoorwaarden meer afgestemd op die in de rechtspraak in plaats van die in de financiële sector. Dat betekent in veel gevallen een versobering, vooral voor onze secretarissen. Intern zorgde dat voor enige spanning, maar het gaat hier om het bestaansrecht van Kifid. Wij moeten onze verantwoordelijkheid nemen tegenover de financiële instellingen. Zij hebben sinds 2011 geen plaats meer in het bestuur, maar betalen wél. De tweehoofdige directie hebben we bovendien vorig jaar teruggebracht tot één directeur, Bas de Groot. Dat werkt voor een kleine organisatie als Kifid efficiënter.

**Beeldvorming is verbeterd**

De beeldvorming rond Kifid is de laatste jaren sterk verbeterd. De ontkoppeling van sector en bestuur heeft geholpen. Ook dat wij als organisatie toegankelijker zijn geworden en op een goed niveau uitspraken doen draagt daaraan bij. Alles draait om het vertrouwen van consumenten in de financiële markt. Gaat er in de dienstverlening iets mis, dan biedt Kifid de mogelijkheid om verhaal te halen. Ons model kan ook preventieve betekenis hebben: Kifid heeft een corrigerende werking. De interne klachtenbehandeling door banken en verzekeraars verloopt steeds beter. Wij zien maar een fractie van de klachten die zij binnenkrijgen. Dat de consument bij Kifid vaak ongelijk krijgt, betekent dat de interne processen al best goed op orde zijn. Om die verder te verbeteren, is overleg tussen Kifid en de sector van belang. Elk jaar organiseren we minimaal één ontmoeting met de grotere banken en verzekeraars. In algemene zin geven wij dan aan wat wij in de praktijk tegenkomen, waar het verkeerd gaat en hoe de interne klachtenprocedure volgens ons te verbeteren zou zijn. In het verleden straalden wij bij deze gesprekken weleens te veel uit: wij vertellen wel even hoe het zit. Terwijl wij van inhoudelijk overleg zelf ook kunnen leren. Misschien hebben we wel iets over het hoofd gezien? Wij zijn er niet om de financiële sector last te bezorgen, maar om het vertrouwen in de markt te verbeteren. We blijven daaraan verder werken.

**Extra kwaliteitsslag in 2015**

Door onze nieuwe structuur kunnen we een extra kwaliteitsslag maken. Zo willen we de doorlooptijden van de behandeling van klachten verder verkorten, we zitten nog niet op het gewenste niveau. In navolging van de rechtspreek zal binnenkort digitaal procederen mogelijk worden. We kunnen dan sneller communiceren met betrokken partijen. Een betere toegang tot informatie kun je zaken beter vergelijken en de gevolgde lijn doorgronden. Dat zorgt allemaal voor een grotere voorspelbaarheid.

**Proef met mediation**

Ten slotte gaan we in 2015 een proef doen met mediation, om een verstoorde relatie tussen klant en financieel dienstverlener te herstellen. De mediators trekken we van buiten aan, wij faciliteren het proces en zorgen voor de administratieve afwikkeling. Dit is een extra stap in het traject: bij een geschil zullen we eerst bepalen of het zich leent voor mediation. Lukt dat niet, dan pas kijken we of de klacht in aanmerking komt voor bemiddeling.

**Deskundig én laagdrempelig**

Bij Kifid is veel kennis over financieel dienstverleners geconcentreerd, waardoor we in staat zijn om deskundigheid en jurisprudentie te ontwikkelen. Dat maakt ons instituut waardevol. Maar juridische kennis alleen is niet genoeg, gevoel voor de branche is net zo belangrijk. Onvoorstelbaar eigenlijk dat we die enorme expertise allemaal in huis hebben en toch zó laagdrempelig zijn. Daar ben ik best trots op. ■

*Fred Hammerstein,*
*voorzitter van het bestuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid*

# Inhoud


'Kifid heeft een corrigerende werking' 2
FRED HAMMERSTEIN

Profiel & kerncijfers 5

'Echt gehoord worden, dat is voor mensen ongelofelijk belangrijk' 6
EDGAR DU PERRON, NOL MONSTER EN FRITS SALOMONS

Klachten en geschillen 14

Kifid: meer bemiddeling, snellere klachtenbehandeling 20

'Consumenten merken nu al dat we door de nieuwe werkwijze sneller beslissen' 23
BAS DE GROOT

MKB-loket voor rentederivaten 26

Financiële resultaten 28

Samenstelling bestuur en commissies 34

# PROFIEL & kerncijfers

## PROFIEL

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) werd in 2007 opgericht door financiële brancheorganisaties en de Consumentenbond. Kifid is het centrale klachteninstituut waar consumenten en financiële dienstverleners in ons land terecht kunnen om hun geschillen te beslechten. Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege. Zij beschikt over een Ombudsman, een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep, alle met bijbehorende reglementen en faciliteiten. Deze voorziening verzekert de consument van klachtrecht. De bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners zijn opgenomen in een openbaar register op www.kifid.nl.

Het initiatief tot de oprichting sluit goed aan bij de maatschappelijke behoefte aan laagdrempelige geschillenbeslechting (anders dan via de rechtspraak), coördinatie, transparantie en onpartijdige bemiddeling en besluitvorming. De statuten en de structuur van Kifid in combinatie met het toezicht van de minister van Financiën waarborgen haar autonomie. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van benoeming.

## KERNCIJFERS

**ONTVANGEN KLACHTEN**

**2014 7.095**
2013 7.318

**AANGESLOTEN FINANCIËLE DIENSTVERLENERS**

**2014 8.202**
2013 8.409

**BUDGET**

**2014 € 9,0 mln**
2013 € 8,6 mln

**MEDEWERKERS**

**2014 57**
2013 62

## DOELSTELLING

Het doel van Kifid is drieledig (zie ook artikel 3 van de statuten van 12 december 2014):

- zij vormt een door de minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege voor consumenten met klachten over geleverde financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht;
- zij vervult een voorlichtingsrol bij interne klachtenregelingen van financiële dienstverleners en stelt toetsingskaders voor deze regelingen;
- zij doet alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

Peeze

# ‘Echt gehoord worden, dat is voor mensen ongelofelijk belangrijk’

Voor het eerst in jaren daalde in 2014 het aantal klachten dat bij Kifid binnenkwam. De hoeveelheid beleggingszaken halveerde zelfs. De drie aanvoerders van de geschillenbeslechting spreken zich uit over interessante zaken, leereffecten en de zegeningen van bemiddeling.

**Mr. F.R. (Frits) Salomons** was sinds mei 2011 vicevoorzitter en is sinds januari 2013 voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Hij was voorheen advocaat en daarna adviseur wetgeving op het ministerie van Justitie. Frits Salomons is sinds 1 september 2014 tevens raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof te 's Gravenhage. Daarvoor was hij hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder notarieel recht, aan de Vrije Universiteit van Amsterdam. Verder is hij lid van het College van Toetsing Gerechtdeurwaarders.

# 'Bij hoogconjunctuur hebben wij het rustiger dan in tijden van economische tegenwind'

## Hoe verklaart u dat, na jarenlange stijging, het aantal klachten dat Kifid bereikte in 2014 met 3 procent terugviel?

**SALOMONS:** 'De klachten bij Kifid hebben in zekere zin een anticyclisch karakter: bij hoogconjunctuur hebben wij het rustiger dan in tijden van economische tegenwind.'

**DU PERRON:** 'De beurs doet het ook beter, dat verklaart voor een deel de terugval bij beleggingszaken. Als het goed gaat, valt er minder te klagen.'

**MONSTER:** 'Ik heb stellig de indruk dat in effectendienstverlening ook de jurisprudentie en regelgeving heeft geholpen.'

**DU PERRON:** 'Klopt. Zo zijn er nauwelijks nog klachten over margintekorten bij opties.'

**MONSTER:** 'Daar komt bij dat de risicobewustheid sterk verbeterd is. Vóór 2001 hebben we twaalf jaar van ongekende groei gehad. De sfeer was: het kan niet fout gaan. Er werden te risicovolle producten verkocht. Daarna volgden enkele crises en vanaf dat moment zwol het aantal klachten aan. Nu is er geen adviseur meer die denkt dat de bomen tot in de hemel groeien.'

## Bij de Commissie van Beroep was vorig jaar juist een stijging van het aantal zaken te zien, van 66 tot 82 ontvangen zaken. Hoe verklaart u dat?

**SALOMONS:** 'Mogelijk is er sprake van vertraging. Een daling van het aantal zaken bij de Geschillencommissie leidt immers niet meteen tot minder zaken in beroep. Op termijn wel natuurlijk, dus voor de komende periode zal het aantal zaken

bij ons vermoedelijk ook iets dalen. Wel lijkt het erop dat partijen zich minder gemakkelijk dan voorheen neerleggen bij een beslissing in hun nadeel. Een aanwijzing daarvoor zie ik in het toegenomen aantal beroepen dat niet-ontvankelijk moet worden verklaard omdat het belang van de zaak niet ten minste 25.000 euro is. Een negatieve beslissing wordt al snel als principieel onjuist ervaren en dat motiveert de appellant om de zaak toch in beroep door te zetten, hoewel dat dus bij voorbaat kansloos is.'

## Leert de branche ook van uitspraken van Kifid?

**SALOMONS:** 'Jazeker, de branche volgt onze uitspraken nauwkeurig.'

**MONSTER:** 'Neem bijvoorbeeld pinpasdiefstal. De grote banken kennen als geen ander de jurisprudentie op dit terrein. Zij weten in welke gevallen zij bij Kifid ongelijk krijgen. Dan zullen ze de klacht sneller zelf oplossen. De interne klachtenprocedures spelen steeds beter in op onze lijn.'

## Maakt Kifid zich door dat leereffect op den duur overbodig?

**SALOMONS:** 'Natuurlijk wordt Kifid niet overbodig. Ik zou het graag willen, maar het gaat niet gebeuren. Hoewel ik een optimistisch mens ben, heb ik niet de illusie dat mensen of sectoren structureel wijzer worden. Wij kunnen soms wel iets leren van fouten uit het verleden, maar de praktijk leert dat zich telkens gelegenheden voordoen om nieuwe fouten te maken.'

**DU PERRON:** 'En er blijven altijd mensen die ontevreden zijn over de manier waarop hun klacht is afgehandeld. Voor onze reputatie heeft dat leereffect overigens ook een ongunstige kant. Als de interne klachtenprocedure van financiële instellingen goed loopt is dat natuurlijk heel positief. Hoe eerder een klacht wordt opgelost, hoe beter. Maar het betekent wel dat de meeste klagers die bij Kifid aankloppen ongelijk hebben. De media, Consumentenbond en het parlement klagen wel eens dat slechts een beperkt deel van de klachten die bij Kifid binnenkomen ontvankelijk worden verklaard. Zij moeten wel oog hebben voor dit mechanisme.'

**MONSTER:** 'Ik heb journalisten wel eens uitgenodigd om een dag mee te lopen. Enkelen hebben dat gedaan. Daarna hoor je ze niet meer.'

**DU PERRON:** 'Natuurlijk is een consument ook wel eens terecht kritisch over een afwijzing, bijvoorbeeld als wij die niet goed genoeg hebben uitgelegd. Wij doen ons werk niet perfect. Maar in het algemeen geldt: hoe meer zaken in een vroeg stadium worden opgelost, hoe minder rechtspraak wij kunnen publiceren. Het is maar goed dat ze op de klachtenafdelingen ook niet perfect zijn en dat er af en toe iets nieuws gebeurt. Dan kunnen wij onze tanden weer eens laten zien.'

## Bij welke klachten kon Kifid in 2014 zijn tanden laten zien?

**MONSTER:** 'Er was een groeiende stroom klachten over rechtsbijstandverzekeringen. Aanleiding was een uitspraak van het Europese Hof over vrije advocatenkeuze. Bij een naturaverzekering behandelt een jurist van de verzekeraar de zaak, dat is honderd keer goedkoper dan een advocaat. Maar men wil een dure advocaat en voelt zich gesterkt door deze uitspraak. Je ziet dit vooral gebeuren bij ontslagzaken. Dan lopen de emoties hoog op en wil men het maximale.'

**DU PERRON:** 'Sommige klagers willen ook met terugwerkende kracht een advocaat vergoed krijgen. De vraag is nu wanneer die vrije keuze precies geldt en wat de procedure is. Dat is nog niet helemaal duidelijk.'

**MONSTER:** 'Ook nieuwe fiscale regelgeving heeft tot klachten geleid. Aan hypotheken verbonden levenpolissen waren in het verleden de enige producten die fiscaal werden gefaciliteerd. Daar hebben verzekeraars sterk van geprofiteerd. Dat is veranderd met het even fiscaal voordelige banksparen. Veel mensen wilden hun levenpolis oversluiten, maar dat moest voor 1 april 2013. Vaak waren zij niet op tijd. Vorig jaar kwamen vooral klachten dat hun adviseur hen hierop had moeten wijzen.'

**SALOMONS:** 'Misschien mag ik dan noemen dat de Commissie van Beroep in effectenlease-zaken een einde heeft gemaakt aan de benadering van de Geschillencommissie om, bij de bepaling van de schadevergoeding, de financiële draagkracht van de consument buiten beschouwing te laten. Deze aanpak week af van de jurisprudentie van de Hoge Raad. Zo hebben we de discrepantie tussen beslissingen van Kifid en die van de gewone rechter weggenomen.'

## Klachten over variabele rente, kwamen die in 2014 weer terug?

**DU PERRON:** 'Ja, die variabele rente op consumptieve leningen is niet iets om vrolijk van te worden. Het is moeilijk uit te leggen dat als de marktrente daalt, de opslagen omhoog gaan. Vaak genoeg zitten klanten nog vast aan 12 procent rente.'

**MONSTER:** 'Die tarieven zijn niet te volgen, de banken kunnen het niet verantwoorden. Willekeur ligt op de loer. We hebben er een paar keer de beuk ingegooid, maar de Commissie van Beroep heeft onze oordelen teruggedraaid.'

**SALOMONS:** 'Tanden laten zien, de beuk erin… Stevige sfeer vandaag.'

**DU PERRON:** 'De Commissie van Beroep zegt: de bank heeft de vrijheid om de rente naar eigen inzicht aan te passen, dat staat in de contracten. Maar wij vinden dat nog niet op een aanvaardbare manier gebeuren. Behandel oude klanten niet anders dan nieuwe. Die oude klant kan vaak niet meer weg. Maak je daar misbruik van, dan is dat onaanvaardbaar.'

**MONSTER:** 'Als jij een consumptieve lening hebt van 30.000 euro, dan is die haast niet meer over te sluiten bij een andere bank. Je zit vastgebakken aan je financier. Die heeft vervolgens alle ruimte om de rente vast te stellen, en neemt die ruimte vaak ook. Als je ernaar informeert zeggen ze: hoe we die rente vaststellen, gaat je niet aan.'

**DU PERRON:** 'Nou, zij hebben inmiddels wel geleerd om dat niet meer te zeggen. Zij proberen het uit te leggen. Maar het rentebeleid blijft een black box. Wat wij als Kifid kunnen doen is de tarieven afzetten tegen wat de markt in het algemeen doet, kijken of zij afwijken van het patroon. Als dat zo is, zien we sneller reden voor een zaak.'

'MAAR GOED DAT ER AF EN TOE IETS NIEUWS GEBEURT. DAN KUNNEN WIJ ONZE TANDEN WEER EENS LATEN ZIEN'

**SALOMONS:** 'Wat de Commissie van Beroep voor ogen stond was de banken dwingen om in elk geval uit te leggen hoe de rente zich ontwikkelt. Op dat punt moet tussen oude en nieuwe klanten ook geen verschil worden gemaakt. Maar de beuk erin, zoals wel is gebeurd, ging ons te ver.'

## Tekenen zich al trends af voor 2015?

**MONSTER:** 'Wij hebben in januari al ongeveer tien klachten gehad over arbeidsongeschiktheids-verzekeringen die tot het 65ste jaar lopen, terwijl de AOW-leeftijd enkele maanden later ingaat. Voor de mensen die vóór 2014 arbeidsongeschikt zijn geraakt ontstaat een gat, dat gaat oplopen tot twee jaar in 2021. Voor die periode is er absoluut geen voorziening. Alleen de allerarmsten krijgen een overbruggings-krediet. Dit wordt een maatschappelijk probleem.'

**DU PERRON:** 'Polissen lopen voortaan mee met de nieuwe AOW-leeftijd, behalve voor wie nu al arbeidsongeschikt is. Dat wordt door verzekerden gezien als discriminatie.'

**MONSTER:** 'Ik ben laatst langsgegaan bij een wat kleinere verzekeraar om dit eens helemaal door te akkeren. Hij zei: als ik dat gat ga vullen, kost mij dat 100 miljoen euro en dat heb ik niet. Een hogere premie heffen mag niet van de Nederlandsche Bank, want leunen op toekomstige inkomsten is te onzeker. Hoe los je dit op?'

## Wat is voor u de impact van de structuurwijziging van Kifid per oktober 2014, waarbij de Ombudsman een meer bemiddelende rol krijgt?

**MONSTER:** 'Ik heb veel meer zittingen, zo'n zes à zeven per week. De secretarissen beoordelen in eerste instantie of nieuwe klachten in aanmerking komen voor bemiddeling. Zaken die zij afwijzen gaan meteen door naar de Geschillencommissie. Mondelinge behandeling is de mooiste manier van zoeken naar een oplossing. Je wisselt argumenten met elkaar uit, er is plaats voor emotie. Zaken zijn vaak best complex. Neem de vrouw die werd bestolen door haar vriend. Hij stal haar nieuwe bankpas plus de brief met de pincode, verhoogde achter haar rug om haar dagelijkse limiet en nam 30.000 euro van haar rekening op. De bank meende dat het haar eigen schuld was, maar was zelf best laks geweest. Na een gesprek voelde de bank dat ook aan. Uiteindelijk hebben ze samsam gedaan.'

**DU PERRON:** 'Door de nieuwe aanpak heeft de Geschillencommissie meer tijd om naar dossiers te kijken. Als de secretarissen denken dat er niets in een klacht zit, gaat een zaak nu meteen door naar ons. Wij bepalen of de concept-afwijzing terecht is. Voorheen keek eerst de Ombudsman naar zo'n zaak. Die controleerde dan vooral of de concept-beslissing formeel deugde, of er een kop en staart aan zat, of zij helder gemotiveerd was. Nu nemen we de tijd om zaken ook goed op inhoud te lezen. Onlangs bleek bijvoorbeeld één brief van een klager niet in de concept-beslissing betrokken. Daarin zei de klager dat de schadeclaim hem eigenlijk niet interesseerde, maar dat hij de manier waarop hij door de bank behandeld was zo stuitend vond. Dan gaat er een rood lampje branden. Inhoudelijk heeft zo'n klager misschien ongelijk, maar wij moeten ook iets doen aan de manier waarop iemand is bejegend. In dit geval kreeg ik, toen ik het dossier las, veel begrip voor die klant.'

**SALOMONS:** 'Voor de Commissie van Beroep verandert er door de structuurwijziging eigenlijk weinig. Als de Geschillencommissie, zoals Du Perron zegt, meer tijd heeft om naar de dossiers te kijken, kan dat de kwaliteit natuurlijk alleen maar ten goede komen. Ik ben benieuwd of dat tot gevolg zal hebben dat minder vaak hoger beroep zal worden ingesteld. We zullen dat komend jaar zien.'

**Prof. mr. C.E. (Edgar) du Perron**
is sinds april 2007 voorzitter van de Geschillencommissie Financiële dienstverlening. Voorheen was hij een aantal jaren verbonden aan de civiele sectie van het wetenschappelijk bureau van de Hoge Raad der Nederlanden. Edgar du Perron is hoogleraar privaatrecht en decaan van de juridische faculteit van de Universiteit van Amsterdam. Hij was lid van de Commissie Scheltema die het DSB-debacle onderzocht en was eveneens betrokken bij de evaluatie van het toezicht in Nederland op Icesave (Landsbanki). Hij is verder onder meer raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof te Amsterdam.

# 'MONDELINGE BEHANDELING IS DE MOOISTE MANIER VAN ZOEKEN NAAR EEN OPLOSSING'

## Heeft de structuurwijziging van Kifid alleen positieve gevolgen?

**DU PERRON:** 'Voor de secretarissen is het best lastig dat zij nu zaken moeten doen met zeven leden van de Geschillencommissie, waar dat voorheen alleen de Ombudsman was. Dat is even wennen. Uiteindelijk is het goed dat er meer mensen bij betrokken zijn, maar in deze overgangsperiode moeten we nog wat beter op elkaar ingespeeld raken.'

## En voor consumenten?

**DU PERRON:** 'Voor consumenten is de uitspraak nu enkelvoudig. Voorheen deed de Ombudsman een uitspraak en als je het er niet mee eens was, kon je nog naar de Geschillencommissie. Die mogelijkheid is er niet meer. Als wij een zaak afwijzen, is de deur daarna dicht. Dan kun je natuurlijk nog naar de rechter, maar dat is voor kleine vorderingen niet de moeite. Dit leidt wel eens tot onvrede. De brieven die hierover binnenkomen lees ik altijd. Vaak is men niet boos omdat men ongelijk heeft gekregen, maar over de manier waarop we het hebben uitgelegd. Voor ons een prikkel om onze communicatie te verbeteren. Soms gaan we nog niet genoeg in op de argumenten van de klager. En ook voor emoties moeten we meer oog krijgen, ook al zijn zij juridisch vaak niet relevant.'

**MONSTER:** 'Het mooiste zou zijn als je altijd een zitting kon organiseren, dat is de beste methode om de juridische schil eraf te pellen. Maar dat is natuurlijk veel te duur. We zijn wel aan het experimenteren met webcams, dan zou je meer gesprekken kunnen organiseren.'

**SALOMONS:** 'Webcams? Dat had ik nog niet gehoord. Prachtig, de skypende Ombudsman!'

**DU PERRON:** 'Een klacht nabellen doen we tegenwoordig standaard, dat helpt ook al. Maar inderdaad, als je alle tijd die zit in het schrijven van uitspraken zou besteden aan zittingen, zou dat wel eens bevredigender kunnen zijn. Echt gehoord worden, dat is voor mensen ongelofelijk belangrijk.'

## Gedacht wordt ook over mediation tijdens de klachtenbehandeling Waarom?

**MONSTER:** 'Bij mediation gaat het om een verstoorde relatie die men toch wil voortzetten. De relatie is belangrijker dan het probleem. Daarin verschilt het van bemiddeling.'

**DU PERRON:** 'Soms zijn mensen toch wel getrouwd met hun bank. Of het is onhandig om van bank te wisselen. Zij hebben bijvoorbeeld een particuliere klacht, maar zitten ook met hun onderneming bij de bank. De bank zelf kan ook redenen hebben om haar klant tevreden te houden, bijvoorbeeld als het iemand is met een belangrijk netwerk. Mediation kan dan goed werken. Al is het wel een duur proces dat vanuit de instellingen moet worden betaald.'

**MONSTER:** 'Het gaat dan ook om de grotere zaken, niet om een schadeverzekering die een paar honderd euro te weinig heeft uitgekeerd en waarbij de partijen al afscheid van elkaar hebben genomen.'

**DU PERRON:** 'Voor mediation geldt: hoe eerder je ermee begint, hoe beter. Wij kunnen het aanbieden tijdens de Kifid-procedure, maar als dat via de interne klachtenprocedure kan is het beter. Onze rol zou daarbij kunnen zijn dat wij de onafhankelijkheid van de mediator garanderen.'

## Wat kunnen financiële instellingen verbeteren aan de behandeling van klachten?

**DU PERRON:** 'Zij moeten ervoor zorgen dat zij tijdig reageren, expliciet ingaan op wat de consument aanvoert en niet te technisch worden. Er moet aandacht zijn voor wat de echte klacht is.'

## Is de consument vooral slachtoffer?

**SALOMONS:** 'Natuurlijk zijn consumenten vaak kwetsbaar. Maar zij hebben ook een eigen verantwoordelijkheid. Om vast te stellen hoe ver die precies reikt, helpt denken in termen van slachtofferschap meestal niet.'

**MONSTER:** 'Je handen in de lucht gooien onder het mom van: ik was uitgeleverd aan de adviseur, dat gaat niet op. Wat je niet snapt, moet je niet doen. Klinkt een product te mooi om waar te zijn? Dan is dat het ook. Een bank is geen charitatieve instelling en een adviseur kan de toekomst niet voorspellen. Weet wat je doet.'

**DU PERRON:** 'Probleem is dat financiële producten nog steeds *low interest*-producten zijn. Mensen hebben geen zin om zich erin te verdiepen. Terwijl ze heel belangrijk zijn. Aan die aandacht of de bereidheid voor advies te betalen, schort het bij een deel van de consumenten. Al gaat het wel langzaam wat beter. De bewustwording neemt toe.'

**MONSTER:** 'En de financiële instellingen worden ook netter.'

**DU PERRON:** 'Zeker. Vergeet niet dat de interne afhandeling van klachten in 95 procent van de gevallen goed gaat. Al die gevallen zien wij hier niet.' ■

**Mr. A.C. (Nol) Monster** is sinds oktober 2010 Ombudsman Financiële Dienstverlening. Voorheen was hij hoofdofficier van Justitie in de politieregio Zaanstreek-Waterland en vicepresident van de rechtbank in Haarlem. Nol Monster was vicevoorzitter van de Kamer van Toezicht op Notarissen in het arrondissement Haarlem en is lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Epilepsie-instellingen Nederland.

# KLACHTEN EN GESCHILLEN

## Klachten vlakken in 2014 af op het niveau van 7.095 klachten

Vorig jaar zijn bij Kifid 323 klachten minder ingediend dan in 2013. Het aantal van 7.095 ontvangen klachten is exact gelijk aan dat van 2012. In 2013 was er nog sprake van een toename van 3% tot 7.318 klachten. Na de topdrukte in de eerste jaren van de financiële crisis kent het klachtenvolume de laatste jaren een redelijk stabiele bandbreedte. Alleen bij de Commissie van Beroep is sprake van een groei van het aantal zaken; van 66 in 2013 naar 82 in 2014.

Sinds zijn oprichting in 2007 heeft het financiële klachteninstituut circa 53.000 klachten binnengekregen. Het aantal klachten is op jaarbasis bijna verdubbeld. In het startjaar kwamen ongeveer 4.000 klachten binnen, terwijl de teller in het recordjaar 2009 op niet minder dan 7.818 klachten stond. Kifid denkt dat het hogere klachtenniveau gedurende de afgelopen jaren zeker verband houdt met het zware tij in de financiële dienstverlening, maar in welke mate dit het geval is valt moeilijk vast te stellen. Een rol spelen zeker de grotere media-aandacht en de aanzienlijk toegenomen naamsbekendheid van Kifid. In meer algemene zin wordt Kifid door pers en publiek graag geraadpleegd als vraagbaak over consumentenaangelegenheden in de financiele dienstverlening.

### Afhandelingstermijnen korter door nieuwe werkwijze

De trend van de afgelopen jaren in het bekorten van de termijnen voor het afhandelen van klachten zet door. Dit wordt bevestigd door de eerste resultaten van de nieuwe werkwijze van Kifid (voor meer informatie ga naar pagina 20 en 21 van dit jaarverslag). De ambitie van Kifid is uiteindelijk 90% van de zaken binnen een jaar te behandelen. De kwaliteit van de klachtenbehandeling staat daarbij vanzelfsprekend voorop.

Bij de financiële Ombudsman is het streven voor de doorlooptijd van een klachtdossier 6 maanden. Samen met zijn team handelt hij nu 77% van de klachten binnen een half jaar af, terwijl dit percentage ultimo 2012 nog op 52% lag. Bij de Geschillencommissie is de doelstelling voor de behandeling 12 maanden. Zij handelt nu 74% van de klachten binnen een jaar af; een verbetering van circa 20% ten opzichte van 2012.

### Nog steeds te veel niet-ontvankelijk klachten

Een aandachtspunt blijft dat nog steeds ongeveer een derde van de ingediende klachten door Kifid als niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Een belangrijke oorzaak is dat de consument verzuimd heeft de klacht eerst bij zijn financieel dienstverlener aan te kaarten. Consumenten moeten hun klacht namelijk eerst samen met hun financiële dienstverlener proberen op te lossen. Pas als deze poging in de interne klachtenprocedure (IKP) niet slaagt, staat de weg naar Kifid open. Samen met de betrokken brancheorganisaties blijft Kifid werken aan het verder terugdringen van niet-ontvankelijke klachten.

# ONTVANGEN ZAKEN

## Beleggingszaken

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 441 | 228 |
| Geschillencommissie | 132 | 99 |
| Commissie van Beroep | 28 | 30 |
| Nieuwe structuur | - | 94 |

## Bankzaken

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 1.199 | 904 |
| Geschillencommissie | 125 | 104 |
| Commissie van Beroep | 5 | 7 |
| Nieuwe structuur | - | 286 |

## Levensverzekeringen

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 1.709 | 1.139 |
| Geschillencommissie | 328 | 204 |
| Commissie van Beroep | 7 | 16 |
| Nieuwe structuur | - | 332 |

## Hypothecaire financieringen

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 986 | 822 |
| Geschillencommissie | 130 | 92 |
| Commissie van Beroep | 16 | 11 |
| Nieuwe structuur | - | 347 |

## Schadeverzekeringen

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 2.030 | 1.662 |
| Geschillencommissie | 172 | 158 |
| Commissie van Beroep | 10 | 18 |
| Nieuwe structuur | - | 542 |

## Ontvangen zaken

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 6.365 | 4.755 |
| Geschillencommissie | 887 | 657 |
| Commissie van Beroep | 66 | 82 |
| Nieuwe structuur | - | 1.601 |
| **Totaal** | **7.318** | **7.095** |

## Afgehandelde ontvankelijke zaken

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 4.233 | 3.511 |
| Geschillencommissie | 612 | 761 |
| Commissie van Beroep | 72 | 54 |
| Nieuwe structuur | - | 130 |
| **Totaal** | **4.917** | **4.456** |

## Afgehandelde niet-ontvankelijke zaken

| | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Ombudsman | 2.401 | 2.000 |
| Geschillencommissie | 64 | 43 |
| Commissie van Beroep | 7 | 18 |
| Nieuwe structuur | - | 538 |
| **Totaal** | **2.472** | **2.599** |

## Ontvankelijke zaken Ombudsman

| | Bankzaken | Beleggingszaken | Hypothecaire financieringen | Levensverzekeringen | Schadeverzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Aanbeveling | 37 | 65 | 57 | 49 | 143 | **351** |
| Gegrond | 16 | 9 | 22 | 10 | 2 | **59** |
| Ingetrokken | 16 | 10 | 9 | 51 | 55 | **141** |
| Ongegrond | 422 | 116 | 374 | 384 | 683 | **1.979** |
| Resultaat | 102 | 32 | 156 | 265 | 277 | **832** |
| Direct naar GC | - | - | 3 | 109 | - | **112** |
| Overig | 6 | 3 | 7 | 4 | 17 | **37** |
| | **599** | **235** | **628** | **872** | **1.177** | **3.511** |

## Niet-ontvankelijke zaken Ombudsman

| | Bankzaken | Beleggingszaken | Hypothecaire financieringen | Levensverzekeringen | Schadeverzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Consument heeft klacht al bij andere instantie | 7 | - | 3 | 1 | 8 | **19** |
| Consument heeft klacht niet binnen 3 maanden voorgelegd aan Kifid | 19 | 4 | 8 | 14 | 13 | **58** |
| FD niet aangesloten | 9 | 10 | 7 | 11 | 17 | **54** |
| Geen FD | 17 | 4 | 6 | 2 | 14 | **43** |
| Geen consument | 50 | 5 | 14 | - | 80 | **149** |
| Geen klacht | 9 | 6 | 13 | 18 | 23 | **69** |
| IKP niet doorlopen | 238 | 41 | 219 | 217 | 421 | **1.136** |
| Klacht incompleet | 59 | 6 | 41 | 33 | 89 | **228** |
| Overgedragen aan andere ombudsman | - | - | - | 19 | 17 | **36** |
| Overig | 47 | 39 | 15 | 42 | 65 | **208** |
| | **455** | **115** | **326** | **357** | **747** | **2.000** |

## Behandelbare zaken nieuwe structuur*

| | Bankzaken | Beleggingszaken | Hypothecaire financieringen | Levensverzekeringen | Schadeverzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bemiddelingsresultaat | 18 | 3 | 18 | 7 | 11 | **57** |
| Ingetrokken | 2 | - | 2 | 4 | 6 | **14** |
| Ongegrond - vereenvoudigde behandeling | 4 | 1 | 6 | 3 | 7 | **21** |
| Schikking | - | - | - | - | 2 | **2** |
| Overig | 3 | 4 | 7 | 7 | 15 | **36** |
| | **27** | **8** | **33** | **21** | **41** | **130** |

** vierde kwartaal 2014*

## Niet-behandelbare zaken nieuwe structuur

| | Bankzaken | Beleggings-zaken | Hypothecaire financieringen | Levens-verzekeringen | Schade-verzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Concument heeft klacht al bij andere instantie | - | - | 2 | - | - | **2** |
| Kifid heeft klacht al behandeld | - | 1 | - | - | 1 | **2** |
| Klacht is te laat ingediend bij kifid | 5 | - | 3 | 10 | - | **18** |
| FD niet aangesloten | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | **15** |
| Geen FD | 6 | - | 3 | - | 4 | **13** |
| Geen consument | 11 | - | 7 | - | 28 | **46** |
| Geen klacht | 4 | 1 | 4 | 6 | 6 | **21** |
| IKP niet doorlopen | 60 | 15 | 79 | 63 | 85 | **302** |
| Klacht incompleet | 17 | 3 | 8 | 7 | 22 | **57** |
| Overig | 10 | 5 | 5 | 19 | 23 | **62** |
| | **115** | **30** | **116** | **106** | **171** | **538** |

## Ontvankelijke zaken Geschillen-commissie

| | Bankzaken | Beleggings-zaken | Hypothecaire financieringen | Levens-verzekeringen | Schade-verzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Afgewezen | 57 | 59 | 57 | 75 | 96 | **344** |
| Administratief beëindigd | 21 | 7 | 6 | 8 | 22 | **64** |
| Ingetrokken | 8 | 9 | 10 | 34 | 10 | **71** |
| Gedeeltelijk toegewezen | 16 | 24 | 14 | 12 | 12 | **78** |
| Toegewezen | 5 | 4 | 4 | 6 | 24 | **43** |
| Schikking | 16 | 14 | 18 | 90 | 23 | **161** |
| | **123** | **117** | **109** | **225** | **187** | **761** |

## Ontvankelijke zaken Commissie van Beroep

| | Bankzaken | Beleggings-zaken | Hypothecaire financieringen | Levens-verzekeringen | Schade-verzekeringen | TOTAAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Toegewezen | - | 5 | 1 | 1 | - | **7** |
| Gedeeltelijk toegewezen | - | 2 | 1 | - | - | **3** |
| Afgewezen | 1 | 15 | 5 | 6 | 5 | **32** |
| Ingetrokken | 1 | 3 | 1 | - | 1 | **6** |
| Schikking | - | 2 | - | 3 | 1 | **6** |
| | **2** | **27** | **8** | **10** | **7** | **54** |

*Verklaring begrippen is opgenomen op pagina 18.*

# Verklaring begrippen

*Toelichting behorende bij Klachten en Geschillen pagina 14 - 17.*

**Resultaat**
De bemiddeling door de Ombudsman leidt tot een voor de consument gunstige afhandeling van zijn klacht.

**Aanbeveling**
De Ombudsman adviseert naar aanleiding van een klacht de aangeslotene over de afhandeling.

**Ongegrond/Kennelijk ongegrond**
Een klacht is naar de mening van de Ombudsman onvoldoende onderbouwd of niet gerechtvaardigd.

**Onbemiddelbaar**
De Ombudsman kan de standpunten van partijen niet nader tot elkaar brengen.

**Ingetrokken**
De consument trekt de klacht in voordat de Ombudsman oordeelt.

**IKP niet doorlopen**
De consument heeft de interne klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener niet (geheel) doorlopen.

**Geen klacht**
De consument heeft wel een brief gestuurd naar Kifid, maar daarin is geen sprake van een concrete klacht.

**Onduidelijke klacht**
Uit het door de consument ingevulde klachtenformulier blijkt onvoldoende wat de klacht precies behelst.

**Geen consument**
De afnemer van de financiële dienst is geen consument. Hij handelt bijvoorbeeld als ondernemer of als vertegenwoordiger van een bedrijf.

**FD niet aangesloten**
De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat de financiële verlener niet is aangesloten bij Kifid.

**Verzoek om inlichtingen**
Er is geen sprake van een klacht. De consument wenst slechts inlichtingen te ontvangen.

**Overig**
Onder deze categorie vallen alle overige niet-ontvankelijke klachten.

**Toegewezen**
De Commissie geeft de consument gelijk.

**Gedeeltelijk toegewezen**
De Commissie geeft de consument gedeeltelijk gelijk.

**Tussenuitspraak**
De Commissie kan nog niet definitief beslissen omdat zij nog niet over alle informatie beschikt. Zij kan dan bijvoorbeeld eerst nadere informatie aan partijen vragen of een deskundige inschakelen.

**Geschikt**
De financieel dienstverlener en de consument lossen de klacht gezamenlijk op en de Commissie hoeft geen uitspraak te doen.

**Afgewezen**
De Commissie geeft de consument ongelijk.

**Ingetrokken**
De consument trekt de klacht in voordat de Commissie uitspraak doet.

**Administratief beëindigd**
De behandeling van de klacht wordt door de Commissie beëindigd bijvoorbeeld omdat de consument niet meer reageert of geen gevraagde informatie toezendt.

KIFID IN DE PRAKTIJK

# TUSSENPERSOON MAG OVEREENKOMST NIET EENZIJDIG WIJZIGEN

Een tussenpersoon kan een klant niet dwingen om plotseling kosten voor het gebruik van 'administratie en agentschappen' te gaan betalen. De klant moet eerst met deze wijziging akkoord gaan. Dat blijkt uit een uitspraak van de Kifid-Geschillencommissie.

Een klant met een opstalverzekering bij advieskantoor Bleukens neemt in augustus 2012 contact op om zijn verzekering aan te passen. Inmiddels heeft Bleukens een nieuw bedieningsconcept ingevoerd. Het kantoor heeft verzekeringen alleen nog in beheer en als klanten advies willen, kunnen zij daarvoor bij het onderdeel Bleukens Advies een servicecontract sluiten. De klant wil dat niet. Daarop krijgt hij een mail van het kantoor: 'Helaas heeft u de keuze gemaakt om geen klant te worden van Bleukens Advies. De polis zullen wij verder niet aanpassen. Ook zullen wij bij schade u niet verder kunnen helpen. Afgesproken is om de huidige opstalverzekering voor 15 september 2012 via een andere tussenpersoon voort te zetten. Na die datum brengen wij u kosten in rekening voor het gebruik van onze administratie en agentschappen. De kosten, verschuldigd per 16 september 2012, bedragen € 180 voor een periode van maximaal 12 maanden.'

## Onterechte rekening

De consument reageert niet. Bleukens stuurt een nota. De klant betaalt niet. Een deurwaarder wordt ingeschakeld. De klant schakelt vervolgens Kifid in. Volgens hem staat die € 180 niet in verhouding tot de hoogte van de premie van de opstalverzekering van € 160 per jaar. Ook zegt hij niet akkoord te zijn gegaan met voortzetting van de overeenkomst tegen betaling van administratiekosten.

Volgens de Geschillencommissie kan niet worden aangenomen dat tussen Bleukens en de klant een geldige overeenkomst tot stand is gekomen. Het advieskantoor kan niet eenzijdig de overeenkomst met de klant wijzigen. Conclusie: het bedrag van € 180 is ten onrechte in rekening gebracht. ■

NIEUW

MEER BEMIDDELING, SNELLERE KLACHTENBEHANDELING

# NIEUWE STRUCTUUR KIFID

De afhandeling van klachten versnellen en meer ruimte bieden voor bemiddeling door de Ombudsman. Dat is het doel van de nieuwe aanpak van klachtenbehandeling die Kifid per 1 oktober 2014 heeft ingevoerd.

Voorheen gaf eerst de Ombudsman een oordeel over klachten en vervolgens – als de consument dat wilde – de Geschillencommissie. Deze dubbele beoordeling, met de daarbij behorende dubbele dossieropbouw, is nu afgeschaft. De Ombudsman zal zich voortaan uitsluitend toeleggen op bemiddeling, terwijl oordelen voorbehouden zijn aan de Geschillencommissie. Bovendien is de procedure sinds oktober vorig jaar gratis voor de consument. Met deze structuurwijziging loopt Kifid vooruit op de implementatie van de Europese richtlijn over Alternatieve geschilbeslechting (ADR) per 9 juli 2015.

## Kortere doorlooptijd

Om de doorlooptijden verder te bekorten, zijn de termijnen in het reglement van Kifid herzien. Op dit moment wordt 80% van de zaken bij de Ombudsman binnen een halfjaar na ontvangst van de klacht afgehandeld en bij de Geschillencommissie binnen een jaar. Uiterlijk 2016 moet de totale doorlooptijd – van het indienen van de klacht tot de definitieve uitspraak of het bemiddelingsresultaat - in 90% van de zaken zijn teruggebracht tot maximaal een jaar.

Aan een sneller proces draagt de nieuwe structuur bij, maar ook de mogelijkheid om klachten vanaf medio 2015 digitaal in te dienen. Verder kan bij de behandeling van klachten vaker verwezen worden naar stukken die in de interne klachtenprocedure van de financiële dienstverleners al zijn opgesteld. Ook zijn de mogelijkheden tot uitstel beperkt.

## Kwaliteit verbeterd

Doordat de Ombudsman voortaan uitsluitend bemiddelt, verbetert ook de kwaliteit van de behandeling van klachtzaken. De Ombudsman probeert waar mogelijk door bemiddeling tot instemming van partijen te komen. Bemiddeling betekent alleen het einde van de klacht als de consument én de financiële dienstverlener daarmee instemmen.

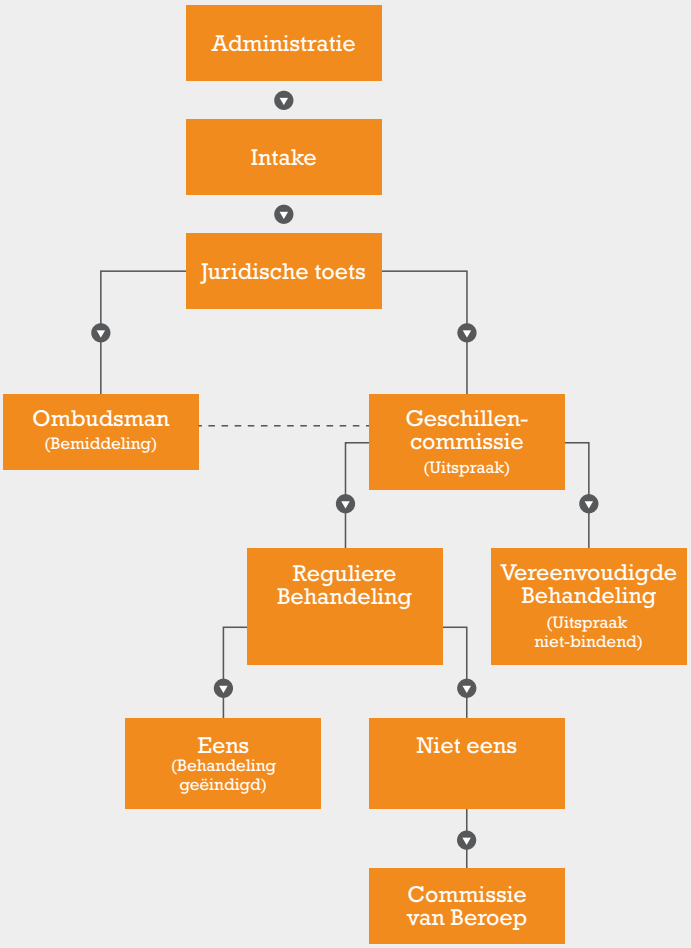
Als Kifid verwacht dat bemiddeling niet zinvol is of als een poging tot bemiddeling is mislukt, wordt de klacht behandeld door de Geschillencommissie. Zij geeft een schriftelijk oordeel over de klacht. Dat is alleen bindend als zowel de consument als de financiële dienstverlener daarmee vooraf hebben ingestemd.

Bij Kifid aangesloten dienstverleners kiezen vrijwillig voor bindendheid. Maar zodra een consument bij Kifid heeft geklaagd, mag de dienstverlener geen switch meer maken van een bindende naar een niet-bindende status. Het is belangrijk dat consumenten tijdig weten waar ze aan toe zijn.

Is een klacht duidelijk ongegrond, dan kan de Geschillencommissie deze in een vereenvoudigde procedure afdoen. Uitspraken in een dergelijke procedure zijn nooit bindend. ■

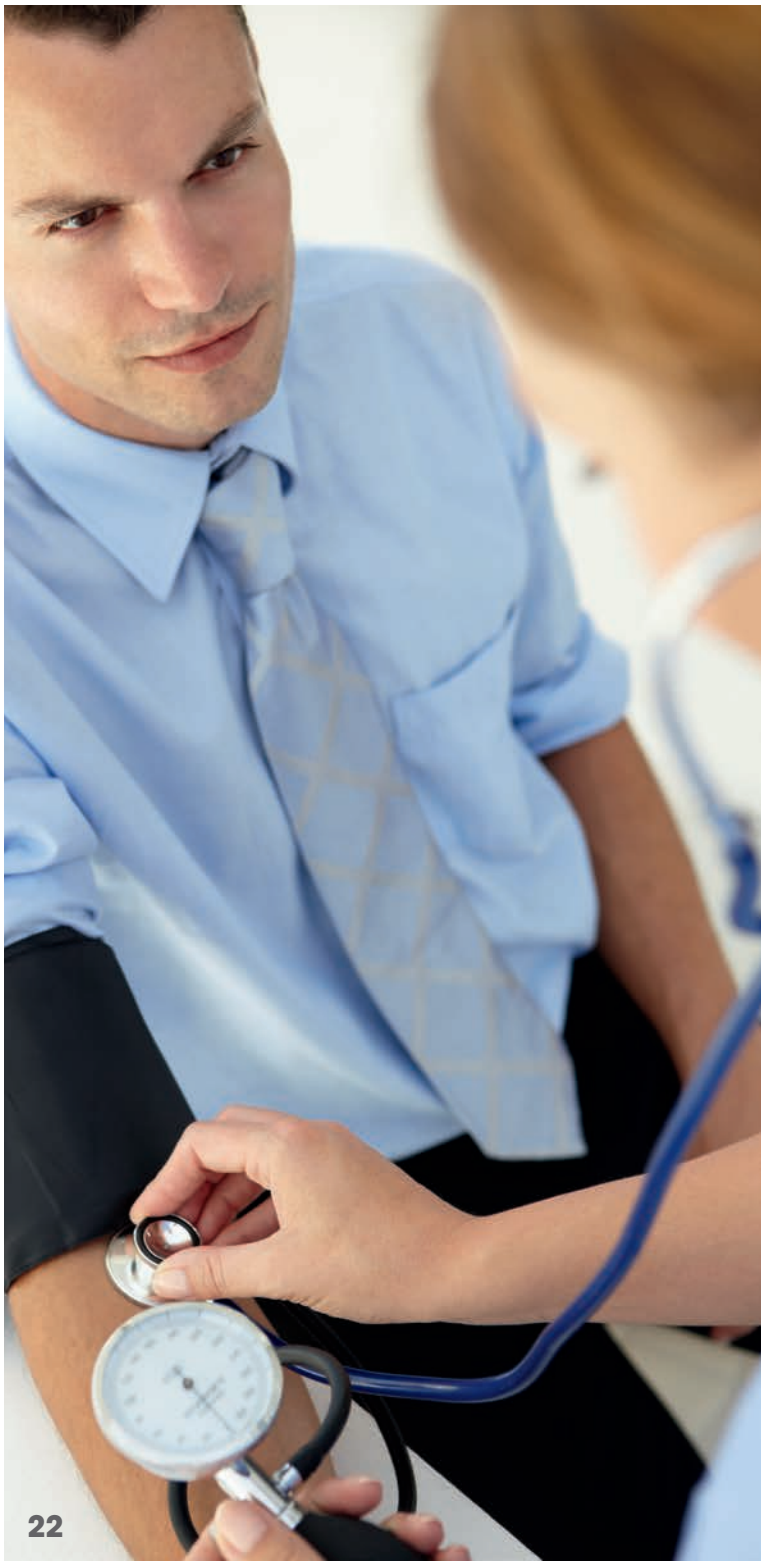
## Nieuw proces klachtenbehandeling

Na afwijzing klacht door financiële dienstverlener.



KIFID IN DE PRAKTIJK

# GEEN MEDISCHE KEURING VOOR DGA



Een pensioenuitvoerder mag geen medische keuring van een directeur-grootaandeelhouder (DGA) eisen als die met zijn bedrijf wil overstappen. Dat oordeelde de Geschillencommissie van Kifid in januari 2014.

Gevolg van een verplichte medische keuring zou zijn dat een DGA die al deelnemer was aan een pensioenregeling, onder omstandigheden niet mee kan naar de nieuwe pensioenuitvoerder. Dat terwijl hij evenmin bij de bestaande uitvoerder kan blijven.

Zo zou de DGA bij de afweging om de pensioenregeling voor zijn werknemers onder te brengen bij een andere pensioenuitvoerder, tegen een ernstige belangentegenstelling kunnen aanlopen. De nieuwe regeling kan weliswaar beter zijn voor zijn werknemers, maar zelf loopt hij het risico daaraan, na een keuring, niet of onder aanzienlijk slechtere voorwaarden deel te kunnen nemen.

## Bedoeling wetgever

Volgens de Geschillencommissie kan dit niet de bedoeling van de wetgever zijn geweest bij de totstandkoming van de Pensioenwet. Als consument moet een DGA alle vrijheid hebben om na afloop van de contractsperiode in te gaan op een gunstiger aanbod van een andere pensioenuitvoerder. Zijn keuzevrijheid mag niet worden gehinderd door de gedachte aan een medische keuring voor hem zelf. ■

# ‘CONSUMENTEN MERKEN NU AL DAT WE DOOR DE NIEUWE WERKWIJZE SNELLER BESLISSEN’

**Samenwerking, flexibiliteit en ontwikkeling. Daar kwam het voor de medewerkers van Kifid op aan in 2014. De organisatie zette alles op alles voor een soepele overgang naar het nieuwe reglement. ‘Een heel spannende tijd’, zegt directeur Bas de Groot.**

## Tevreden?

‘De overgang op de nieuwe structuur was een gezamenlijke productie en vergde heel wat van de organisatie. Er werd veel flexibiliteit van de medewerkers verwacht. Toch zijn we zonder ICT-problemen middenin het jaar overgesprongen. Dankzij ieders inzet heeft de buitenwereld er niets van gemerkt. Terwijl bijvoorbeeld onze mensen aan de telefoon vanaf oktober voortdurend moesten switchen tussen de oude en de nieuwe aanpak, omdat er natuurlijk nog veel mensen met oudere dossiers bellen. Dus ja, tevreden. Complimenten voor de organisatie.’

## Leidde de structuurwijziging ook intern tot een andere manier van werken?

‘Zeker. Om het allemaal voor elkaar te krijgen moesten we meer met elkaar gaan samenwerken, feedback geven. Iedereen heeft immers zijn blinde vlekken. Wat we ook hebben gestimuleerd: elkaar in een vroeg stadium vertellen waar je mee bezig bent. Zo zoeken onze ICT’ers tijdens de ontwikkeling van nieuwe systemen nu altijd contact met de eindgebruikers, dus de andere medewerkers van Kifid. De zogenoemde scrum-methode. Die is zó effectief. Gaandeweg het proces kun je dan aannames toetsen en praktische zaken verbeteren. Er komt meer begrip voor elkaar. En de voorspelbaarheid gaat omhoog: iedereen weet wat hij kan verwachten. Veranderingen worden niet in een torentje bedacht. Iedereen denkt mee. Dat leidt tot het beste resultaat én tegen de laagste kosten.’

## Krijgen de medewerkers begeleiding bij al die veranderingen?

'Om te beginnen kregen de medewerkers van de administratie elke maand een telefoontraining. Vanaf 2015 worden ook de secretarissen gecoacht. Zij kunnen bovendien vragen stellen en hun oordelen voorleggen aan leden van de Geschillencommissie die sinds de structuurwijziging op kantoor aanwezig zijn. Daarnaast hebben we de opleidingsmogelijkheden uitgebreid, daar is ook meer budget voor. De groep secretarissen krijgt daarbij vijf tot zes jaar om zich verder te ontwikkelen.'

## En daarna?

'Op een bepaald moment is het goed als zij weer uitvliegen. Na vijf of zes jaar is het moment gekomen, is nu onze gedachte. Zo houd je vers bloed, nieuwe mensen met een frisse blik die je kunnen vertellen wat ze van je vinden. Je moet dat wel durven natuurlijk. Maar als je durft te oordelen over een klacht, moet je intern ook wel iets durven zeggen.'

## Kan Kifid met minder mensen toe nu de dubbele beoordeling en dossiervorming door de Ombudsman en de Geschillencommissie zijn vervallen?

'De omvang van ons personeelsbestand is iets teruggevallen en de flexibele schil van mensen die ons bijstonden bij klachtenafhandeling is op termijn zeer waarschijnlijk nog maar incidenteel nodig.'

## Wat zijn de reacties van de buitenwereld op de nieuwe structuur?

'De eerste geluiden zijn positief. Consumenten merken nu al dat wij sneller beslissen. We moeten niet vergeten dat zij, op het moment dat zij bij ons aankloppen, al een hele fase achter de rug hebben bij de klachtenafdeling van hun bank. Het enige wat zij willen weten is: hoe zit het nou? Voorheen moesten ze bij Kifid dan nog eens één, twee of soms zelfs drie fases doorlopen. Nu krijgen ze veel sneller helderheid. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat ze altijd tevreden zijn, maar dat heeft meer met het oordeel te maken.'

## Kunt u dat hogere tempo kwantificeren?

'Het streven is: binnen vijf dagen nadat een klacht is binnengekomen laten wij weten of we die klacht in behandeling nemen. Dat lukt in 95 procent van de gevallen. Binnen een week willen we er vervolgens een secretaris aan koppelen. Nu wil dat nog wel eens twee weken duren, maar onze doelstelling is duidelijk. Binnen twee weken heeft een klager dan dus een secretaris aan de telefoon en weet hij of zijn zaak wordt behandeld. Wij kunnen vanaf dat moment verder met informatie vergaren.'

## De Europese ADR-richtlijn voor klachteninstituten schrijft voor dat een klacht wordt beoordeeld 90 dagen nadat het dossier compleet is. Lukt Kifid dat?

'Ja, dat halen we wel. Maar wat ik in de richtlijn mis, is de duur van het proces van a tot z. Die duur willen wij in 2016 in 90% van de zaken tot maximaal een jaar hebben teruggebracht. Daarin zijn we afhankelijk van de hulp van consumenten en financiële instellingen. Consumenten zijn doorgaans snel met het aanleveren van documenten, maar de instellingen laten wel eens wat steken vallen. Zeker bij grote banken en verzekeraars duurt het vaak lang voordat ze de benodigde documentatie verstrekken. Hun klachtenafdelingen kunnen echt wel wat efficiënter. Die traagheid is in hun eigen nadeel. Zo krijgt de klant het gevoel: nu wordt mijn klacht wéér niet serieus genomen. De Europese richtlijn mag van mij wel een aansporing aan de instellingen bevatten. Wij trekken geregeld bij ze aan de bel, maar dat werkt niet altijd.'

## Nog andere lessen voor de financiële instellingen?

'Goed luisteren naar je klanten. Daar kunnen ze ook nog slagen in maken. Bij klagers gaat het vaak niet alleen om de inhoud, maar vooral om de bejegening door de dienstverlener. Regelmatig komt dat pas naar boven tijdens een zitting bij Kifid, dat is zo zonde. Ook wij moeten meer oog krijgen voor die emotie. Daarom bellen wij klagers steeds vaker op, ik doe dat zelf ook wel eens. Dat kost tijd, maar uiteindelijk kan het ook heel veel tijd besparen. Het komt erop aan gerichte vragen te stellen en tot de kern van het probleem te komen. Dat vergt communicatieve vaardigheden. Je moet duidelijk zijn, maar ook een warme toon hebben. Hierin worden onze mensen structureel getraind.'

## In 2013 is Kifid verhuisd naar het nieuwe kantoor boven Den Haag CS. Hoe bevalt de open indeling, leidt die tot meer samenwerking zoals de opzet was?

'Absoluut. Wij zijn heel blij met ons nieuwe kantoor. Wel was het in het begin even wennen. Het

grote voordeel is dat we elkaar snel vinden om te overleggen. Dit leidde zo nu en dan tot geluidsoverlast. Maar met enkele ingrepen, meer stiltewerkplekken en hier en daar een extra tussenwand, is ook dat verleden tijd. Uit het recente medewerkersonderzoek bleek een enorme betrokkenheid bij het werk en de organisatie. De sfeer is goed.'

## Blijkt die betrokkenheid ook uit cijfers over het ziekteverzuim?

'Ja, dat ligt onder de 3 procent. Dat percentage is lager dan het landelijk gemiddelde en is de laatste jaren bovendien verbeterd. De afdeling P&O heeft hieraan veel aandacht besteed. Vanuit de gedachte: de medewerkers staan centraal. Het gaat erom dat zij het naar hun zin hebben. Tevreden medewerkers zijn pas echt betrokken en verzetten meer werk.

## Hoe kijkt de buitenwacht tegen Kifid aan?

'Ook belangrijk, we zitten hier niet in een ivoren toren. Dit jaar gaan we werken aan een evaluatie van Kifid, dat moet sowieso één keer in de vijf jaar van het ministerie van Financiën. Daarbij peilen we de meningen en beeldvorming bij onze directe stakeholders. Daaronder valt ook de pers. Die weet ons de laatste jaren te vinden, maar vraagt vaak om onze mening over bepaalde producten of soorten zaken. Maar daar zijn wij niet voor, wij behandelen immers individuele zaken.'

## Wat staat verder op stapel in 2015? In januari is een klachtenloket geopend voor MKB-bedrijven die klachten hebben over rentederivaten. Kunnen ondernemers voortaan ook bij Kifid terecht?

'In dit geval gaat het om de behandeling van een specifiek product. De minister van Financiën heeft ons dat gevraagd en we hebben extra expertise in huis gehaald. Of dit een opmaat is naar verbreding van onze dienstverlening? Dat is afhankelijk van wat de brancheorganisaties, MKB Nederland en de politiek willen. Wij willen wel, iets nieuws vinden we leuk. Maar het is niet aan ons om dat te beslissen.'

## Halverwege 2015 moeten consumenten hun klachten online kunnen indienen, volgens de Europese richtlijn. Gaat dat lukken?

'Ja, vanaf de zomer kun je bij Kifid je klacht digitaal indienen. Op papier mag ook nog steeds, maar digitaal is efficiënter, doordat de verwerking van geüploade documenten minder handelingen vergt. Bovendien kunnen we digitaal makkelijker communiceren, ook met de instellingen. We zijn er nu druk mee bezig om dit voor elkaar te krijgen. Dat vraagt vooral veel ICT-inspanningen. In oktober 2014 zijn we al op een heel andere manier gaan werken, nu gaan we opnieuw een switch maken. Dit keer blijft het reglement hetzelfde, maar veranderen de processen. Het vergt nogal wat, maar het kán. Dat heeft 2014 wel bewezen.' ■

NIEUW

# MKB-LOKET VOOR RENTEDERIVATEN

Kleine mkb-bedrijven die rentederivaten bij hun bank hebben gekocht, kunnen sinds januari 2015 met eventuele klachten terecht bij Kifid. Op verzoek van de Nederlandse vereniging van banken (NVB) heeft Kifid een tijdelijk klachtenloket geopend.

De heren mr. W. Filott, prof. mr. dr. M.G.C.M. Peeters en prof. mr. C.E. du Perron treden als commissieleden op. De heer mr. E.L.A. van Emden treedt als bemiddelaar op en is ook beschikbaar als commissielid.

Een aantal mkb'ers zegt in de problemen te zijn geraakt door rentederivaten, doordat de banken tekort zouden zijn geschoten in hun informatievoorziening. Met het Kifid-loket krijgen zij een laagdrempelig alternatief voor de rechter om eventuele geschillen te toetsen, nadat zij eerst de klachtenprocedure bij hun bank hebben doorlopen.

**Het nieuwe loket is bestemd voor kleinere ondernemers, zoals bepaald door de Europese Commissie.**
Een klein mkb-bedrijf heeft minder dan vijftig werknemers en een omzet of balanstotaal van maximaal 10 miljoen euro. Kifid behandelt klachten met een vordering tot 1 miljoen euro.

Voor de behandeling van een geschil wordt van ondernemers een bijdrage van 500 euro gevraagd, en 1000 euro bij een hoger beroep. Wordt de ondernemer in het gelijk gesteld, dan krijgt hij dit bedrag weer terug. De uitspraken van Kifid zijn bindend. ■

KIFID IN DE PRAKTIJK

# ‘WOEKERPOLISZAKEN’ MOETEN EUROPESE UITSPRAAK AFWACHTEN

Klachten over beleggingsverzekeringen krijgen voorlopig geen uitsluitsel van de Geschillencommissie. Het wachten is op een uitspraak van het Europese Hof.

Bij het Europese Hof is een zaak in behandeling over verzekeraar Nationale-Nederlanden. De vragen over informatieverplichtingen die daarbij aan de orde komen, kunnen ook relevant zijn voor de beoordeling van andere klachten over beleggingsverzekeringen. Daarom wacht Kifid de Europese uitspraak af.

Begin 2014 wees de Geschillencommissie een verzoek van Nationale-Nederlanden af om een klachtenzaak aan te houden tot de uitspraak van het Europese Hof. In oktober oordeelde de Commissie van Beroep echter dat de Geschillencommissie dat wel had moeten doen. Omdat deze zaak vragen behandelt die ook van toepassing kunnen zijn op de overige ‘woekerpoliszaken’, heeft de Geschillencommissie vervolgens besloten álle zaken aan te houden.

## Efficiëntere aanpak

Kifid deelt de zorgen van de Consumentenbond over de tijdrovende behandeling van de zaken over beleggingsverzekeringen. Sinds 2010 kwamen er bij Kifid 735 van deze zaken binnen, daarvan zijn tot nu toe 574 afgehandeld. Voor de resterende zaken zijn overeenkomstige problemen, zoals te weinig transparantie voor de consument, geïnventariseerd voor een efficiëntere aanpak. ■

# Financiële resultaten

## VERKORTE JAARREKENING 2014

### BALANS PER 31 DECEMBER 2014

| Bedragen in € | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **ACTIVA** | | |
| **Immateriële vaste activa** | 507.350 | 659.402 |
| Automatisering | | |
| **Materiële vaste activa** | 1.318.822 | 1.432.922 |
| Inventaris | | |
| **Vlottende activa** | 304.585 | 390.766 |
| Vorderingen en overlopende activa | | |
| **Liquide middelen** | 350.800 | 308.468 |
| **Balanstotaal** | **2.481.557** | **2.791.558** |
| | | |
| **PASSIVA** | | |
| **Vermogen** | 1.371.000 | 1.444.000 |
| Overige reserves | | |
| **Vlottende passiva** | 1.110.557 | 1.347.558 |
| Overige schulden en overlopende passiva | | |
| **Balanstotaal** | **2.481.557** | **2.791.558** |

# STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2014

| Bedragen in € | Realisatie 2014 | Begroting 2014 | Realisatie 2013 |
|---|---|---|---|
| **BATEN** | | | |
| **Jaarbijdragen** | 8.686.000 | 8.686.000 | 8.235.000 |
| **Overige bijdragen** | 362.718 | 360.000 | 350.078 |
| | **9.048.718** | **9.046.000** | **8.585.078** |
| **LASTEN** | | | |
| **Personeel in dienst** | 5.201.549 | 5.170.000 | 4.745.851 |
| **Tijdelijk personeel** | 412.267 | 228.000 | 371.168 |
| **Huisvestingskosten** | 696.768 | 681.000 | 950.336 |
| **Bestuurskosten** | 37.272 | 34.000 | 36.574 |
| **Commissies** | 669.335 | 812.000 | 543.090 |
| **Kantoormateriaal** | 298.727 | 299.000 | 283.041 |
| **Communicatie** | 106.770 | 143.000 | 113.676 |
| **Automatisering** | 428.505 | 502.000 | 473.781 |
| **Diensten door derden** | 277.398 | 227.000 | 284.252 |
| **Flexibele schil** | 1.024.958 | 900.000 | 663.416 |
| **Onvoorzien** | - | 50.000 | 8.770 |
| | **9.153.549** | **9.046.000** | **8.473.955** |
| **SALDO BATEN EN LASTEN** | **-104.831** | **-** | **111.123** |
| **Bijzondere baten** | - | - | - |
| **Bijzondere lasten** | - | - | 50.123 |
| Saldo baten en lasten voor belastingen | -104.831 | - | 61.000 |
| **Vennootschapsbelasting** | 31.831 | - | -56.000 |
| Saldo baten en lasten na belastingen | -73.000 | - | 5.000 |
| **BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN** | | | |
| Dotatie Algemene Reserve | -10.000 | - | -250.000 |
| Onttrekking aan Wfm | 95.000 | - | 95.000 |
| Onttrekking aan reserve digitalisering | 13.000 | - | - |
| Dotatie aan reserve digitalisering | -25.000 | - | -50.000 |
| Onttrekking aan reserve huisvesting | - | - | 200.000 |
| **SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING** | **0** | **0** | **0** |

# Toelichting op de VERKORTE jaarrekening 2014

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 10 april 2015. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging 640 voor organisaties zonder winststreven (RJ640) 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 voorgaande jaren. Wel is een stelselwijziging in de rubricering van geactiveerde software doorgevoerd. Vergelijkende cijfers in de jaarrekeningposten zijn opgenomen, indien hiermee het inzicht in het vermogen en of resultaat verbetert.

### 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 per 1 juli 2015.

### Stelselwijziging per 1 januari 2014

Met ingang van boekjaar 2014 zijn de geactiveerde investeringen in automatisering als immateriële vaste activa gerubriceerd. Tot en met boekjaar 2013 waren deze investeringen als materiële vaste activa gerubriceerd. Als gevolg van deze stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers over boekjaar 2013 aangepast.

### Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris.

### Vlottende activa

Dit bedrag bestaat uit vooruitbetaalde bedragen in 2013, die betrekking hebben op 2014.

# TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

De staat van baten en lasten over 2014 sluit met een negatief resultaat na belastingen van € 73.000 tegen een positief resultaat van € 5.000 in 2013. In de begroting van Kifid was uitgegaan van een positief resultaat van € 0. De baten over het jaar 2014 liggen op het niveau van de begroting. Dit wordt verklaard door de overeengekomen contributiemethodiek. De lasten over het jaar 2014 liggen boven het niveau van de realisatie over het jaar 2013 en boven het niveau van de begroting 2014. Dit wordt met name veroorzaakt door de hogere kosten voor de flexibele schil om de voorraad oude dossiers Ombudsman van voor de herstructurering per 1 oktober 2014 weg te werken.

## Eigen vermogen

In 2014 is de financiële positie van Kifid verder verbeterd. De algemene reserve bedraagt eind 2014 € 1.260.000. Dit is conform het opbouwschema naar een weerstandsvermogen van € 1.260.000 per eind 2014. Kifid hanteert het beleid dat met de haar beschikbare algemene reserve niet wordt belegd.

## Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2014, de in 2015 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2014, de afdrachten aan de belastingdienst en terug te betalen contributie aan de aangesloten partijen.

# Begroting Kifid 2015

| **OMSCHRIJVING**<br>bedragen x € 1.000 | **Begroting 2014** | **Begroting 2015** |
|---|---|---|
| BATEN | | |
| Banken | 3.241 | 3.054 |
| Verzekeraars | 2.995 | 2.824 |
| Intermediairs/Vermogensbeheerders | 2.450 | 2.308 |
| Overige baten | 360 | 340 |
| **TOTAAL BATEN** | **9.046** | **8.526** |
| LASTEN | | |
| Personeel in dienst | 5.170 | 4.825 |
| Tijdelijk personeel | 228 | 300 |
| Huisvestingskosten | 681 | 724 |
| Bestuurskosten | 34 | 37 |
| Commissies | 812 | 899 |
| Kantoorkosten | 299 | 305 |
| Communicatie & jaarverslagen | 143 | 140 |
| Automatisering | 502 | 469 |
| Diensten door derden | 227 | 277 |
| Flexibele schil | 900 | 500 |
| Onvoorzien | 50 | 50 |
| **TOTAAL LASTEN** | **9.046** | **8.526** |
| 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

Bijgesloten op pagina 28 tot en met 31 opgenomen samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte balans per 31 december 2014, de samengevatte rekening van baten en lasten, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiele Dienstverlening per 31 december 2014. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 15 april 2015. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 15 april 2015. De samengevatte jaarrekening bevat niet aile toelichtingen die zijn vereist op basis van de RJ 640 Organisaties zonder Winststreven en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiele Dienstverlening.

### Verantwoordelijkheid van het Bestuur

Het bestuur van Stichting Klachteninstituut Financiele Dienstverlening is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals omschreven in paragraaf 1 van de toelichting.

### Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810, "Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiele overzichten".

### Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiele Dienstverlening per 31 december 2014 en in overeenstemming met de grondslagen zoals omschreven in paragraaf 1 van de toelichting.

Den Haag, 15 april 2015

*Deloitte Accountants B.V.*

*drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA*

# Samenstelling bestuur en commissies

## Bestuur stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid

**Voorzitter**
mr. A. Hammerstein

**Overige leden**
G. de Boer
mr. J.M. Slagter

## Directie

mr. S. de Groot

## Ombudsman Financiële Dienstverlening

mr. A.C. Monster

## Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

**Voorzitter**
prof. mr. C.E. du Perron

**Afdeling Beleggen**
mr. J. Wortel, vicevoorzitter
prof. drs. A.D. Bac RA
J.C. Buiter
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
mw. mr. dr. W.A. Jacobs
drs. L.B. Lauwaars RA
R.H.G. Mijné
H. Mik RA
G.J.P. Okkema

**Afdeling Bankzaken**
mr. R.J. Paris, vicevoorzitter
drs. A. Adriaansen
mw. mr. P.M. Arnoldus-Smit
mr. W.F.C. Baars
mw. mr. E.M. Dil-Stork
mr. W.H.G.A. Filott mpf
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
mw. mr. J.W.M. Lenting
mr. A. P. Luitingh
mr. J.W.H. Offerhaus
mr. H.J. Schepen
mw. mr. A.M.T. Wigger
mr. J.Th. de Wit

**Afdeling Verzekeringen**
prof. mr. R.J. Verschoof, vicevoorzitter
mw. mr. E.M. Dil-Stork
drs. W. Dullemond AAG
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
prof. mr. E.H. Hondius
mr. B.F. Keulen
mr. M.M. Mendel
mr. P.A. Offers
mr. A.W.H. Vink
dr. B.C. de Vries

## Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

**Voorzitter**
mr. F.R. Salomons

**Overige leden**
mw. mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter
mr. W.J.J. Los, vicevoorzitter
mr. dr. S.B. van Baalen
mr. A. Bus
mr. J.B. Fleers
prof. mr. A.S. Hartkamp
drs. H.P.J. Kruisinga
drs. P.H.M. Kuijs AAG
mr. F.H.J. Mijnssen *(t/m 31 december 2014)*
mr. F.P. Peijster
mw A. Smeeing-van Hees *(m.i.v. 1 juni 2014)*
mr. R.J.F. Thiessen
A. Vastenhouw
mr. J.B.M.M. Wuisman

# Colofon


## Uitgave van
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

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

*April 2015*

## Samenstelling en advies
Thom Hoedemakers

## Interviews
Lizanne Schipper, Haarlem

## Vormgeving en productiebegeleiding
The KEY Agency, Schiphol-Rijk

KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT