2007
2008
2009
2010
2011

Jaarverslag 2012

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Jaarverslag 2012

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Kifid werkt met open vizier aan zijn transitie

2012 was voor Kifid in menig opzicht een transitiejaar. Het jaar stond in het teken van de uitvoering van de in 2011 genomen strategische beslissingen. Bovendien was het ons eerste lustrumjaar. Om die reden hebben we besloten prof. mr. A. Hammerstein, voorzitter van het bestuur van Kifid, een kort interview af te nemen en dat als voorwoord te plaatsen.

Om te beginnen bij het lustrumseminar: hoe hebt u dat ervaren?
"Ik vond het een feest! Het seminar 'Kifid staat open voor Klachten' heeft onze naamsbekendheid vergroot en de waarden uitgedragen waar we met zijn allen voor staan. Bovendien hoorden we tijdens het seminar nogmaals van buitenstaanders hoe zij over ons denken. Dat past goed bij de lerende organisatie die wij willen zijn. We hebben de boodschap van de 'zaal' over de bejegening van de consument goed begrepen en proberen daar rekening mee te houden – uiteraard voor zover dat kan. We kunnen nu eenmaal niet de wet opzij zetten, alleen om klagende consumenten te plezieren. Wel is het onze taak in de klachtenbehandeling te controleren of de dienstverlener zijn werk voor de consument goed gedaan heeft. Zo'n seminar houdt ons scherp."

Waarin onderscheidt 2012 zich volgens u in positieve zin?
"In veel opzichten. Om te beginnen hebben we besloten ons meer op de buitenwereld te richten en daarbij de wensen van de consumenten en stakeholders als richtsnoer te nemen. Natuurlijk deden we dat altijd al, maar we wilden hun wensen beter leren kennen. Daarom hebben we Motivaction dit lustrumjaar een omgevingsanalyse laten uitvoeren. We komen daar elders in dit jaarverslag op terug.

Waar ik ook tevreden over ben is over de voortgang in de transitie. Ons communicatiebeleid is helderder en opener geworden. Een belangrijke wijziging in 2012 is dat de Geschillencommissie in haar uitspraken voortaan de naam van de dienstverlener publiceert. Transparant communiceren is wel iets wat alle partijen, en de dienstverleners als eerste, nog een beetje moeten leren. Kifid heeft niets te verbergen, ook niet als het nieuws een keer negatief is. We staan open voor kritische opmerkingen en doen daar ons voordeel mee.

Tot slot slagen we er steeds beter in onze medewerkers een prettige werkomgeving te bieden. Dat begint bij het op orde hebben van de werkprocessen. Dit vergt een stimulerend personeelsbeleid en een goede inrichting van de organisatie. In dit verband is ook een discussie op gang gekomen over de kwaliteitsnormen van de prestaties die de medewerkers leveren. We zijn 'in control', maar hebben nog niet het niveau bereikt dat het bestuur wenst: excellent presteren. Maar de wil is er, en dat is de basis. Wat we nu nog voor elkaar moeten krijgen, is dat onze medewerkers voldoende feedback krijgen uit hun beroepsomgeving en zich voortdurend (laten) bijscholen in lastige en complexe materies."

Veel gehoorde kritiekpunten zijn de werkachterstanden en de doorlooptermijn. Wat heeft Kifid op deze punten gedaan?

"Er is hard doorgewerkt om de interne organisatie verder op orde te brengen. Prioriteit heeft inderdaad het wegwerken van de achterstanden en die zijn nu grotendeels ingelopen, zij het nog niet helemaal. Wat helpt is de nieuwe ADR-richtlijn die duidelijke kaders biedt qua snelheid, kwaliteit en toegankelijkheid. We voldoen inmiddels ruim aan de beslissingstermijn uit de ADR-richtlijn. Overigens doen we het internationaal lang niet slecht, dat blijkt ook uit het verslag van de Ombudsman."

Neemt Kifid nog actie om de positie van de consument tegenover de bank te versterken?
"Ja. En natuurlijk ook tegenover andere dienstverleners. We helpen consumenten bijvoorbeeld in het (her) formuleren van hun klacht. De website is toegankelijker en informatiever en heeft meer zoekfaciliteiten. De medewerkers bellen klagers vaker in plaats van alleen maar te schrijven. Tijdens zittingen is er meer aandacht voor consumenten, zodat zij zich gehoord voelen. Dat helpt – ook in die gevallen waarin hun klacht uiteindelijk ongegrond blijkt."

Signaleert u nog meer verbeterpunten?
"Natuurlijk valt er nog meer te verbeteren. De beslissingen van de Ombudsman en de Geschillencommissie moeten voorspelbaar zijn en dat stelt eisen aan rechtseenheid en motiveringskracht. Kernwoorden blijven zorgvuldigheid, deskundigheid en rechtvaardigheid. Verder hoop ik ook bij de positieve punten duidelijk te hebben gemaakt dat we wel voortgang boeken, maar nog niet tevreden achterover kunnen leunen."

We ronden het interview af… een laatste woord?
"Dat is dan een woord van dank. Als voorzitter van het bestuur spreek ik mijn erkentelijkheid uit voor de inspanningen van de Commissie van Beroep, de Geschillencommissie, de Ombudsman, de directie en de medewerkers om achterstanden in te lopen en de benodigde verbeteringen tot stand te brengen. Het is prettig om te zien dat dit in een goede en zakelijke verstandhouding kan gebeuren."

Prof. mr. A. Hammerstein, voorzitter van het bestuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid

Inhoud

Kifid werkt met open vizier aan zijn transitie 4

Profiel en kerncijfers 7

Bericht van de Ombudsman Financiële Dienstverlening 8
door mr. A.C. Monster

Bericht van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 18
door prof. mr. C.E. du Perron

Bericht van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening 26
door prof. mr. F.R. Salomons

Stakeholdersonderzoek Kifid 32

Klachten en geschillen 34

Financiële resultaten 38

Personeel en organisatie 44

Samenstelling bestuur en commissies 48

Colofon 50

Profiel en 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 voor de oprichting sluit goed aan bij de maatschappelijke wens tot 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	2011	2012
Ontvangen klachten	6.451	7.095
Aangesloten financiële dienstverleners	8.881	8.425
Budget	€ 8,7 mln	€ 8,8 mln
Medewerkers	51	55

Doelstelling

Het doel van Kifid is drieledig (zie ook artikel 3 van de statuten van 30 september 2011):

- zij vormt een door de minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege voor consumenten met klachten over het leveren van 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.

Bericht van de Ombudsman Financiële Dienstverlening

De discussie over mijn taakopvatting en -invulling bleef in 2012 voortduren. Met het oog op het maatschappelijk draagvlak en het gezag van Kifid moet er duidelijkheid komen in de positionering van mijn functie. Zowel in de conclusies van het op initiatief van het klachteninstituut gehouden stakeholdersonderzoek als tijdens het lustrumseminar is dit vraagstuk op de agenda gezet. Op het gevaar af het verwijt te krijgen te preken voor eigen parochie, wil ik daarom graag – ook in dit jaarverslag – mijn taak verhelderen.

Meer geschillenbeslechter dan bemiddelaar

Ik wil beginnen een wijdverbreid misverstand uit de weg te ruimen: als Ombudsman kies ik geen partij. Ik benadruk dit omdat in het publieke debat blijkt dat consumenten, media en belangenbehartigers (te) grote verwachtingen koesteren over de mogelijkheden van de Ombudsman. Zij nemen aan dat ik partij kies voor de consument en hem met raad en daad bijsta. Dit is een miskenning van de Ombudsmanfunctie: in mijn rol ben ik in de eerste plaats onafhankelijk. In de statuten van Kifid is immers het volgende bepaald: "De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaardt geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van zijn functie." Het is uitsluitend mijn taak ervoor te zorgen dat de uitgangsposities van partijen min of meer vergelijkbaar zijn. Afgaande op mijn statutaire opdracht, ben ik daarmee meer geschillenbeslechter dan Ombudsman in de Nederlandse betekenis van het woord. Ik kom hier bij 'verkeerde aannames' op terug.

Scheef beeld in media

In het afgelopen jaar is mijn onpartijdige rol – met name in discussies op tv tijdens enkele consumentenprogramma's – niet goed overgekomen. Een beetje kort door de bocht geformuleerd, ligt dan meestal de vraag voor waarom ik bepaalde klachten afdoe zoals ik ze afdoe. Natuurlijk ben ik – ook publiekelijk – bereid verantwoording af te leggen over mijn beslissingen, maar als ik bepaalde klachten ongegrond acht en een discussiegenoot mijn oordeel bestrijdt, gaat de aandacht vooral uit naar de discussiepartner. Daarmee wordt de indruk gewekt dat ik als Ombudsman de consument onvoldoende tegemoetkom en mijn oren te veel zou laten hangen naar de financiële dienstverleners.

Niets is minder waar. Het blijft echter lastig in de beperkte tijd en de turbulentie van een dergelijk programma alle nuances van de klachtenbehandeling en geschillenbeslechting voor het voetlicht te brengen. In de discussie gaat de nuance snel verloren en wordt een scheef beeld van mijn tussenkomst gepresenteerd. Als ik benadruk dat vrijwel alle klachten in wezen geldvorderingen zijn die naar de normen van wet- en regelgeving al of niet moeten worden toegewezen, en dat dit een noodzakelijk onderdeel van mijn werk is, wordt dat afgedaan als een 'te juridische' benadering.

Verkeerde aannames van klagers

Een belangrijk deel van de kritiek op mijn functioneren is gebaseerd op verkeerde veronderstellingen en verwachtingen. Deze situatie heeft bovendien een negatief effect op de beeldvorming van het klachteninstituut als geheel. Uit de klachten over Kifid en de reacties naar aanleiding van mijn oordeelsbrieven blijkt dat mijn taakinvulling en -opvatting onder consumenten nogal eens heftige emoties oproepen. In de eerste plaats leidt het gebruik van de benaming Ombudsman bij veel klagers tot verwarring (en uiteindelijk teleurstelling). Immers, in de Nederlandse perceptie behoort een Ombudsman, na 30 jaar uitzendingen van de *VARA Ombudsman*, niet zozeer onafhankelijk en onpartijdig te zijn, als wel op te komen voor de belangen van de consument als onderliggende partij. Klagers denken dat Kifid er primair zou moeten zijn voor de consument, maar in de praktijk primair de belangen van de financiële sector dient.

In de tweede plaats is er – zoals gezegd – onduidelijkheid over mijn kerntaak als bemiddelaar. De kerntaak van de Ombudsman is bemiddelen bij klachten. Daar verstaan veel consumenten en belangenorganisaties echter iets anders onder dan Kifid. 'Bemiddeling' wil zeggen dat partijen zelf gezamenlijk een geschil oplossen met behulp van een neutrale derde. Deze neutrale derde – de bemiddelaar – heeft naast de procesregie een groot deel van de inhoudelijke regie in handen. Dit laatste onderscheidt een bemiddelaar van een mediator. Het doel van de bemiddelaar is een oplossing tot stand te brengen waarin beide partijen zich kunnen vinden: de bemiddelaar komt dus met een inhoudelijk oplossingsvoorstel waartegen partijen 'ja' of 'nee' kunnen zeggen. Echter, in de praktijk ervaart een consument een juridisch onderbouwde ongegrondverklaring van zijn klacht niet als oplossingsvoorstel, maar als 'ongelijk krijgen'. Deze onduidelijkheid over mijn taak van Ombudsman lijkt voor een deel te worden veroorzaakt doordat ik ben gepositioneerd als bemiddelaar bij klachten, terwijl ik optreed en word ervaren als geschillenbeslechter. Inmiddels is het oordeel 'onbemiddelbaar' uit de reglementen verwijderd.

Ten slotte mag niet vergeten worden dat ik vrij veel complexe zaken te behandelen krijg. Sinds 2007 voorziet de Wet op het financieel toezicht namelijk ook in de Interne Klachtenprocedure. In deze IKP gaat een consument met klachten eerst met zijn financiële aanbieder aan tafel zitten en pas als zij dan niet tot een oplossing kunnen komen, staat de weg naar Kifid open. Partijen hebben in deze fase veelal hun posities bepaald, waardoor – met name in hun emotionele en juridische dimensie – veelal complexe klachten bij de Ombudsman terechtkomen. Consumenten hebben niet altijd de juridische kennis in huis om deze complexiteit te doorgronden.

Effectief en efficiënt bemiddelen

Hierboven heb ik – hopelijk – een belangrijk deel van de misverstanden over mijn taak uit de weg geruimd. Centraal daarbij stond wat ik niet deed. Wat doe ik dan wel? Bemiddelen is in mijn werk aan de orde van de dag – qua resultaat effectief maar in de afwikkeling meestal niet spectaculair. Echter, er moet wel een fundament zijn om te kunnen bemiddelen. Ik kan niet bemiddelen als ik, populair gezegd, geen poot heb om op te staan. In die situatie heeft een consument, feitelijk en juridisch, gewoon ongelijk en dan kan ik hem nu eenmaal geen gelijk bezorgen. Mijn rol is dan dit de consument uit te leggen en hem ervan te overtuigen dat hij geen zaak of in ieder geval een zeer zwakke zaak heeft.

Bemiddelen heeft pas zin en is pas effectief als mij blijkt dat de dienstverlener in zijn werk steken heeft laten vallen. Mijn tussenkomst bestaat er dan in de betrokken bank, verzekeraar of tussenpersoon ervan te overtuigen dat deze een fout heeft gemaakt. Vaak gaat het daarbij om het rechtzetten van kronkelredeneringen. In de voorafgaande behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure heeft de dienstverlener namelijk nogal eens last van tunnelvisie.

In dit bewustmakingsproces moet mijn overtuigingskracht haar werk doen; een opgeheven vingertje is uit den boze. Omdat de in het ongelijk gestelde dienstverleners vaak een zekere halsstarrigheid aan de dag leggen bij het toegeven van fouten, kost het tijd op subtiele wijze een aanvaardbare oplossing te vinden. Het vervolg van mijn bemiddeling zit daarna meestal in het vinden van een redelijke compensatie op basis van argumenten.

Ook in het bemiddelen bij meer voorkomende klachten ga ik op deze wijze te werk. Het valt mij op dat na mijn tussenkomst in kwesties als de Euriboropslag de klachtenstroom naar Kifid snel opdroogt, omdat aanbieders mijn aanbevelingen in hun interne klachtenprocedure in de praktijk brengen.

Ombudsfase geen extra barrière

Ik maak – nu ik toch bezig ben – van de gelegenheid gebruik om nog een ander veelgehoord punt van kritiek te pareren. De grootste criticasters beschouwen de Ombudsman primair als een extra barrière om een klacht aan de Geschillencommissie te kunnen voorleggen. Wat al te gemakkelijk verwijzen zij in hun argumentatie naar de vele klachten die de Ombudsman krijgt voorgelegd, waardoor de kwaliteit van de klachtenbehandeling en de rechtseenheid in het gedrang zouden komen. Enkele advocaten bepleitten het afgelopen jaar in de media voor het afschaffen van c.q. het overslaan van de procedure voor de Ombudsman – het overslaan met name wanneer een klager wordt bijgestaan door een professionele rechtshulpverlener. Het belangrijkste argument in deze pleidooien betreft de onverbindendheid van de beslissingen van de Ombudsman.

Uit welbegrepen – functioneel – eigenbelang deel ik deze kritiek uiteraard niet. In de eerste plaats al vanuit bedrijfseconomisch oogpunt, want in de procedure voor de Ombudsman worden ruim 4.000 zaken per jaar beslist, waarvan er 15 tot 20% doorgaan naar de Geschillencommissie. Dit zijn consumenten, al dan niet bijgestaan door een professionele rechtsbijstandverlener, die zich niet in het oordeel van de Ombudsman kunnen vinden.

Overigens wekt het feit dat ik in mijn correspondentie continu benadruk dat oordelen van de Ombudsman 'niet-bindend' zijn, nogal eens een verkeerde indruk bij consumenten. Zij gaan er daarom van uit dat financiële dienstverleners mijn oordeel niet volgen. Niets is echter minder waar: de leden van de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars respecteren vrijwel zonder uitzondering mijn oordelen. Hetzelfde geldt voor het merendeel van het bij Kifid aangesloten intermediair, ook al hebben zij zich niet gebonden verklaard. Door deze handelwijze laten zij zien dat zij klanten met klachten uitermate serieus nemen.

Voordelen Ombudsfase

De Ombudsfase is dus zeker geen extra barrière, sterker nog: zij heeft zowel voor Kifid als voor de consument voordeel. Om met het bedrijfseconomische argument te beginnen: de procedure bij de Ombudsman vindt in veruit de meeste gevallen schriftelijk plaats. Slechts in zo'n honderd zaken is er een mondelinge behandeling van de klacht. De Geschillencommissie daarentegen behandelt de meeste zaken na een hoorzitting. Alleen al getalsmatig is het echter voor de Ombudsman ondoenlijk duizenden zaken op deze wijze te behandelen, tenzij de begroting van het instituut daaraan wordt aangepast.

Dit bedrijfseconomische argument zal zeker niet iedereen aanspreken. Ook voor de consument is er reden de procedure bij de Ombudsman te handhaven. De niet-bindendheid wordt immers vrijwel uitsluitend door de consument ingeroepen. In andere landen moeten deze consumenten dan naar de rechter, waar zij nog een aantal niet-bindende uitspraken krijgen tot uiteindelijk de hoogste rechterlijke instantie heeft gesproken. In Nederland mogen zij kiezen voor een gang naar de rechter of voor een relatief zeer goedkope herbeoordeling binnen Kifid. Kortom, naar mijn mening is de uitzonderlijke situatie in Nederland vooral gunstig voor de consument, want deze heeft de keus tussen de (dure) overheidsrechter of de aanzienlijk voordeligere 'rechter' binnen Kifid (de Geschillencommissie).

Overigens zou niemand zonder het bestaan van de Geschillencommissie in onze structuur pleiten voor de afschaffing van de Ombudsmanprocedure, dus deze geste naar de consument moet daar zeker niet toe leiden. Dit zou anders zijn wanneer financiële dienstverleners zich consequent niets van het (voor hen negatief uitvallende) oordeel van de Ombudsman zouden aantrekken; echter, zoals uitgelegd, doet deze situatie zich zelden voor en – toen zij zich voordeed – betrof het ook nog eens een financiële dienstverlener die verklaarde het oordeel van de Geschillencommissie niet als bindend te aanvaarden.

Aanvullend teken ik hierbij nog aan dat het percentage van 15 tot 20% van de consumenten die door de Ombudsman in het ongelijk zijn gesteld en doorgaan naar de Geschillencommissie, niet afwijkt van de percentages die bij de civiele overheidsrechter gangbaar zijn. Ook de kantonrechter of de arrondissementsrechtbank wordt niet afgeschaft omdat hun oordeel niet-bindend is en beroep kan worden ingesteld.

Internationale vergelijking

In dit kader is het tot slot interessant na te gaan hoe de Ombudsmanprocedure in Nederland een internationale vergelijking doorstaat. In het eerste decennium van deze eeuw hebben tientallen landen binnen en buiten Europa een financieel Ombudsmanstelsel ingericht. De Ombudsmannen hebben zich verenigd in het INFO ('International Network of Financial Services Ombudsman Schemes') en komen jaarlijks bijeen. Het is een prachtig forum om met collega's uit de hele wereld te spreken en kennis te delen. In het voorjaar van 2012 werd het INFO 2012 georganiseerd in Kopenhagen. In drie dagen werden talloze thema's besproken, waaronder de wijze waarop de onafhankelijkheid is geborgd en de bindendheid van de beslissingen. Over het laatste werd geconcludeerd dat een beslissing van de Ombudsman "can only be overruled by judge". Bindend derhalve, behoudens beroep op de rechter.

Kifid blijkt zich internationaal gezien te onderscheiden door haar gelaagde structuur. Geschillenbeslechtende instanties in het buitenland kennen namelijk alleen de Ombudsfase. Kifid echter biedt de mogelijkheid onder voorwaarden beroep te doen op de Geschillencommissie en in een later stadium eventueel op de Commissie van Beroep. Daarin is Nederland uniek. Zoals ik hierboven reeds heb uitgelegd, biedt onze structuur met name voor consumenten belangrijke voordelen.

Ons land slaat, gelet op wat ik van de buitenlandse collega's vernam, ook qua onafhankelijkheid en positionering geen slecht figuur. Internationaal wordt de Nederlandse Ombudsman als volstrekt onafhankelijk gezien. Zo voldoet de termijn van 5 jaar waarvoor de Ombudsman wordt benoemd, zonder mogelijkheid van tussentijds ontslag, aan de internationale standaard voor een onafhankelijke Ombudsman.

Na afwijzing klacht bank naar het Kifid

Wie ontevreden is over de klachtafhandeling bij zijn bank, kan zich wenden tot het Kifid. Deze instelling behandelt de klachten sinds april 2007. Wie dit niet weet en op internet zoekt op 'geschillencommissie' en 'bankzaken' kan het spoor vanaf hiertoe niet

de eerste tien is er maar één goede verwijzing: de site van ABN Amro en derde van de eerste tien hits.

Op de eerste hit, www.veithuysen.nl, vinden we dat je bij een klacht bij de Geschillencommissie Bankzaken moet

De samenstelling van de benoemende instantie, het bestuur van Kifid, voldoet daar eveneens aan. Ditzelfde geldt voor de reglementaire bepaling van een niet te wijzigen beloning gedurende de termijn van benoeming. Van belang in dit kader is tot slot, zo is mij gebleken, dat de Nederlandse wet gebiedt dat financiële dienstverleners zijn aangesloten bij een door de minister erkend klachteninstituut. In Canada is dit bijvoorbeeld niet het geval. Als gevolg daarvan heeft mijn Canadese collega ervaren dat na een voor een bank ongunstige beslissing diverse banken hun aansluiting bij hem opzegden en hun eigen klachteninstituut begonnen.

Tijdens de INFO 2012 bleken trouwens overal vergelijkbare problemen te spelen. Hoe houden we de doorlooptijd redelijk? Hoe houden we de kwaliteit op peil? Hoe gaan we om met de onvermijdelijke kritiek van de media? Ook werd uitgebreid geanalyseerd hoe het komt dat in het ene land de Ombudsman amper een paar honderd klachten per jaar binnenkrijgt, terwijl zijn collega met 2.000 medewerkers in het Verenigd Koninkrijk zo'n 200.000 zaken te verstouwen krijgt.

Tot slot ging de discussie tijdens de INFO over de vraag hoe we ons voorbereiden op de komende Europese ADR-richtlijn voor alternatieve geschillenbeslechting (anders dan door de rechter) voor consumenten. Deze ADR-richtlijn is dit voorjaar door het Europees parlement aanvaard. De lidstaten hebben nu twee jaar de tijd deze richtlijn te implementeren. De richtlijn hanteert een termijn van 90 dagen voor de afwikkeling van klachten; deze termijn gaat in zodra het dossier compleet is (d.w.z. inclusief de correspondentie van partijen, adviezen van deskundigen en andere relevante documenten) en loopt af op het moment dat het oordeel wordt afgegeven. De doorlooptijden van de klachtenbehandeling door Kifid vallen ruimschoots binnen deze Europese normen; daarbij is onze bestaande praktijk dat de doorlooptijd al aanvangt bij binnenkomst van de klacht en niet pas als het dossier compleet is.

Klachten bank-hypotheeksector

Drie veel voorkomende hypotheekklachten

Het regelen van een hypothecaire geldlening kan voor veel malheur zorgen. Klachten hierover betreffen bijvoorbeeld dat:

- de bank geen geldlening verstrekt terwijl de woning al is gekocht;
- offertes verlopen;
- de verzekeraar de winstdeling te optimistisch inschat.

Geen geldlening op een al gekochte woning

Deze klachten zijn met name ernstig wanneer de termijn waarbinnen consumenten de koop nog konden ontbinden, al was verlopen voordat duidelijk werd dat aangeslotene geen geldlening verstrekte. Het boetebeding in veel koopovereenkomsten gaat dan een rol spelen en de onfortuinlijke koper kan met een grote schadepost blijven zitten. Het verweer van adviseurs luidt veelal dat de koper zelf het verstrijken van de termijn van de ontbindende voorwaarde moet bewaken. Dit verweer ontslaat de adviseurs echter niet van hun verantwoordelijkheid. Zij weten immers dat het sinds het uitbreken van de kredietcrisis veelal moeilijk is tijdig geld te krijgen. De standaardkoopovereenkomsten zijn echter niet aangepast aan deze situatie. Bovendien stelt een standaardkoopovereenkomst twee afwijzingen van reguliere banken als voorwaarde en dat vaak ook nog binnen een termijn van enkele weken. Wanneer de koopovereenkomst al is gesloten, dienen adviseurs daarom zeer alert te zijn op het nakomen van termijnen en voorwaarden.

Onervaren cliënten zullen snel de zorg voor de procedure in handen van hun adviseur leggen en niet adequaat reageren als termijnen dreigen te verlopen. In een enkel geval heb ik de adviseur tot 90% van de schade laten aanbieden doordat deze de cliënt ten onrechte adviseerde geen beroep te doen op de ontbindende voorwaarde.

Offertes laten verlopen

Deze klachten gaan over de termijn die banken aan hun offertes verbinden. Dat die termijn niet onbenut verstrijkt, behoort ook tot de zorg van adviseurs. Zij zullen hun cliënten moeten wijzen op die termijn en moeten waarschuwen voor de gevolgen van het verstrijken ervan. Een nieuwe offerte kan immers een hogere rente inhouden. Het verweer luidt in dit soort klachten vaak dat de cliënt in kwestie laks was met het aanleveren van de juiste documenten; echter, wanneer cliënten niet op de hoogte zijn van de risico's kan hun die laksheid niet erg worden aangerekend. Ik verklaarde klachten in het verslagjaar, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, soms gegrond, maar soms ook ongegrond.

Te optimistische inschatting van winstdeling

Deze klachten vinden doorgaans hun oorsprong in de jaren '90 van de vorige eeuw. Om de premie van een levensverzekering zo laag mogelijk te houden, verzekerden consumenten een garantiekapitaal dat beduidend lager lag dan het bedrag dat zij leenden. De voorspellingen uit de jaren '90 waren zonder uitzondering zonnig en de geldleners kregen dan ook te horen dat hun winstdeling op de einddatum van de verzekering het garantiekapitaal zodanig zou vermeerderen dat zij het geleende geld gemakkelijk zouden kunnen aflossen. Deze zonnige voorspellingen zijn echter niet uitgekomen, zodat veel woningbezitters die hun geldlening wilden aflossen, met de opbrengst van een levensverzekering een restschuld overhielden. De meeste klachten hierover moest ik ongegrond verklaren. Kopers wisten immers dat zij een laag garantiekapitaal verzekerden tegen een lage premie en dat de winstdeling niet was gegarandeerd.

Geldautomaten

Met de regelmaat van de klok krijg ik klachten dat een geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd. Nu beschikt een geldautomaat over een zogenaamde logrol, die bijhoudt welke transacties worden uitgevoerd en met welk resultaat. Wanneer deze logrol geen onregelmatigheden constateert, moet ik ervan uitgaan dat de geldautomaat naar behoren heeft gewerkt en de klacht ongegrond verklaren. Dit is een kwestie van bewijs, waar consumenten in een lastig parket zitten. Zij moeten om te beginnen sowieso al bewijzen dat het apparaat niet heeft gefunctioneerd. Daarbij krijgen ze ook nog eens te maken met hun contract met de bank, waarin staat dat de administratie van de bank, waaronder de logrol, tussen de bank en de consument als bewijs dient. Dat maakt hun bewijspositie slecht. Aan de andere kant hebben zij een voordeel wanneer de logrol inderdaad onvolkomenheden aangeeft: dan ligt de bewijslast bij de bank en moet de bank verklaren wat er precies is gebeurd.

Helaas kunnen criminelen het de bank moeilijk maken door 'vreemd' gedrag te vertonen bij het opnemen van geld, waardoor de logrol aangeeft dat het niet goed is gegaan, zonder te kunnen aangeven wat er dan precies fout is gegaan. De bank zal in zo'n geval moeten kunnen onderbouwen, bijvoorbeeld aan de hand van het betaalgedrag van die cliënt, waarom deze niet als betrouwbaar mag worden beschouwd. Lastig voor de bank, want de privacy van de cliënt speelt daarbij een rol. Afhankelijk van de overtuigendheid van het bewijs verklaar ik deze klachten dus gegrond of ongegrond.

Klachten beleggingssector

Ik krijg nog steeds veel klachten binnen van mensen die de overwaarde van de eigen woning hebben belegd. Door de sterk gestegen huizenprijzen in de jaren '90 van de vorige eeuw heeft de generatie die aan het begin daarvan een huis heeft gekocht, een lagere schuld aan de bank dan de waarde van het huis. Hun vermogen, de overwaarde, zit 'in stenen'. Veel consumenten kregen van hun bank of verzekeraar het advies die overwaarde te verzilveren door extra geld van de bank te lenen. Vervolgens belegde de bank het geleende bedrag en spiegelde de consument daarbij voor dat zij van de rendementen van de beleggingen de toegenomen rentelast zouden kunnen betalen en dat hun vermogen zou toenemen ondanks deze onttrekkingen aan de beleggingen.

Het is een prachtig verhaal, maar wel met twee kanttekeningen. Om te beginnen moet daarbij natuurlijk wel worden vermeld dat de rendementen op de beleggingen jaarlijks de kosten van de constructie moeten overtreffen, wil zij werken. Ten tweede moet de geldverstrekker consumenten, in niet mis te verstane bewoordingen, waarschuwen voor het risico dat zij op het vermogen interen wanneer de rendementen onvoldoende zijn om de kosten te vergoeden. Gelet op de kosten van de constructie lijkt mij de kans dat consumenten op hun vermogen interen, beduidend hoger dan de kans op vermogenstoename. Deze 'doelgroep' merkt nu op oudere leeftijd dat door de onttrekkingen de beleggingen als sneeuw voor de zon zijn verdwenen, maar hun geldlening nog in volle omvang aanwezig is. In plaats van een rustige 'oude dag' te genieten, zitten ze in financiële zorgen.

Ik ben van mening dat in alle omstandigheden het nalaten van een heldere waarschuwing door de (beleggings)adviseur en/of de bank hen medeschadeplichtig maakt. Als ergens de zorgplicht geldt, is het wel bij beleggingsadviezen waar de consument het risico van een dalende markt niet kan dragen. Helaas is dat het geval bij te veel beleggers. De beleggingsadviseurs verwijten mij wel dat ik 'in hindsight' makkelijk oordelen heb, maar ik wijs hen er dan op dat het risico van een dalende markt geen hindsight factor is en dat juist zij, als specialist, de consument altijd moeten waarschuwen voor de risico's van beleggen, en met name van beleggen met geleend geld.

Levensverzekeringsklachten

De onvrede over beleggingsverzekeringen is nog niet ingedamd. Daar komen inmiddels klachten bij over de uitvoering van de beloofde kostencompensatie. Het rommelt op deze punten nog erg in verzekeringsland. Ik verwijs alle klachten van consumenten die van hun verzekeraar een hogere vergoeding wensen dan waarop zij recht hebben op grond van de met claimstichtingen overeengekomen compensatie, naar de Geschillencommissie.

Er zijn adviseurs in de markt die consumenten bijstaan om een zo hoog mogelijke vergoeding te krijgen. Dat is natuurlijk zonder meer geoorloofd, maar nu die adviseurs op hun beurt een zakelijk belang bij deze geschillen hebben en niet gebonden zijn aan bijvoorbeeld de regels van de Orde van Advocaten, is de bemiddelingsruimte zeer beperkt. Het narekenen of de kostencompensatie goed is uitgevoerd, is voor de consument een lastige zaak. Velen slaan zelf aan het rekenen en komen dan tot een ander resultaat dan de verzekeraar. Ik wijs klachten op dit punt af als de rekenmethode van de verzekeraar door een externe accountant is getoetst, met de aantekening dat ik het spijtig vind dat het kennelijk niet mogelijk is een en ander helder met de consument te communiceren.

Kritisch blijf ik bij de zogenaamde zuivere dekking bij leven. Door consumenten gespaard geld en soms hele koopsommen vervallen aan de verzekeraar bij overlijden van de verzekerde. Voor de nabestaanden is dit onverteerbaar. Natuurlijk staat het partijen vrij een levensverzekering in de vorm van een zuivere dekking bij leven overeen te komen, maar de communicatie over de werking van het product zal glashelder moeten zijn en goed gedocumenteerd. Zo niet, dan heeft de verzekeraar een probleem en verklaar ik de klacht gegrond.

Schadeverzekeringsklachten

Deze klachten zijn zeer divers en er is nauwelijks een grote lijn in te ontdekken. Ook de schade-oorzaken lopen uiteen. Veel klagers willen weten of de oorzaak van de schade is gedekt en, zo ja, of de verzekeraar zich terecht op een uitsluiting beroept. Het is in elk individueel geval een kwestie van wikken en wegen: wat is redelijk en wat niet?

Als er al een lijn in klachten is te ontdekken, dan betreft dit het door verzekeraars gehanteerde systeem van schadevrije jaren, waardoor de premie van de autoverzekering wordt beïnvloed. Soms lijkt de verzekeraar te vergeten dat premievaststelling onder de vrije contractsruimte valt en het systeem op zijn hoogst een hulpmiddel is. In de overeenkomst is vaak vastgelegd hoe het systeem werkt, maar dat neemt niet weg dat de verzekeraar in daarvoor in aanmerking komende gevallen van het systeem kan afwijken en mistige discussies over het aantal schadevrije jaren over de nieuw aangeschafte tweede auto kan voorkomen.

Voor het EVR-systeem (Extern Verwijzings Register) geldt hetzelfde. Natuurlijk mogen verzekeraars consumenten opnemen in dit systeem als fraude aantoonbaar is, maar ook hier geldt de redelijkheid als uitgangspunt. In theorie is opname in het EVR-systeem alleen een waarschuwing aan degenen die het systeem raadplegen; zij kunnen vervolgens een eigen afweging maken om wel of niet met de opgenomen consument in zee te gaan. In de praktijk wordt die afweging echter niet of nauwelijks gemaakt en betekent opname voor de consument een soort uitsluiting bij gangbare verzekeraars. Vanwege dit gevolg moet er een proportionaliteitstoets plaatsvinden. Als die onvoldoende is gemaakt, verklaar ik de klacht gegrond .

mr. A.C. Monster
Ombudsman Financiële Dienstverlening

Bericht van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Snelheid en openheid in klachtenafwikkeling

Het lustrumjaar 2012 was voor de Geschillencommissie vooral een jaar waarin zij hard werkte aan het inlopen van 'oude' achterstanden. Alle betrokkenen bij de commissie realiseren zich dat snelheid belangrijk is, zeker voor de klagende consument die vaak in spanning op een zitting of een oordeel wacht. Tegelijkertijd mag de snelheid niet ten koste gaan van de inhoudelijke kwaliteit. In gecompliceerde zaken blijft dit een lastig dilemma. Denk bijvoorbeeld aan gevallen waarin het noodzakelijk is via portefeuillevergelijking de beleggingsschade over langere tijd uit te rekenen of aan de beoordeling van de kwaliteit van voorlichting en adviezen op basis van de inzichten van jaren geleden. Zoals uit de cijfers van het hoofdstuk Klachten en geschillen blijkt, hebben we belangrijke voortgang geboekt, maar zijn we er nog niet. De opdracht voor 2013 is daarmee duidelijk.

In het afgelopen jaar is de Geschillencommissie bovendien begonnen bij de behandeling van klachten die zij op of na 1 oktober 2011 heeft ontvangen, de dienstverlener niet langer te anonimiseren. Kifid wil namelijk transparant zijn zonder daarbij de noodzakelijke zorgvuldigheid uit het oog te verliezen. Zij realiseert zich dat een grotere mate van openheid in haar werk om gewenning vraagt aan de kant van banken, verzekeraars en andere financiële dienstverleners zoals tussenpersonen. Zij is er echter van overtuigd dat deze openheid bijdraagt aan kwaliteitsverbetering van en vertrouwen in de financiële dienstverlening. Kifid zal ook in de klachtenprocedures bij de Ombudsman en de Commissie van Beroep gefaseerd afstappen van het handhaven van de anonimiteit van dienstverlener.

Kifid staat open voor klachten

Het lustrumjaar was ook het jaar van het symposium 'Kifid staat open voor klachten'. Daarin ging het eigenlijk vooral over de Ombudsmanfunctie van Kifid. Toch waren er ook lessen te trekken voor de Geschillencommissie. Een voorbeeld is de stelling van Rogier de Haan van de Stichting De Ombudsman dat de Ombudsman van Kifid meer oog moet hebben voor de immateriële behoeften van consumenten. Dit is iets waar ook de Geschillencommissie rekening mee moet houden en al wat langer rekening mee houdt. Vanzelfsprekend doet zij dit in het contact met consumenten in de voorfase van de procedure en tijdens de eventuele behandeling ter zitting. Een zitting waar de consument zijn verhaal kan doen, draagt trouwens op zichzelf vaak al bij aan de immateriële genoegdoening. Echter, ook in de motivering van haar uitspraken tracht de Geschillencommissie rekening te houden met de immateriële aspecten van de zaak. Zo besteedt zij, waar zij dat wenselijk en zinvol acht, aandacht aan argumenten die een consument belangrijk vindt, ook al zijn die vanuit zuiver juridisch perspectief niet of nauwelijks relevant.

Voor de financiële dienstverleners geldt overigens hetzelfde. Een grootbank zal door een klachtprocedure niet persoonlijk geraakt worden, maar een medewerker van die bank, of een zelfstandige tussenpersoon, in veel gevallen wel. Ook dat dient de Geschillencommissie bij het behandelen van een klacht niet uit het oog te verliezen.

Wat de Geschillencommissie als regel niet kan, is een financiële vergoeding toekennen voor immaterieel nadeel – zoals hevige frustratie en ergernis – buiten de in dit opzicht beperkte grenzen van het Nederlands recht (art. 6:106 BW). De Commissie kan wel aan consumenten uitleggen welke grenzen ons recht in dit opzicht stelt. Alleen in uitzonderlijke gevallen van onbillijkheid kan zij op grond van haar reglement een beperkte vergoeding toekennen.

Vertrouwenscrisis zeurt door

In lezingen zeg ik vaak dat Kifid de patholoog-anatoom is van de financiële sector. Een patholoog-anatoom is niet de beste persoon om te beoordelen hoe het in zijn ziekenhuis gaat. Degenen die het ziekenhuis gezond verlaten, ziet hij immers niet. Ten dele geldt deze vergelijking voor Kifid: tevreden consumenten zijn 'doodstil' en melden zich niet aan de poorten van een klachteninstituut.

Met die kanttekening is het toch opvallend te constateren hoe de gebeurtenissen in de financiële sector het fundamentele vertrouwen van consumenten in die sector hebben aangetast. Terecht of onterecht vrezen veel consumenten bij ieder financieel product en iedere financiële dienst dat niet zijzelf, maar vooral hun aanbieder en hun tussenpersoon er beter van zijn geworden. Veel klagende consumenten wantrouwen elke vorm van financieel advies. Dat is niet alleen een bedreiging voor de financiële sector, maar ook voor consumenten zelf: zonder deskundig advies dreigen grote gevaren, waaronder het gevaar van stilzitten waar actie geboden is.

Herstel van vertrouwen

Hoe dat vertrouwen te herstellen? De invoering van het provisieverbod per 1 januari 2013 snijdt de financiële afhankelijkheidsbanden tussen tussenpersonen en aanbieders door. Op de lange termijn zal dat bijdragen aan (herstel van) het consumentenvertrouwen, maar op de korte termijn moeten consumenten betalen voor iets wat zij eerst als gratis hebben ervaren. Tot 2013 realiseerden zij zich doorgaans niet dat advies niet gratis was maar in de onkosten was verdisconteerd. Daarbij komt dat betaling van een dienstverlener door de consument geen garantie biedt voor de kwaliteit van de dienst en dat ook wettelijke diplomavereisten – zelfs als deze serieus worden ingevuld – die kwaliteit niet kunnen waarborgen. Wie als niet-ingewijde wel eens naar een advocaat of medisch specialist heeft gezocht, zal hebben ervaren hoe lastig het is op kwaliteit te kiezen. Kortom, er zal nog heel wat moeten gebeuren.

Desondanks zal de sector alles in het werk moeten stellen om het vertrouwen van de consumenten terug te winnen. Het vertrouwen van consumenten in hun dienstverlener zal immers in belangrijke mate bepalen of zij de uitkomst accepteren als het gevolg van een door henzelf genomen risico, dan wel aanleiding vinden een klacht in te dienen; dit zal zeker het geval zijn wanneer een slechte opbrengst niets zegt over de kwaliteit van de dienst zelf, bijvoorbeeld doordat het resultaat van een financiële dienst afhankelijk is van ontwikkelingen op de financiële markten of van andere risico's.

prof. mr. C.E. du Perron,
Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Enkele interessante uitspraken van de Geschillencommissie

VERZEKERINGSKLACHTEN

Advies voor lijfrenteverzekering niet passend
Een verzekerde sluit na advies en bemiddeling van zijn bank een lijfrenteverzekering af. De verzekerde overlijdt voor de einddatum van de lijfrenteverzekering, waarna de verzekeraar de lijfrente-uitkeringen staakt. De erfgenamen van de verzekerde stellen daarop dat de bank onvoldoende informatie heeft verstrekt en onjuist advies heeft gegeven over de lijfrenteverzekering en vorderen uitkering van het nog resterende deel van de koopsom.

De Commissie wijst de vordering toe. Zij oordeelt dat het advies tot het afsluiten van een lijfrenteverzekering, mede gezien de persoonlijke omstandigheden van de verzekerde, niet passend is geweest. Bovendien heeft de bank onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij als assurantietussenpersoon heeft voldaan aan de op haar rustende zorgplicht. De Commissie van Beroep heeft deze uitspraak inmiddels bevestigd.
GC 2012-23

Laks gedrag verzekeraar bij wijziging pensioenvoorziening
De werknemers van een bedrijf laten hun privépensioenverzekering omzetten naar een bedrijfs-pensioenverzekering op voorstel van de verzekeraar. Met de verzekeraar is afgesproken dat deze omzetting kosteloos zou zijn. Achteraf blijkt echter dat de verzekeraar toch wel kosten bij de omzetting in rekening heeft gebracht. Het bedrijf schakelt daarop een adviesbureau in dat geruime tijd met de verzekeraar moet corresponderen om duidelijkheid over die kosten te verkrijgen.

De Geschillencommissie stelt klagers grotendeels in het gelijk. Zij beslist dat de verzekeraar de niet-verdiende eerste kosten van het privépensioen en de mutatiekosten moet gebruiken voor de waardeopbouw van het bedrijfspensioen van de betrokken werknemers. Tevens moet de verzekeraar een deel van de kosten van het door het bedrijf ingeschakelde adviesbureau betalen. Als argument voert de Commissie aan dat de behandeling van de klacht door het adviesbureau onnodig veel tijd, moeite en geld is gaan kosten als gevolg van de lakse opstelling van verzekeraar.
GC 2012-83

Feiten gaan boven de lettertjes van een verzekeringspolis
Verzekerde heeft een motorfiets voorzien van een slot, zij het niet het slot dat wordt voorgeschreven in de polis van zijn verzekeraar Unigarant. De motorfiets wordt gestolen en de verzekeraar beroept zich op de beperkende polisvoorwaarden. Verzekerde is het hier niet mee eens.

De Commissie stelt de verzekerde in het gelijk en beslist dat de verzekeraar de gestolen motorfiets moet vergoeden. Het voertuig was namelijk beveiligd met een slot dat ten minste even goed was als het in de polis voorgeschreven slot. Zij acht het in dit specifieke geval onaanvaardbaar dat de verzekeraar zich erop kan beroepen dat er geen dekking bestaat om de enkele reden dat verzekerde niet een in de verzekeringsvoorwaarden voorgeschreven slot gebruikte. De verzekerde heeft immers materieel aan alle door de verzekeraar gestelde beveiligingseisen voldaan.
GC2012-288

KLACHTEN OVER TUSSENPERSONEN

Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor melding woonsituatie
Na diefstal van lijfsieraden blijkt het door de expert vastgestelde schadebedrag aanzienlijk hoger dan de maximumdekking voor sieraden onder de inboedelpolis. De verzekeringnemer verwijt de tussenpersoon dat deze hem niet heeft geattendeerd op de noodzaak van een aanvullende (kostbaarheden)verzekering. Hij vordert vergoeding van de niet- betaalde schade onder aftrek van de premie die hij verschuldigd zou zijn geweest indien hij een aanvullende verzekering zou hebben gesloten.

De Geschillencommissie besluit de schade gelijk (ieder 50 %) over tussenpersoon en verzekerde te verdelen, omdat zij beiden in gelijke mate aan de schade hebben bijgedragen. Enerzijds had het namelijk inderdaad op de weg van de tussenpersoon gelegen tussentijds te verifiëren of de verzekeringssituatie van verzekeringnemer nog overeenstemde met zijn woonsituatie. Anderzijds rustte op de verzekeringnemer een eigen verantwoordelijkheid om zijn tussenpersoon op de hoogte te houden van wijzigingen in de (woon)situatie.
GC 2012-13

Advies tot afkoop beleggingsverzekering niet bewezen
Een verzekerde verwijt zijn assurantietussenpersoon onjuist en onvolledig advies bij het sluiten van een beleggingsverzekering. Bovendien zou de tussenpersoon hem onvoldoende hebben geïnformeerd over de kosten van die beleggingsverzekering. Ook zou de assurantietussenpersoon tot afkoop hebben geadviseerd.

De Commissie stelt de klager in het ongelijk. Volgens haar heeft een assurantietussenpersoon de zelfstandige verplichting volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen over de eigenschappen en de kosten van een verzekering. Om te beoordelen of de tussenpersoon daaraan heeft voldaan, toetst de Commissie aan de wet- en regelgeving en de maatschappelijke opvattingen. In dit geval stelt zij vast dat de assurantietussenpersoon aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Bovendien acht de Commissie niet bewezen dat hij tot afkoop heeft geadviseerd.
GC 2012-317

Zorgplicht nieuwe tussenpersoon kent grenzen
Verzekeringnemer sluit een beleggingsverzekering af met een relatief hoge overlijdensrisicodekking. Vijf jaar later wordt de verzekering naar een andere tussenpersoon overgeboekt. De verzekeringnemer verwijt de nieuwe assurantietussenpersoon dat hij had moeten adviseren de overlijdensrisicodekking te verlagen. Hij vindt ook dat de tussenpersoon te weinig informatie heeft verstrekt over de kosten.

De Geschillencommissie stelt klager in het ongelijk. Zij omschrijft in haar uitspraak de zorgplicht van de nieuwe tussenpersoon. Deze mocht er volgens haar van uitgaan dat de verzekering was gesloten overeenkomstig de wensen van de verzekeringnemer. Uit diens mededelingen en de door hem gestelde vragen behoefde de nieuwe tussenpersoon redelijkerwijs niet af te leiden dat verlaging van de overlijdensuitkering wenselijk was. Over de kosten heeft de tussenpersoon bij de verzekeraar navraag gedaan, maar deze maatschappij weigerde de informatie te verstrekken. De Commissie vindt dat deze weigering de tussenpersoon niet kan worden aangerekend.
GC 2012-327

EFFECTENKLACHTEN

Gedeelde verantwoordelijkheid voor margintekort
De bank in kwestie houdt haar klant niet aan de in de zogenaamde tekortenbrief genoemde vijfdagentermijn en sommeert deze pas enige tijd later maatregelen te treffen. Eerst enige tijd later sommeert zij hem maatregelen te treffen. Zij verstrekt vervolgens extra krediet om het verlies te financieren en het margintekort te dekken. Cliënt vordert € 850.000.

De Geschillencommissie acht de klacht gedeeltelijk gegrond en concludeert dat de bank € 451.414 moet vergoeden voor de schade als gevolg van het niet nemen van haar verantwoordelijkheid. De bank had actie moeten ondernemen mede ter bescherming van de consument. Beide partijen zijn namelijk volgens haar mede debet aan de ontstane schade.

Wat de bank betreft oordeelt de Commissie als volgt. Bij de beoordeling van deze casus gaat zij uit van het voorschrift dat een bank gehouden is een margintekort binnen een termijn van ten hoogste vijf beursdagen op te heffen, door optieposities van de cliënt, desnoods op eigen gezag, te sluiten. Alleen bijzondere omstandigheden kunnen een afwijking van dit voorschrift rechtvaardigen. De Geschillencommissie merkt de aanpassing van de regels omtrent marginverplichtingen aan als een bijzondere omstandigheid die een afwijking van dit voorschrift rechtvaardigt. Wel lag het in deze zaak op de weg van de bank op een nadrukkelijk bepaalde datum de posities van haar klant te sluiten. Dat zij dit niet heeft gedaan en extra krediet heeft verstrekt valt haar aan te rekenen.

Echter, ook de klant gaat niet vrijuit. Hij heeft immers zelf de bewuste risicovolle optieposities ingenomen en is er zelf debet aan dat de optieverplichtingen na 19 januari 2001 voortduren. Zo heeft de klant na ontvangst van een tekortenbrief een advocaat ingeschakeld om zijn bank ervan te weerhouden maatregelen te treffen en heeft hij vervolgens nadere afspraken met haar gemaakt over het margintekort. Voor de schade die na bedoelde datum is ontstaan, draagt de klant volgens de Commissie dan ook medeverantwoordelijkheid.
GC 2012-186

Eigen schuld correctie bij beheer defensieve portefeuille
Een klant houdt twee beleggingsportefeuilles aan, waarvan een met een pensioenbestemming, waarvoor een defensief profiel geldt. Gedurende de relatie heeft de bank hem geadviseerd enkele in zijn portefeuilles aanwezige traditionele obligaties te vervangen door andere producten zoals perpetuals, steepeners en floaters. In 2007 verkoopt de klant deze producten met verlies.
De klant vordert vergoeding van de door hem geleden schade. Hij stelt dat de bank hem nimmer heeft gewezen op of gewaarschuwd voor de specifieke en aanzienlijke risico's van deze producten en dat zij zich niet verhouden zijn risicoprofiel.

De Commissie acht de bank in beginsel aansprakelijk voor het verlies dat de klant heeft geleden doordat het obligatiegedeelte van zijn portefeuilles, op advies van de bank, voor een aanzienlijk groter deel uit risicovollere obligatieproducten ging bestaan. Naar haar oordeel is in deze casus het gedeeltelijk inrichten van het obligatiegedeelte van de portefeuille met niet-traditionele obligaties geoorloofd. Gezien het defensieve portefeuilleprofiel is echter sprake geweest van een overweging van meer risicovolle obligaties. Alle omstandigheden van het geval in aanmerking nemend, oordeelt de Commissie dat de bank haar klant had mogen adviseren tot maximaal een kwart van het obligatiegedeelte van zijn portefeuilles voor deze producten te kiezen.

In haar tussenuitspraak heeft de Commissie de uitgangspunten gegeven aan de hand waarvan de voor vergoeding in aanmerking komende schade zich laat begroten. Na ontvangst van

berekeningen en reacties daarop van partijen wijst de Commissie in haar einduitspraak een eigenschuldcorrectie toe aan het adres van de klant vanwege zijn negatieve rol in deze kwestie.
GC 2012-225 (tussenuitspraak) en 230

BANKKLACHTEN

Wijziging hypotheekovereenkomst wegens versluierd boetebeding
Consument heeft aan de bank gevraagd haar informatie te verschaffen over de financiële gevolgen van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening. De gevolmachtigde van de bank heeft vervolgens een aflosnota opgesteld waaruit blijkt dat consument bij vervroegde aflossing van de lening geen boete verschuldigd zal zijn. In goed vertrouwen treft consument daarop de nodige voorbereidingen om zijn lening over te sluiten. Daarvoor heeft hij inmiddels van een andere geldverstrekker een hypotheekaanbieding ontvangen met een gunstiger rentetarief. Echter, vlak voor het passeren van de hypotheekakte kondigt de geldverstrekker aan alsnog boeterente in rekening te brengen. Consument kan op dat moment de hypothecaire geldlening niet meer oversluiten omdat zij deze boeterente niet kunnen betalen. De Commissie beslist dat consumenten er, gelet op de inhoud van de aflossingsnota, van uit mochten gaan dat geen vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening zou worden gebracht. Omdat de geldverstrekker slechts bereid is gebleken volledige aflossing van de hypothecaire geldlening toe te staan door hiervoor een bedrag in rekening te brengen, heeft zij zich jegens consumenten niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener verwacht had mogen worden.

De Geschillencommissie beslist dat de geldverstrekker consument alsnog een nieuwe, markt-conforme hypothecaire lening moet verstrekken. De oude overeenkomst is namelijk volstrekt onduidelijk over het boetebeding. Dat de gedupeerde klant zijn lening nu wel boetevrij kan aflossen, maar in de huidige marktomstandigheden geen vervangende financiering krijgen, is voor de Commissie reden om de geldverstrekker te veroordelen tot omzetting van de oude in een nieuwe hypotheek met vergelijkbare voorwaarden als de offerte van de andere financier.
GC 2012-56

Indammen restschuld hypotheek
Consument en zijn voormalige partner kunnen niet langer aan de verplichtingen van hun hypothecaire geldlening voldoen. Dit leidt ertoe dat de bank hun woning na toestemming van de voorzieningenrechter verkoopt. De restschuld loopt nadien aanzienlijk op door de boeterente die de bank gedurende ruim vijf jaar in rekening brengt. De hypotheeknemer kan door zijn slechte en wegens arbeidsongeschiktheid vrij uitzichtloze financiële positie nagenoeg alleen boeterente betalen en slaagt er niet in binnen enigszins afzienbare termijn zijn restschuld af te lossen.

De Commissie beslist dat bijzondere omstandigheden, waaronder een te hoge boeterenteberekening door de bank, reden zijn om de restschuld van de hypotheek op grond van redelijkheid en billijkheid met terugwerkende kracht tot één jaar na verkoop van de woning te fixeren. De hypotheeknemer blijft gehouden deze restschuld terug te betalen, maar door het fixeren op een eerder tijdstip is deze schuld aanzienlijk verminderd. Als argument voert zij aan dat het de bank in elk geval na een jaar duidelijk had moeten zijn dat consument niet in staat was de restschuld af te lossen. Desondanks bleef de bank boeterente en deurwaarderskosten in rekening brengen. De bank is consument pas na vijf jaar tegemoetgekomen door het openstaande bedrag vanaf dat moment te fixeren. Onder deze bijzondere omstandigheden acht de Commissie het redelijk de restschuld vast te leggen op een eerder tijdstip.
GC 2012 - 217

Bericht van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

In 2012 heeft de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening 44 zaken behandeld. Daarmee zette de stijgende lijn van het aantal beroepszaken in 2010 en 2011 zich in 2012 door. Zij heeft, met uitzondering van een maand zomerreces, elke maand een zitting gehouden, het laatste kwartaal zelfs twee zittingen per maand. De Commissie is in verband met de toename van zaken met ingang van 2013 uitgebreid met een extra vicevoorzitter.

De Commissie van Beroep houdt zich, ook bij stijging van het aantal zaken, louter bezig met de op haar rustende taak: het tijdig, onafhankelijk en gemotiveerd uitspraak doen in beroepen tegen beslissingen van de Geschillencommissie Kifid. De stijging van het aantal zaken heeft geen invloed gehad op de termijn waarbinnen de Commissie uitspraak doet na sluiting van de mondelinge behandeling van de zaak. Voor 2013 wordt geen verdere stijging van het aantal zaken verwacht.

Kerncijfers zaken

De Commissie van Beroep heeft in het verslagjaar 15 zittingen gehad. De zittingen vinden traditiegetrouw plaats op de maandagmiddag en worden voorgezeten door de voorzitter of een vicevoorzitter van de Commissie. Tijdens een zitting worden minimaal twee en maximaal drie zaken behandeld. In 2012 heeft de Commissie 44 zaken behandeld; daarvan zijn er 17 in 2011 binnengekomen. 5 zaken zijn door appellant ingetrokken en 7 zaken bleken niet-ontvankelijk, doorgaans omdat het belang van het geschil minder dan € 25.000 beliep.

Soort zaken en afhandeltermijn

Van de 32 ontvankelijke en niet-ingetrokken zaken betroffen 10 verzekeringszaken, waarvan 4 over schadeverzekeringen handelden en 6 over levensverzekeringen. Verder ging het om 6 hypotheekzaken, 11 beleggingszaken en 5 bankzaken. Opvallend is vooral de aanzienlijke stijging van het aantal beleggingszaken ten opzichte van 2011 (2011: 5 zaken).

De Commissie van Beroep doet in de regel twee maanden na de zitting uitspraak, tenzij aanvullende onderzoeken zoals (medische) rapportages of nadere schadeberekeningen nodig zijn. Op een enkele zaak na heeft zij ook in 2012 binnen twee maanden uitspraak gedaan.

Samenstelling van de commissie

De Commissie van Beroep bestaat uit veertien leden. Aan het eind van het verslagjaar heeft prof. mr. A.S. Hartkamp het voorzitterschap op eigen verzoek neergelegd en is hij opgevolgd door ondergetekende. De Commissie is de heer Hartkamp zeer erkentelijk voor zijn grote inzet en deskundigheid als voorzitter sinds 2007. Zij is verheugd dat de heer Hartkamp aanblijft als lid.

In het verslagjaar heeft de Commissie afscheid genomen van mr. G.St. Panjer. De heer Panjer heeft met zijn diepgaande kennis van het effectenrecht vele jaren een belangrijke rol vervuld binnen de Commissie. Een woord van dank voor zijn inzet is hier op zijn plaats.

De Commissie wordt bijgestaan door een externe secretaris. De zittingen vinden in beginsel plaats met vijf leden (drie leden-juristen en twee leden-deskundigen) en in een enkel geval met zeven leden. Dat laatste heeft zich in 2012 niet voorgedaan. Evenmin heeft zij in 2012 gebruik gemaakt van de mogelijkheid met drie leden zitting te houden.

Drie belangwekkende uitspraken in 2012

Weigering uitkering arbeidsongeschiktheidsverzekering (Commissie van Beroep 27 januari 2012, 2012-02)
Consument sluit met ingang van 1 april 2009 een arbeidsongeschiktheidsverzekering af. Op 6 april 2009 meldt hij zich arbeidsongeschikt in verband met schouderklachten. Aangeslotene sommeert consument op 22 juni 2009 de achterstallige (eerste) premie te betalen en laat weten dat de dekking is geschorst. De consument betaalt de premie niet. Daarop weigert aangeslotene tot uitkering over te gaan en beëindigt zij de verzekering.

De Geschillencommissie beslist dat aangeslotene alsnog tot uitkering moet overgaan, na aftrek van de verschuldigde premies. Hierop gaat aangeslotene in beroep. Zij beroept zich onder meer op schorsing van de dekking en op de polisbepaling die dekking uitsluit voor aandoeningen waarvan de verzekerde op de ingangsdatum op de hoogte was of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn.

De Commissie van Beroep verklaart het beroep ongegrond. Zij stelt om te beginnen vast dat het beroep van aangeslotene op schorsing van de dekking geen stand kan houden. De dekking is immers op grond van de polisvoorwaarden pas geschorst nadat aan consument een termijn is gegeven om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Deze regeling is kennelijk bedoeld om consumenten te beschermen, die belang hebben bij het zoveel mogelijk behouden van de dekking. Door aan consument te laten weten dat de dekking al was geschorst, schond aangeslotene haar verplichtingen jegens consument. Consument had dan ook reden te vrezen dat aangeslotene, ook nadat zij de premie alsnog zou hebben ontvangen, zou weigeren tot uitkering over te gaan. Om die reden mocht consument zijn verplichting tot premiebetaling opschorten (art. 6:263 lid 1 BW) zonder dat dit gevolgen had voor zijn recht op uitkering, aldus de Commissie.

De Commissie van Beroep is verder van oordeel dat aangeslotene zich bij haar weigering niet mag beroepen op de polisbepaling die dekking uitsluit voor aandoeningen waarvan de verzekerde op de ingangsdatum op de hoogte was of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn. Niet voldoende is namelijk dat consument op de hoogte was van bepaalde *klachten*: vereist is dat hij op de hoogte was of redelijkerwijs op de hoogte kon zijn van een *aandoening*. De verzekeringsarts van aangeslotene heeft ter zitting niet kunnen verklaren vanaf welk moment de schouderklachten van consument zodanig waren dat zij wezen op een aandoening. Derhalve is niet komen vast te staan dat consument op 1 april 2009 al leed aan een aandoening.

Aangeslotene heeft in beroep enige nieuwe verweren aangevoerd. Consument vindt dat aangeslotene hiermee te laat is. De Commissie van Beroep is dit niet met consument eens. Of een verzekeraar een aanvankelijk niet genoemde afwijzingsgrond in een later stadium alsnog mag aanvoeren, hangt af van de omstandigheden van het geval (vgl. HR 3 februari 1989, NJ 1990/476). Van belang daarbij kunnen zijn de mate van precisie van de aanvankelijke afwijzingsgrond en de mate van stelligheid waarmee deze is geformuleerd. Verder kan van belang zijn of de afwijzing volgt op een verzoek van een verzekerde om een standpunt in te nemen in verband met door hem/haar te maken kosten dan wel op een verzoek om dekking van al geleden schade. In dit geval is consument niet in een slechtere positie geraakt doordat aangeslotene de verweren niet eerder heeft aangevoerd. Consument dient daarom alsnog bepaalde financiële gegevens aan aangeslotene te verstrekken.

Overkreditering bij consumentenkrediet (Commissie van Beroep 21 juni 2012, 2012-14)
Consument krijgt in november 2005 van aangeslotene een lening die voor een deel bedoeld is om een eerdere lening bij een andere aanbieder te vervangen. Op zeker moment blijkt consument niet langer in staat aan zijn verplichtingen uit de lening te voldoen. Consument verzoekt de Geschillencommissie te bepalen dat de lening niet verstrekt had mogen worden, omdat deze zijn maximale leencapaciteit overschreed (overkreditering).

De Geschillencommissie oordeelt dat inderdaad sprake is van overkreditering. Aangeslotene is volgens de Geschillencommissie weliswaar niet verantwoordelijk voor het bedrag van de eerdere lening, dat ook al te hoog was, maar het extra geleende bedrag had zij niet mogen verstrekken. Voor dat bedrag dient zij consument te crediteren.

Aangeslotene stelt hierop beroep in, omdat zij het principieel onjuist vindt dat zij het te veel geleende bedrag volledig moet vergoeden. Zij vindt dat, als een kredietnemer bij overkreditering het te veel ontvangene niet hoeft terug te betalen, het voor kredietnemers loont de kredietverlener op het verkeerde been te zetten.

De Commissie van Beroep verwerpt het standpunt dat consument in elk geval de hele hoofdsom dient terug te betalen. Zij oordeelt dat op aangeslotene – ook al in november 2005 – een zorgplicht rustte ter voorkoming van overkreditering. Een bank dient in het kader van deze zorgplicht in elk geval vóór het sluiten van een kredietovereenkomst als in deze zaak de kredietwaardigheid van de kredietnemer te controleren. Daaraan doet niet af dat een dergelijke kredietovereenkomst geen ingewikkeld product is. Weliswaar waren de aan de lening verbonden verplichtingen voor consument zelf vooraf te overzien, maar dat geldt niet in dezelfde mate voor zijn eigen financiële draagkracht en derhalve voor de vraag in hoeverre het aanvaarden van die verplichtingen onverantwoord was.

De Commissie van Beroep is het wel met aangeslotene eens dat op consument een eigen verantwoordelijkheid rustte om overkreditering te voorkomen. Om die reden acht de Commissie een verdeling van de schade op haar plaats (art. 6:101 BW). Nu consument niet in dezelfde mate als aangeslotene zich ervan bewust behoefde te zijn dat de verplichtingen zijn draagkracht te boven zouden gaan, dient aangeslotene 60% van de schade te vergoeden en dient 40% voor rekening van consument te blijven.

Aangeslotene had nog bepleit om het bedrag van de overkreditering te beschouwen als een door consument genoten vermogensvoordeel dat in mindering komt op de vergoedingsplicht van aangeslotene (voordeelverrekening, art. 6:100 BW). De Commissie van Beroep acht dit onredelijk, omdat er voor consument geen reden bestond het geleende bedrag niet uit te geven. Evenmin acht de Commissie het redelijk consument wegens ongerechtvaardigde verrijking (art. 6:212 BW) te verplichten het gehele bedrag van de overkreditering te vergoeden.

Beleggingsadvies (Commissie van Beroep 19 november 2012, 2012-22)
In 2005 wendt een dan 71-jarige consument zich tot aangeslotene voor advies over de besteding van de opbrengst van de verkoop van een flat. Het gaat om circa € 100.000. Uit een door consument ingevuld formulier komt als beleggersprofiel naar voren: 'voorzichtig' (de meest defensieve categorie). Verder blijkt daaruit dat consument geen ervaring heeft met beleggen. In een adviesgesprek op 12 oktober 2005 geeft consument opdracht een bedrag van € 100.000 te beleggen in Lehman Brothers Steepener Notes. Door het faillissement van Lehman Brothers in 2008 ontvangt consument na 2007 geen coupons (rente) meer en daalt de waarde van de notes sterk. Consument houdt aangeslotene hiervoor aansprakelijk.

Aangeslotene beroept zich erop dat zij in het gesprek van 12 oktober 2005 in voldoende mate heeft gewaarschuwd voor de risico's van de beslissing om het hele bedrag te beleggen in de notes.

De Geschillencommissie oordeelt dat aangeslotene heeft verzuimd consument 'nadrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen' duidelijk te maken dat zijn wens om in één product te beleggen niet strookte met het risico dat hij bereid was te lopen. Omdat de Geschillencommissie echter aannemelijk acht dat een indringender advies consument niet van de aankoop zou hebben weerhouden, wijst zij de vordering van consument af.

De Commissie van Beroep stelt consument echter in het gelijk. Zij stelt allereerst vast dat aangeslotene niet heeft bestreden dat zij gehouden was consument 'nadrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen' duidelijk te maken dat het volledig beleggen in de notes niet overeenkwam met zijn risicobereidheid. De Commissie van Beroep overweegt dat het aanbeveling verdient dat een beleggingsadviseur een dergelijke waarschuwing schriftelijk tegenover zijn cliënt vastlegt. Dit betekent echter niet dat bij een mondelinge waarschuwing de vereiste nadruk en duidelijkheid steeds mogen ontbreken.

Vervolgens overweegt de Commissie van Beroep dat weliswaar vaststaat dat het risico van faillissement van Lehman Brothers aan de orde is geweest en dat consument dit risico laag inschatte, maar dat daaruit niet volgt dat aangeslotene dit risico met de vereiste nadruk en in niet mis te verstane bewoordingen aan consument heeft voorgehouden. Zo blijkt met name niet dat aangeslotene consument heeft geconfronteerd met de spanning tussen zijn voorgenomen besluit en het door hem ingevulde beleggersprofiel.

De Commissie van Beroep ziet, anders dan de Geschillencommissie, geen grond om aan te nemen dat een indringender advies zonder effect zou zijn gebleven. Dat het niet mogelijk was met de alternatieven die aangeslotene consument presenteerde, de uitkeringen te behalen die consument wenste, zoals aangeslotene aanvoert, laat volgens de Commissie onverlet dat voor consument aanvaardbare uitkeringen mogelijk wel (mede) met andere producten te bereiken waren geweest.

Echter, ook los daarvan acht de Commissie het niet aannemelijk dat consument zijn wens om in de notes in kwestie te beleggen, zou hebben volgehouden als hem nadrukkelijk was voorgehouden dat de risico's niet pasten bij zijn beleggersprofiel. Waar de verplichting van aangeslotene om het risico nadrukkelijk aan consument voor te houden, nu juist ertoe strekte om hem te behoeden voor een onverantwoorde beslissing, kan niet worden aangenomen dat een indringender waarschuwing geen effect zou hebben gehad.

prof. mr. F.R. Salomons,
Voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

Stakeholders-onderzoek Kifid

Vijf jaar na haar oprichting heeft Kifid in samenwerking met Motivaction een stakeholdersonderzoek uitgevoerd om haar positioneringsstrategie en communicatiebeleid te verbeteren. Aan de hand van onlinevragenlijsten en kwalitatieve diepte-interviews is geïnventariseerd hoe stakeholders tegen Kifid aankijken. De belangrijkste stakeholders van Kifid zijn consumentenorganisaties, vertegenwoordigende organisaties van de financiële sector, toezichthouders, overheid en media. In deze samenvatting lichten we vier hoofdpunten uit dit onderzoek toe. Intern vult Kifid de positioneringstrategie verder aan.

De hoofdpunten betreffen:

- het maatschappelijk belang van Kifid staat voor de stakeholders onomstreden vast;
- Kifid is in ontwikkeling;
- de rol van de financiële Ombudsman moet helderder;
- Kifid dient bekender te worden bij het publiek.

Onomstreden maatschappelijk belang Kifid

Aan het bestaansrecht van Kifid twijfelen de stakeholders niet. Het maatschappelijk belang is divers en herkenbaar. Dit blijkt uit het grote aantal zaken dat Kifid behandelt. Het maatschappelijk belang ligt in het toegankelijk maken van de rechtsgang voor consumenten: Kifid is er voor geschillen tussen financieel dienstverleners en consumenten in die gevallen waarin de juridische afdeling van de betrokken financiële dienstverlener de klacht heeft afgewezen en waar de consument zich vervolgens niet neerlegt bij die beslissing. Het belang uit zich tevens in dat wat de civiele rechtsgang doorgaans niet of minder biedt: een hoge mate van kennis van en expertise met klachten over financiële producten. Tevens leiden uitspraken tot jurisprudentie. Door hier bekendheid aan te geven, draagt Kifid bij aan het financiële bewustzijn en de verantwoordelijkheid van consumenten.

Kifid in ontwikkeling

De rode draad door de beeldvorming over Kifid vormt de transitie waar Kifid doorheengaat: Kifid is een organisatie in beweging. Belangrijke ontwikkelingen zijn de nieuwe statuten en de wijziging van de bestuurssamenstelling, waardoor de branche niet meer vertegenwoordigd is in het bestuur. Deze stappen dragen bij aan het beeld van Kifid als onafhankelijke en toegankelijke organisatie. Intern is de openheid toegenomen. Deze toegenomen interne openheid leidt tot meer externe openheid. Partijen komen nader tot elkaar en dit draagt bij aan het maatschappelijk belang van Kifid. Stakeholders die het afgelopen jaar contact met Kifid hebben gehad, oordelen positiever dan zij die dit niet hebben gehad.

Verheldering rol financiële Ombudsman
De stakeholders zien Kifid bij voorkeur als één organisatie met daarbinnen drie organen, die onafhankelijk van elkaar werken vanuit dezelfde doelstelling en waarden. De positie van de Geschillencommissie is helder. Over de rol van de Financiële Ombudsman en de invulling van deze rol is minder unanimiteit. In de positionering is het belangrijk deze rol helder te omschrijven. Het maatschappelijk belang dient hierbij leidend te zijn. Door dit belang helder te maken, kan Kifid de juiste verwachtingen creëren.

Meer publieksbekendheid
Unaniem zijn de stakeholders van mening dat Kifid zich meer bekend dient te maken aan het Nederlandse publiek omdat dit past bij de doelstelling en het maatschappelijk belang dat Kifid nastreeft; onbekendheid draagt bij aan mispercepties en verkeerde verwachtingen die negatief afstralen op de sector. Eén van de mogelijkheden om de bekendheid te vergroten, is uitspraken publiek te maken. Hiermee draagt Kifid bij aan de 'opvoeding' van consumenten en aan de 'leerlus' van aanbieders. Op zijn beurt dragen aanpassingen in voorwaarden of communicatie die aanbieders doorvoeren op basis van uitspraken, bij aan het belang van Kifid. Ook deze aanpassingen dienen dus kenbaar te worden gemaakt.

Bron: Motivaction

Klachten en geschillen

Klachten in 2012 met 10% gestegen

In de vijf jaar van zijn bestaan heeft Kifid meer dan 32.000 klachten ontvangen. In 2012 is het aantal bij Kifid ingediende klachten met 644 toegenomen, en wel van 6.451 tot 7.095. Een duidelijke verklaring voor deze opmerkelijke toename van 10% ten opzichte van 2011 is moeilijk te geven. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de toenemende naamsbekendheid van Kifid. Feit is namelijk dat zowel de landelijke als de regionale media steeds meer aandacht schenken aan de uitspraken van het Financiële Klachteninstituut.

Meeste klachten over schadeverzekeringen

Evenals in de afgelopen jaren gaan de meeste nieuwe klachten over schadeverzekeringen en levensverzekeringen: respectievelijk 30% en 22% van het totale klachtenvolume. Daarna volgen bankproducten (20%), hypotheken (17%) en beleggingen (11%).

Wegwerken achterstanden verloopt voorspoedig

Kifid schenkt prioriteit aan het wegwerken van achterstanden, zonder daarbij afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid. Door de tijdelijke inzet van extra capaciteit zijn hierbij in 2012 aantoonbare resultaten geboekt. Voor de Ombudsman is de norm 6 maanden en bij hem daalde het aantal achterstallige dossiers in de loop van het jaar van circa 700 naar 416. Voor de Geschillencommissie is de norm 12 maanden en daalde dit aantal van 190 naar 139.

Afhandeltermijnen: 52% binnen zes maanden

Kifid maakt ook vorderingen in het terugdringen van de afhandeltermijnen. De Ombudsman en zijn team handelen 86% van de klachten binnen een jaar af, waarvan 52% binnen zes maanden. De Geschillencommissie handelt momenteel meer dan de helft van de klachten binnen een jaar af. Het streven is deze doorlooptijden nog verder terug te dringen.

Ontvangen zaken Kifid

	2011	2012
Ombudsman	5.794	6.461
Geschillencommissie	621	595
Commissie van Beroep	36	39
Totaal	**6.451**	**7.095**

	Bankzaken		Beleggings-zaken		Hypothecaire financieringen		Levens-verzekeringen		Schade-verzekeringen	
	2011	**2012**	**2011**	**2012**	**2011**	**2012**	**2011**	**2012**	**2011**	**2012**
Ombudsman	1.319	1.311	458	636	921	1.098	1.253	1.446	1.843	1.970
Geschillencommissie	114	106	151	142	128	87	130	135	98	125
Commissie van Beroep	6	5	12	19	6	8	7	4	5	3

Afgehandelde zaken Kifid

	Ontvankelijke zaken		Niet-ontvankelijke zaken	
	2011	**2012**	**2011**	**2012**
Ombudsman	2.926	3.963	2.300	2.854
Geschillencommissie	605	588	2	47
Commissie van Beroep	20	37	4	7

Ontvankelijke zaken Ombudsman

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	TOTAAL
Aanbeveling	47	31	41	25	63	**207**
Gegrond	11	21	19	5	6	**62**
Ingetrokken	32	7	22	22	29	**112**
Kennelijk ongegrond	24	9	7	25	62	**127**
Onbemiddelbaar	1	54	12	56	9	**132**
Ongegrond	552	219	446	457	637	**2311**
Resultaat	131	103	169	302	283	**988**
Overig	2	2	3	7	10	**24**

Niet-ontvankelijke zaken Ombudsman

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	TOTAAL
Consument heeft klacht al bij andere instantie	17	4	-	4	10	**35**
FD niet aangesloten	36	24	27	20	26	**133**
Geen consument	82	5	24	8	107	**226**
Geen klacht	71	23	56	107	104	**361**
IKP niet doorlopen	249	68	202	346	476	**1341**
Klacht voldoet niet aan de eisen	86	33	45	33	87	**284**
Overgedragen aan andere ombudsman	13	-	4	50	39	**106**
Overig	75	16	41	52	101	**285**
Verzoek om inlichtingen	20	9	9	26	19	**83**

Verklaring begrippen

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.

Ontvankelijke zaken Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	TOTAAL
Adm. Beëindigd	19	41	24	27	36	**147**
Afgewezen	63	45	52	21	24	**205**
Gedeeltelijk toegewezen	11	14	12	-	4	**41**
Geschikt	22	21	24	38	20	**125**
Ingetrokken	3	10	6	12	7	**38**
Toegewezen	8	11	9	1	3	**32**

Ontvankelijke zaken Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	TOTAAL
Toegewezen	2	3	1	2	**8**
Gedeeltelijk toegewezen	-	2	1	1	**4**
Afgewezen	3	6	4	7	**20**
Ingetrokken	1	2	1	1	**5**

FD niet aangesloten
De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat de financiële verlener niet is aan-gesloten 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 in schakelen.

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.

Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening 2012

Balans per 31 december 2012

Bedragen in €	2012	2011
ACTIVA		
1 Materiële vaste activa	1.025.772	864.810
Automatisering/Inventaris		
2 Vlottende Activa	508.021	671.535
Vorderingen en overlopende activa		
3 Liquide middelen	1.837.020	1.671.290
Balanstotaal	**3.370.813**	**3.207.635**
PASSIVA		
4 Vermogen	1.439.000	980.000
Overige reserve		
5 Voorziening	100.000	100.000
Voorziening pensioenfonds		
6 Overige schulden en overlopende passiva	1.831.813	2.127.635
Schulden en overlopende posten		
Balanstotaal	**3.370.813**	**3.207.635**

Staat van baten en lasten 2012

Bedragen in €	Realisatie 2012	Begroting 2012	Realisatie 2011
BATEN			
7 Jaarbijdragen	8.097.491	8.233.000	7.983.000
8 Overige bijdragen	374.187	333.000	372.838
9 Inhaalproject	38.347	-	286.395
10 Flexibele schil 1	208.779	-	191.221
	8.718.804	**8.566.000**	**8.833.454**
LASTEN			
11 Personeel in dienst	4.344.833	4.750.000	4.472.225
12 Tijdelijk personeel	444.066	479.000	708.024
13 Huisvestingskosten	706.065	721.000	662.716
14 Bestuurskosten	33.921	50.000	34.337
15 Commissies	475.286	462.000	441.539
16 Kantoormateriaal	253.043	251.000	223.184
17 Communicatie	174.368	145.000	125.384
18 Automatisering	351.180	339.000	300.504
19 Lustrum	49.479	50.000	-
20 Diensten door derden	263.575	219.000	256.684
21 Inhaalproject	38.347	-	286.395
22 Flexibele schil 1	208.779	-	191.221
23 Flexibele schil 2	776.783	650.000	-
24 Onvoorzien	4.976	50.000	195.773
	8.124.701	**8.166.000**	**7.897.986**
SALDO BATEN EN LASTEN	**594.103**	**400.000**	**935.468**
25 Bijzondere baten	-	-	321.842
26 Bijzondere lasten	53.103	-	500.977
Saldo baten en lasten voor belastingen	541.000	-	756.333
27 Vennootschapsbelasting	82.000	70.000	240.000
Saldo baten en lasten na belastingen	459.000	330.000	516.333
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN			
Dotatie algemene reserve inhaal voorgaande jaren	-	-	321.842
Dotatie aan wfm	80.000	80.000	80.000
Dotatie aan algemene reserve 2012	250.000	250.000	250.000
Onttrekking aan wnf	-/-71.000	-	-
Onttrekking aan reserve te verrekenen met aangeslotenen	-	-	-/-135.509
Dotatie aan huisvesting	200.000	-	-
SALDO BATEN EN LASTEN	**0**	**0**	**0**

Toelichting op de samengevatte jaarrekening 2012

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 16 april 2012. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging 640 voor organisaties zonder winststreven (RJ640) gevolgd. De samengevatte 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

Materiële vaste activa
De oplevering van het workflowmanagementsysteem (wfm) dat in 2011 is gestart, heeft in april 2012 plaatsgevonden. Hierdoor is er voor een bedrag van € 471.740 geactiveerd op immateriële vaste activa. Dit bedrag heeft betrekking op de gemaakte kosten in verband met de bouw van het systeem. In april 2012 is gestart met de afschrijving van deze investering, als basis van het moment van ingebruikname. De afschrijvingslasten worden gedekt uit de gevormde bestemmingsreserve wfm.

Vlottende activa
De vlottende activa bestaan uit een aantal onderdelen. Eén daarvan betreft de nog te ontvangen bedragen. Deze post bestaat weer voor een deel uit de vordering op de contribuanten als gevolg van de contributiesystematiek. Deze posten zijn in de baten en als vordering in de jaarrekening 2011 van Kifid opgenomen.

Eigen vermogen
In 2012 is de financiele positie van Kifid vebeterd. De algemene reserve bedraagt eind 2012 € 1.000.000. Dit is conform het opbouwschema naar een weerstandsvermogen van € 1.250.000 per eind 2013. Ook de liquiditeitspositie is per eind 2012 verbeterd.

Voorziening pensioen
De voorziening pensioen is gevormd voor een bedrag van € 100.000 in verband met een mogelijke bijstorting in het pensioenfonds Mercurius. Dit pensioenfonds beschikt momenteel over een lage dekkingsgraad, waardoor de DNB verscherpt toezicht uitoefent. Eind 2012 is duidelijk geworden dat de dekkingsgraad niet voldoende was. Dit betekent dat op Kifid een verplichting rust om het bedrag van € 100.000 uiterlijk eind 2013 bij te storten in het pensioenfonds.

Overige passiva
De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2012, de ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2013, de afdrachten aan de belastingdienst en terug te betalen contributie aan de aangesloten partijen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2012 sluit met een positief resultaat na belastingen van € 647.612 tegen een positief resultaat van € 516.333 over 2011. In de begroting van Kifid was uitgegaan van een positief resultaat van € 330.000.

De baten over het jaar 2012 liggen op het niveau van de begroting. Dit wordt verklaard door de overeengekomen contributiemethodiek. De lasten over het jaar 2012 liggen boven het niveau van de realisatie over het jaar 2011 en onder het niveau van de begroting 2012. Dit wordt met name veroorzaakt door de lagere realisatie van de personele kosten als gevolg van het niet invullen van de vacatures.

Begroting Kifid 2013

bedragen x € 1.000	Begroting 2012	Begroting 2013
BATEN		
Banken	3.070	3.224
Verzekeraars	3.199	2.736
Intermediairs/Vermogensbeheerders	1.964	2.275
Overige baten	333	350
TOTAAL BATEN	**8.566**	**8.585**
LASTEN		
Personeel in dienst	4.750	5.048
Tijdelijk personeel	479	228
Huisvestingskosten	721	766
Bestuurskosten	50	37
Commissies	462	544
Kantoorkosten	251	276
Communicatie & jaarverslagen	145	175
Automatisering	339	472
Lustrum	50	-
Diverse diensten door derden	219	284
Flexibele schil	650	400
Onvoorzien	50	50
TOTAAL LASTEN	**8.166**	**8.280**
SALDO VOOR BELASTINGEN	**400**	**305**
Vennootschapsbelasting	70	70
SALDO NA BELASTINGEN	**330**	**235**
Dotatie algemene reserve	250	250
Dotatie bestemmingsreserve Kiview	80	80
Onttrekking bestemmingsreserve Kiview	-	-95
SALDO RESULTAAT	**0**	**0**

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan het bestuur van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bijgesloten samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte balans per 31 december 2012 en de samengevatte rekening van baten en lasten, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2012. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 16 april 2013. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 16 april 2013.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle 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 Financiële Dienstverlening.

Verantwoordelijkheid van Raad van bestuur
Het bestuur van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening.

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 financiële overzichten".

Oordeel
Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2012.

Den Haag, 16 april 2013
Deloitte Accountants B.V.

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

Personeel en organisatie

Ontwikkeling organisatie

Kifid is een lerende organisatie. Zij ontstond in 2007 door een flitsfusie. In de eerste jaren van haar bestaan ging de aandacht dan ook uit naar de inrichting van de organisatie en het in goede banen leiden van de klachtenstroom. Vorig jaar is een eerste stap gezet om Kifid goed te positioneren. Met een stakeholdersonderzoek zijn de verwachtingen en wensen van onze stakeholders helder in kaart gebracht.

Organisatorische wijzigingen
In 2012 zijn in goed overleg met de medewerkers enkele organisatorische wijzigingen doorgevoerd om de efficiëntie te verbeteren. Zo is de fysieke indeling meer in lijn gebracht met de structuur van de organisatie. De wijzigingen bevallen goed en hebben de samenwerking verder verbeterd.

Daarnaast is er in de afgelopen periode hard gewerkt om diverse procedures te bekorten, variërend van de aansluitingsprocedure bij Kifid tot de verzending van de uitspraken. Deze versnelling mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit. Kifid wil en moet namelijk meer zijn dan alleen een goedkoop alternatief voor de burgerlijke rechter en dit vereist een duidelijke focus op kwaliteit. Alle medewerkers en leden zijn ervan doordrongen dat juist ook de kwaliteit in de komende periode nog verder omhoog moet. De meerwaarde en het bestaansrecht van Kifid liggen immers in kwaliteit: laagdrempelige,snelle en transparante geschillenbeslechting door (juridisch geschoolde) deskundigen die beschikken over specifieke kennis van en ervaring met de financiële sector.

Ontwikkeling personeel

Om toegerust te zijn op haar taken, moet Kifid haar bedrijfsvoering goed op orde hebben; dit betreft zowel de structuur van de organisatie als de werkprocessen en het communicatiebeleid. Maar uiteindelijk is geschillenbeslechting mensenwerk. Het belangrijkste element voor een goede dienstverlening wordt dan ook gevormd door alle medewerkers en leden.

In het afgelopen jaar is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit het eerste medewerkerstevredenheidsonderzoek. Deze aanbevelingen hebben onder meer betrekking op het vertrouwen en de tevredenheid van de medewerkers. Ook samenwerking is een terugkerend item binnen de organisatie. De huidige werksfeer is te typeren als open, eerlijk en respectvol. Er wordt gewerkt vanuit vertrouwen en met plezier. Medewerkers hebben oog voor de problemen en ontwikkelingen waarmee Kifid als geschillenbeslechter te maken krijgt. Zij worden nadrukkelijk uitgenodigd input te leveren en waar mogelijk bij de besluitvorming betrokken.

Ontwikkeling personeelsbestand
In 2012 bedroeg het aantal medewerkers 55 (47 fte). Niettemin heeft Kifid in 2012 wederom gebruik gemaakt van externe medewerkers om, samen met de vaste medewerkers, de achterstanden weg te werken die in de jaren daarvoor waren ontstaan. Het projectplan om de achterstanden weg te werken, heeft in 2012 tot goede resultaten geleid, zij het dat de achterstanden nog niet volledig zijn weggewerkt. Wel zijn er ten opzichte van ultimo 2012 wederom aanzienlijke verbeteringen zichtbaar.

Opleiding
Kifid heeft een belangrijke maatschappelijke taak waarbij consumenten en aangesloten dienstverleners dienstverlening van een hoog niveau verwachten. Kifid kent daarom een actief opleidingsbeleid dat inspeelt op de hoge competentievereisten. Voor alle functies wordt het volgen van opleidingen sterk gestimuleerd. Medewerkers kunnen gebruik maken van een algemeen aanbod; daarnaast wordt gekeken naar de individuele opleidingswensen en -behoeften.

Klachten over (medewerkers van) Kifid
In 2012 heeft de klachtencoördinator 22 klachten ontvangen over (medewerkers van) Kifid. Daarvan betroffen er zeven in de kern een blijk van ongenoegen over een beslissing van de Ombudsman of de Geschillencommissie. Voor dergelijke klachten kent Kifid een andere procedure. Het bestuur en de directie kunnen statutair en reglementair immers niet treden in de inhoudelijke aspecten van een zaak.

In de regel neemt Kifid snel persoonlijk contact op met de klager. Vaak is dat voldoende: in bijna 40% van de zaken volstond een goed gesprek (acht klachten). De vier gegrond verklaarde klachten hadden alle betrekking op de communicatie. In drie gevallen was sprake van een onjuiste verzending of doorzending van poststukken. Eén klacht betrof het niet tijdig informeren over de gevolgen van een mogelijke schikking voor de klachtenprocedure. Naar aanleiding van deze klachten zijn de werkprocessen aangepast. Hieronder vindt u het klachtenoverzicht.

Aard klacht	**Aantal**	**Gegrond**	**Ongegrond**	**N.v.t. of geen oordeel**
Behandelduur	7	0	2	5
Bejegening	0	0	0	0
Beslissing	7	0	3	4
Communicatie	6	4	0	2
Overig	2	0	2	0
Totaal	**22**	**4**	**7**	**11**

KiFiD

Samenstelling bestuur en commissies per 31 december 2012

Bestuur stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid

Voorzitter
prof. mr. A. Hammerstein

Overige leden
Namens de binnen de financiële markt representatieve consumentenorganisaties
G. de Boer
mr. J.M. Slagter

Directie
*mr. S. de Groot**
*mr. B. Morrema MiF**

Ombudsman Financiële Dienstverlening

mr. A.C. Monster

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter
prof. mr. C.E. du Perron

Afdeling Beleggingen
mr. J. Wortel, vicevoorzitter
prof. drs. A.D. Bac RA
mr. V. van den Brink
J.C. Buiter
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
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
prof. mr. E.H. Hondius
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

*per 01-01-2013

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

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

Voorzitter
*prof. mr. A.S. Hartkamp**

Overige leden
*prof. mr. F.R. Salomons, vicevoorzitter***
mr. A. Bus
mr. J.B. Fleers
mr. C.A. Joustra
drs. H.P.J. Kruisinga
drs. P.H.M. Kuijs AAG
mr. F.H.J. Mijnssen
mr. G. St. Panjer
mr. F.P. Peijster
*mw. mr. C.A. Joustra****
mr. R.J.F. Thiessen
A. Vastenhouw
mr. J.B.M.M. Wuisman

* tot 01-01-2013, blijft wel lid
** per 01-01-2013, voorzitter
*** per 01-01-2013, vicevoorzitter

Colofon

Uitgave van
Kifid, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257 2
2509 AG Den Haag
Bordewijklaan 38
2591 XR Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

Kamer van Koophandel nummer 27289675

April 2013

Samenstelling, begeleiding en advies
Bas de Groot
Thom Hoedemakers

Tekstbewerking
Truus van der Spek, Oegstgeest

Fotografie
Rien Konings, Maassluis

Vormgeving
The KEY Agency, Schiphol-Rijk

Druk
Zwaan printmedia, Wormerveer

KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT