KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

‘FLINKE SLAGEN GEMAAKT IN 2018; NU DOORLOOPTIJDEN TACKELEN’

RALPH PANS

‘STEEDS MEER KLACHTEN OPGELOST DOOR BEMIDDELING: EEN MOOIE TREND’

EVELINE RUINAARD

‘WE MAKEN ONS HARD VOOR KWALITEIT EN TIJDIGHEID’

WANNER LOS

JAARVERSLAG 2018

Kifid: hier staan we voor

Missie, visie en werkwijze 3
Samenstelling bestuur en commissies 4

Bestuursverslag

Interview Ralph Pans 6
Interview Eveline Ruinaard 9
Interview Wanner Los 13
Bestuursverklaring risicomanagement 16

Klachten in cijfers

Klachten in cijfers 18
Behandelde klachten 20

Uit de praktijk…

voor kleinzakelijke ondernemers 23
verzekeringsklachten 25
beleggingsklachten 27
bank & hypotheekklachten 29

Kifid in de buitenwereld

Klanttevredenheid 31
In gesprek met 31
Maatschappelijk actief 32
Internationaal 32
In de media 32

Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening & toelichting 34
Begroting 2019 38
Controleverklaring accountant 39

Kifid: hier staan we voor

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

Missie

Het financiële klachtenloket biedt mensen met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter.

Visie

Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners. Ieder van de partijen krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleinzakelijke ondernemers, die in de regel zonder advocaat procederen.

Werkwijze

Heeft een consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht over een financiële dienstverlener, dan gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtenprocedure voor de klant geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt alleen klachten tegen financiële dienstverleners die zijn aangesloten. In 2018 waren dat er 7.483.

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

Onpartijdig

Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van Kifid. Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de statuten en reglementen. ■

Dit deden wij in 2018

2.922 Behandelde klachten

49 Commissieleden

69 Medewerkers

1.335 Bemiddelresultaten

1.135 Uitspraken

7 Klanttevredenheid

Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2018 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie Rentederivaten MKB en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

V.l.n.r.: W. de Lange, P.W.J. van Esterik-Plasmeijer, R.J.J.M. Pans

Bestuur Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Kifid

Het stichtingsbestuur bestaat uit drie leden, die zes keer per jaar vergaderen. Zij stelt het beleid en de begroting vast en houdt daarbij rekening met het belang en de doelstelling van Kifid. Het bestuur benoemt de bestuursleden en de voorzitters en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. Deze benoemingen gebeuren met goedkeuring van de minister van Financiën.

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

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

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens algemeen directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens leiding aan het klachteninstituut. De organisatie ondersteunt de werkzaamheden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep en is belast met de voorbereiding en uitvoering van het beleid.

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

De Geschillencommissie bestaat uit zowel juristen als uit mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat, medisch, financiële dienstverlening en ondernemerschap. De functie Lid van de Geschillencommissie is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener.

voorzitter
mevrouw mr. E.C. Ruinaard

leden afdeling Bankzaken
mr. R.J. Paris, vicevoorzitter
mr. W.F.C. Baars
mr. dr. S.O.H. Bakkerus
mevrouw mr. M.C.M. van Dijk
mr. E.L.A. van Emden
mr. W.H.G.A. Filott mpf
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
mr. B.F. Keulen
mr. dr. R. Knopper
mevrouw mr. J.W.M. Lenting (tot 1 mei 2018)
mr. A.P. Luitingh
mr. drs. S.F. van Merwijk
mevrouw mr. C.E. Polak
mevrouw mr. S. Riemens
mevrouw mr. A.M.T. Wigger

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

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

Geschillencommissie Rentederivaten MKB

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

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van consumenten, ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie. De Commissie bestaat uit zowel juristen als mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat en medisch. De functie Lid van de Commissie van Beroep is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener.

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

‘FLINKE SLAGEN GEMAAKT IN 2018; NU DOOR-LOOPTIJDEN TACKELEN’

Kifid is op de goede weg, schreef de minister van Financiën in 2018 aan de Tweede Kamer. Bestuursvoorzitter **Ralph Pans** van Kifid is blij met die constatering. Tegelijkertijd houdt hij de blik gericht op de toekomst. “Onze dienstverlening moet sneller, eenvoudiger en wellicht minder juridisch worden.”

Ralph Pans is Staatsraad bij de Raad van State en sinds 1 januari 2017 tevens voorzitter van het Kifid-bestuur.

Was:

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

Hoe zou u 2018 heel kort typeren?

"Ik zou zeggen: 'blik op de toekomst en de basis nog beter op orde.'"

Legt u eens uit?

"Het brainstormen over 'Kifid in de toekomst' met bestuur, leden Geschillencommissie en Commissie van Beroep en medewerkers van Kifid is mij erg bijgebleven. Wat moeten we straks wellicht anders gaan doen? De tijd verandert en mensen vragen om een andere vorm van geschilbeslechting. Dat zien we niet alleen bij Kifid, maar ook in de rechtspraak. Iedereen is op zoek naar vormen waarbij je mensen sneller, minder bureaucratisch en wellicht minder juridisch kunt helpen. Met het gebruik van moderne hulpmiddelen natuurlijk, zoals IT. Tijdens een speciale sessie met bestuur en managementteam hebben we daarover uitgebreid gesproken. Dat gaan we vaker doen, om onszelf scherp te houden en te kunnen inspelen op veranderingen in de samenleving.

Wat betreft de basis: voor dit jaar hebben we extra budget gevraagd. We willen onze klanten goed bedienen en uiteraard hangt dat met veel dingen samen. Maar in eerste instantie rekenen consumenten ons af op een snelle oplossing. Helaas voldoen de huidige doorlooptijden daar nog niet aan. De wachttijd móet omlaag. En dat kost geld. Je redt het niet alleen met nieuw vast personeel, we hebben ook tijdelijke inhuur nodig en die is per definitie duurder. We moeten door een achterstand van de klachtenvoorraad heen om weer in een genormaliseerde situatie te komen. Kifid heeft al flinke slagen gemaakt, maar we zijn er nog niet."

Welke slagen zijn er al gemaakt?

"In personele zin is de nodige vernieuwing doorgevoerd: in het managementteam, in de samenstelling van de Geschillencommissie, in nieuwe mensen en een nieuwe voorzitter voor de Commissie van Beroep. Bovendien is een aantal ondersteunende functies ingevuld. Dan denk ik onder meer aan HRM en projectleiders. Dit is nodig voor een versnelde dienstverlening. Zaken als het bezoldigingsbeleid en mandaten voor de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn afgelopen jaar opnieuw en goed vastgelegd. En er is stevig geïnvesteerd in IT: de vervanging van oude hardware infrastructuur, de inrichting van nieuwe webportalen en het privacy (AVG) proof maken van onze systemen. Van de organisatie kun je nu dus zeggen: die staat. Daarmee ontstaat ruimte voor productvernieuwing en een betere verspreiding van onze kennis. Bijvoorbeeld door voorlichting over zaken die veel voorkomen, met het oog op preventie.

'BLIK OP DE TOEKOMST EN DE BASIS NOG BETER OP ORDE.'

We besteden meer aandacht aan de relaties met derden. Daar heeft voorzitter van de Geschillencommissie Eveline Ruinaard in 2018 veel aan gedaan, dat zag je alleen al aan haar optredens in de media. We vinden de contacten met onder andere branche- en consumentenorganisaties heel belangrijk. We hebben met hen open en soms best kritische gesprekken over wat wel en juist niet bevalt aan het functioneren van Kifid. Dat is bijzonder nuttig."

Wat blijft u vooral bij uit die gesprekken?

"Ik noemde al de behandeltijden. Daar vraagt men nadrukkelijk naar, zeker nu de rekening hoger wordt. Dat snap ik: ook wij willen de behandeltijden substantieel omlaag krijgen en oude zaken zoals beleggingsverzekeringen afhandelen. Tegelijkertijd is het goed om je te realiseren dat bemiddeling best tijdrovend kan zijn. Je legt al veel eerder contact met de consument. We willen minder juridische en meer feitelijke oplossingen, maar dat kost wel energie. Uiteraard hopen we dat dit uiteindelijk leidt tot kortere doorlooptijden. Bijvoorbeeld doordat onze medewerkers niet eerst in alle jurisprudentie, wetboeken en Europese arresten hoeven te duiken. Hopelijk leidt het ook tot een hogere klanttevredenheid. We moeten goed kijken wat de beste werkwijze is en of je slimme varianten kunt bedenken. In de rechtspraak gebeurt dat ook."

Waaraan denkt u dan bijvoorbeeld?

"Je kunt bij klachten tot een bepaald bedrag bijvoorbeeld voor een vereenvoudigde procedure kiezen. Of mondeling uitspraak doen in plaats van schriftelijk. Ik denk dat dit in een behoorlijk aantal gevallen best zou kunnen. De consument hoort dan aan het eind van de zitting direct de uitspraak en hoeft niet meer wekenlang te wachten. Over dit soort zaken hebben we het tijdens zo'n sessie 'Kifid in de toekomst'. Dan gaat het ook over het eenvoudiger formuleren van uitspraken. Zodat consumenten het oordeel beter begrijpen en anderen er wat van kunnen leren.

'WE HEBBEN GELUKKIG EEN GEDEELD BEELD VAN WAAR KIFID STAAT.'

Het digitaal behandelen van zaken en een videoconferentie kunnen ook opties zijn. We willen de problemen van gewone mensen echt sneller in kaart brengen en oplossen. Dit is trouwens gemakkelijker gezegd dan gedaan: andere geschilinstanties zitten met exact dezelfde zoektocht."

2018 was ook het jaar waarin minister Hoekstra van Financiën rapporteerde over de voortgang van Kifid op verbeterpunten uit 2016. Bent u tevreden met zijn conclusie?

"De minister concludeert dat Kifid op de goede weg is. Hij schrijft aan de Tweede Kamer dat de naamsbekendheid en toegankelijkheid van Kifid duidelijk zijn verbeterd, onder meer door de nieuwe website, een sneltest voor consumenten en vereenvoudigde correspondentie. De procedurele rechtvaardigheid die mensen ervaren, is bevorderd met extra inzet op bemiddeling. Aandachtspunt blijft ook voor de minister de behandeltijd van klachten. We hebben gelukkig een gedeeld beeld van waar Kifid staat en waar nog verbetering mogelijk is. Daar ben ik blij mee."

Wat betekent dit met het oog op dit jaar, 2019?

"De Kamerbrief bevestigt het beeld dat Kifid zijn zaken nu goed op orde heeft. Dat biedt vertrouwen dat we het knelpunt van de doorlooptijden kunnen gaan tackelen. In onze begroting hebben we daar rekening mee gehouden, uiteraard met goedkeuring van het ministerie."

Dus, 2019 wordt het jaar van…?

"…de beloften waarmaken. De flinke investeringen die we dit jaar plegen, moeten natuurlijk renderen. Geen geringe opgave, maar we gaan voor die kortere behandeltijd!" ■

‘STEEDS MEER KLACHTEN OPGELOST DOOR BEMIDDELING: MOOIE TREND’

“2018 was het jaar van de opbouw. De organisatie stáát nu”, zegt Kifid-directeur **Eveline Ruinaard**, tevens voorzitter van de Geschillencommissie. Vooral de doorzettende trend van succesvolle bemiddeling en de groeiende naamsbekendheid van Kifid stemmen haar tevreden. Maar uitdagingen blijven er ook. Ruinaard licht toe.

Eveline Ruinaard is voorzitter Geschillencommissie en tevens algemeen directeur van Kifid.

Was:

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

‘Het jaar van de opbouw’ noemt u 2018. Legt u eens uit?

“Kifid staat nu als organisatie, en dat merk je. We hebben het afgelopen jaar nieuwe leden voor de Geschillencommissie geworven, voor een goed managementteam op sterkte gezorgd en nieuwe collega’s verwelkomd. Dat vertaalt zich naar een prettige werksfeer. Daarnaast weet de buitenwereld ons steeds beter te vinden. We gaan er veel vaker op uit om toe te lichten waarvoor we staan. We worden bijvoorbeeld uitgenodigd voor lezingen, verschijnen in de media en geven masterclasses voor rechtenstudenten. Ontzettend leuk om te doen. Het was een mooi jaar.”

Kijkend naar de cijfers en ontwikkelingen: wat springt eruit?

“We zagen in 2018 minder klachten binnenkomen. Van die klachten konden we een veel hoger percentage direct in behandeling nemen. Dat komt doordat consumenten steeds beter weten: ‘ik moet eerst met mijn klacht naar de bank, verzekeraar of beleggingsadviseur om samen een oplossing te zoeken, voordat ik kan aankloppen bij Kifid.’ Voorheen moesten we mensen vaak terugverwijzen. Je ziet dus dat onze extra voorlichting helpt. Ook per telefoon: we kregen meer dan 15.000 telefonische vragen. We hebben bovendien een nieuwe, zeer toegankelijke website gekregen. Op die site staat onder andere een sneltest voor consumenten. Ook daaruit blijkt dat ze eerst naar hun eigen financiële dienstverlener moeten. Dat mensen dus nu niet te vroeg bij ons aankloppen, vind ik positief. Het scheelt enorm: als mensen daarna een beroep op ons doen, kunnen we meteen met de klacht aan de slag. Het aantal behandelde klachten blijft overigens al jaren stabiel: rond de drieduizend.”

‘HET IS POSITIEF DAT MENSEN NU NIET TE VROEG BIJ ONS AANKLOPPEN.’

Hoe ging het in 2018 met de doorlooptijd van die klachten?

“Dat is wat zorgelijker, daar zijn we open over. Gemiddeld duurt het nog te lang voordat we echt met een klacht aan de slag gaan. Dat weet ik, dat weet iedereen en daar werken we hard aan. We hebben onder andere meer medewerkers aangetrokken, zoals nieuwe secretarissen die klachten inhoudelijk bekijken. Ik ga ervanuit dat dit zich nu gaat vertalen in kortere doorlooptijden.”

Tegelijkertijd worden de ingediende klachten complexer.

“Klopt, daarom zijn we volop mensen aan het opleiden zodat we met goede kennis hiermee aan de slag kunnen. We besteden meer aandacht aan iedere individuele klacht; daarvoor moet je personele bezetting natuurlijk op orde zijn. Daarin hebben we in 2018 geïnvesteerd en dat doen we ook in 2019.”

‘HET AANTAL ZAKEN OP ZITTING NEEMT TOE: VOOR OPTIMALE HOOR EN WEDERHOOR.’

Een andere opvallende ontwikkeling: weer meer bemiddelingsresultaten.

“Succesvolle bemiddeling steeg inderdaad van 38% in 2016 en 42% in 2017 naar 46% in 2018. Dit is een positieve trend, omdat beide partijen dan tevreden de deur uitgaan. We zien het terug in de klanttevredenheid: we scoren hoger (8+) bij bemiddeling. Consumenten hebben hun verhaal kunnen doen, er is aandacht voor hun probleem geweest. Dat je voor een oplossing wat water bij de wijn moet doen, weten consumenten en financiële dienstverleners. Als laagdrempelig klachteninstituut blijven we inzetten op bemiddelen. Een andere optie blijft het doen van een uitspraak door de Geschillencommissie. Het aantal zaken dat we op een zitting behandelen neemt toe: voor optimale hoor en wederhoor.”

Kifid startte vorig jaar met een pilot waarbij verzekeringsklachten werden gebundeld. Ook in het streven naar meer bemiddeling?

“Ja. Als we meerdere klachten tegen één verzekeraar hebben, stappen we met dat stapeltje naar de verzekeraar. Samen bekijken we wat oplossingsmogelijkheden zijn. Dat betekent bemiddeling in een vroeg stadium. Verzekeraars reageren heel positief en uiteraard gaan we - als er bemiddelingsruimte blijkt te zijn - met het resultaat terug naar de consument. Banken vragen hier nu ook om. Dit kan bijdragen aan kortere behandeltijden: je hoeft niet de hele procedure in. Dat Kifid zo’n alternatieve werkwijze kan hanteren, hebben wij voor op een rechtbank.”

Daarnaast begon Kifid met het project Beleggingsverzekeringen.

“De Commissie van Beroep heeft uitspraak gedaan in een aantal zaken rond beleggingsverzekeringen die wij als Geschillencommissie richtinggevend vonden. In lijn met die uitspraken zetten we nu in op bemiddeling, onder andere via bemiddelzittingen hier in huis. We zien verder verzekeraars op eigen initiatief schikkingen treffen met hun klanten. Dat is een goede beweging. Inmiddels hebben we tientallen beleggingsverzekeringsklachten in 2018 kunnen afsluiten. Onze website biedt extra voorlichting over dit thema.”

Welke belangrijke digitale ontwikkelingen waren er?

“Ik ben trots op onze nieuwe website, die in samenspraak met gebruikers is ontwikkeld. Hetzelfde geldt voor het

webportaal dat financiële dienstverleners - naast consumenten - voortaan hebben voor digitale klachtbehandeling. Het hele proces kan bij ons op een gebruikersvriendelijke manier digitaal gevoerd worden."

Ook het loket voor kleinzakelijke ondernemers is inmiddels open. Hoe loopt dat?

"Kleinzakelijke ondernemers, denk aan zzp'ers en klein mkb, kunnen sinds juli 2018 bij ons terecht met klachten over bancair krediet. Mogelijk wordt dit in 2019 uitgebreid naar klachten over alternatieve financiering en over verzekeringen. Er zijn al gesprekken gaande, want hieraan is behoefte."

U had het eerder over meer contacten met 'de buitenwereld'. Welke contacten zijn nieuw?

"We hadden altijd al overleg met de financiële brancheorganisaties en een aantal consumentenorganisaties, zoals de Consumentenbond, Vereniging Effecten Bezitters en Vereniging Eigen Huis. In 2018 zijn daarbij onder andere Nibud en de Autoriteit Consument en Markt (ACM) aangeschoven. Zo horen we rechtstreeks over de ervaringen met Kifid vanuit de achterban van deze organisaties. Dan komen onderwerpen als beleggingsverzekeringen voorbij, dat leeft enorm. Wij kunnen dan een toelichting geven. Verder bespreken we thema's als aflossingsvrije hypotheken, of de vraag hoe je mensen 'opvoedt' in het goed omgaan met geld. Daar ligt een breed gedeelde zorg. Kifid ziet de gevolgen van onverstandig gedrag: bijvoorbeeld als mensen te hoge hypotheken aangaan of beleggen in producten die ze niet begrijpen. Ook hebben we tegenwoordig overleg met vertegenwoordigers van de kleinzakelijke ondernemers: LTO, MKB-Nederland, ONL en ZZP-Nederland."

Kifid is nauwer gaan samenwerken met andere buitengerechtelijke geschiloplossende (ADR) instanties. Waarom?

"Minister Dekker wil dat consumenten snel bij het juiste loket uitkomen voor de oplossing van hun probleem. Wij denken daarin graag mee. Vaak melden mensen zich eerst bij het Juridisch Loket. Dat Loket kan doorverwijzen naar een rechtbank, maar ook naar de alternatieve geschiloplossers. Als ADR-organisaties zijn wij een goedkoper en vaak sneller alternatief. Samen hebben we afgelopen zomer een brief geschreven aan de minister, om dit extra voor het voetlicht te brengen.

'AANVAARDBARE BEHANDELTIJDEN STAAN ZONDERMEER VOOROP.'

In Europees verband zijn wij lid van FIN-NET, een netwerk van financiële klachteninstituten. Met hen hebben we te maken bij grensoverschrijdende klachten. Ieder half jaar komen we samen in Brussel op uitnodiging van de Europese Commissie. Daar worden we bijgepraat over Europese ontwikkelingen. Bovendien zijn we in 2018 lid geworden van het internationale netwerk van financiële Ombudsmannen, INFO. Je horizon verbreden en horen hoe zaken elders gaan, is altijd goed."

Tot slot: wat zijn wat u betreft dé uitdagingen voor 2019?

"Aanvaardbare behandeltijden staan zondermeer voorop. Verder willen we het ondernemersloket verbreden en op de ingeslagen weg door met de klachtafhandeling beleggingsverzekeringen. Wat mij betreft maken we ook een slag in het opschrijven van onze uitspraken in begrijpelijker taal. Daarmee experimenteren we al. Ambitieuze uitdagingen dus!" ■

‘WE MAKEN ONS HARD VOOR KWALITEIT EN TIJDIGHEID’

In 2018 pakte **Wanner Los** de voorzittershamer op van de Commissie van Beroep. Eén van zijn belangrijkste speerpunten: tijdigheid van zittingen en uitspraken. “Onze achterstand in de klachtbehandeling hebben we weggewerkt. Dit moeten we vasthouden.”

Wanner Los is Senior rechter A bij de Rechtbank Noord-Nederland en tevens voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid sinds 1 oktober 2018. Hij is al sinds 2013 lid en vicevoorzitter van de beroepscommissie.

Was:

- Senior rechter tevens Teamvoorzitter bij de Rechtbank Limburg
- Lid bestuur Gerechtshof Amsterdam

Sinds 1 oktober 2018 bent u voorzitter van de Commissie van Beroep, daarvoor was u jarenlang commissielid. Waarin zit het belangrijkste verschil voor u?

"Natuurlijk blijft zittingen doen en zorgen dat mensen op tijd een goede uitspraak krijgen een heel belangrijk deel van mijn werk. Dat is gewoon hetzelfde gebleven. Tegelijkertijd ben ik als voorzitter van de Commissie van Beroep meer betrokken bij de organisatie van Kifid en de zaken die daar spelen. Denk aan budgetten, overleg met het bestuur en signalen die Kifid opvangt uit de samenleving. Ik vind dat een grote plus: ik hoor nu structureel over relevante ontwikkelingen en hoe de organisatie daarmee omgaat. Daarover praat ik ook de andere commissieleden bij.
Verder kijk ik nu meer naar de rol van de Commissie van Beroep binnen het geheel, naar het hele reilen en zeilen en naar wat we nodig hebben om bij de tijd te blijven. Daarover voer ik het gesprek binnen de beroepscommissie. Het is een extra verantwoordelijkheid. Ik ben iemand die graag naar verbanden en trends zoekt en de vraag stelt 'Hoe kun je daarop inspelen?'. Het is mooi om dit nu te kunnen doen, terwijl de grote deskundigheid van mijn voorganger Frits Salomons behouden blijft: Frits is nog altijd commissielid."

Waarop wilt u het accent leggen?

"De Commissie van Beroep maakt zich hard voor kwaliteit: van de zitting en de uitspraak. Zelf wil ik in deze periode graag het kennismanagement op peil houden, dus zorgen dat we de kennis over relevante rechtspraak en literatuur bij de hand houden.
Daarnaast is tijdigheid van zowel de zitting als de uitspraak een speerpunt. We moeten er echt voor zorgen dat consumenten binnen drie maanden na hun zitting de uitspraak krijgen. Dat was altijd al een regel, maar niet altijd de praktijk. We werken hier actief aan door steeds te monitoren of alles loopt. En waar nodig te informeren: 'Lukt het, kun je misschien hulp gebruiken?' Je hebt ook voldoende commissieleden en ondersteuning nodig, zodat je iemand die al veel op zijn bord heeft even kunt ontzien. Vandaar dus enige uitbreiding van de Commissie."

'WE HEBBEN BELANGSTELLING VOOR JOU EN JE ZAAK EN DAT WILLEN WE LATEN ZIEN.'

In hoeverre is het realiseren van een gelijk speelveld tussen consument en financieel dienstverlener ook een speerpunt?

"Consumenten hebben vaak het beeld dat dit gelijke speelveld er niet is, merk ik. Mensen denken: 'ik weet er niet veel van, en de tegenpartij met zijn advocaten weet alles precies.' Wij proberen hen bij de zitting gerust te stellen. Als consument kun je het idee krijgen dat je voor een soort tribunaal zit, met vijf leden en de secretaris van de Commissie van Beroep achter een tafel. Daarom sta ik altijd bij de deur om mensen te ontvangen. We hebben belangstelling voor jou en je zaak en dat willen we laten zien. Al zouden er tien advocaten zitten aan de

andere kant dat geeft niet de doorslag. We wegen het verhaal van beide kanten en bepalen zo of je klacht gegrond is.
Daarnaast proberen we de uitspraak zo begrijpelijk mogelijk te formuleren. Het is belangrijk dat mensen snappen waarom we tot een bepaalde conclusie komen. We schrijven immers voor degene die ons om een beslissing vraagt."

Welke ontwikkelingen vielen op in 2018?

"Her en der hadden we achterstand in de klachtenbehandeling. Sommige zaken waren erg bewerkelijk, bijvoorbeeld rond de beleggingsverzekeringen. Andere zaken zijn helaas door omstandigheden te lang blijven liggen. Het is goed om te kunnen melden dat de Commissie van Beroep die achterstand in 2018 bijna helemaal heeft weggewerkt. We zitten er bovenop, om ook de komende periode steeds op tijd een zitting en uitspraak te realiseren.
Verder mogen het reglement van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep niet wezenlijk van elkaar verschillen. Dat zou verwarrend kunnen zijn voor de consument. Daarom is ons reglement geactualiseerd. Het nieuwe Reglement is onlangs gepubliceerd."

Welke klachten sprongen in het oog?

"Maatschappelijk was er veel aandacht voor de klachten rond Interbank. Veel consumenten ondervonden problemen door kredieten waar ze naar hun gevoel hun hele leven niet meer van af kwamen: doorlopende kredieten met een variabele rente. De Geschillencommissie deed uitspraak in enkele zaken, en legde die daarna voor aan de Commissie van Beroep om duidelijkheid te krijgen. Je denkt in dat soort zaken ook heel goed na over de context: achter deze enkeling zitten nog veel andere mensen met soortgelijke klachten. Je wilt dus tot een uitspraak komen die bruikbaar is voor een grote groep. Met een duidelijke maatstaf, die recht doet aan de reële verwachtingen van de consument en de belangen van de financiële dienstverlener. In 2018 hebben we twee zaken behandeld en afgelopen januari uitspraak gedaan. Daardoor kan de Geschillencommissie nu weer verder."

'DIENSTVERLENERS ZIJN DRUK MET HET DUIDELIJK FORMULEREN VAN VOORWAARDEN. EEN PRIMA ONTWIKKELING.'

Speelden Europese regels hierin een rol?

"Jazeker. Het Europese recht wordt steeds belangrijker, met onder meer het 'oneerlijk beding in een consumentenovereenkomst'. Een consument moet kunnen snappen wat een bepaald product voor hem betekent. In dit geval: heeft de bank duidelijk opgeschreven wanneer de rente omhoog mag? Zo niet: welke verwachting mag de consument daarover hebben? Is dit onduidelijk, dan geeft het Europese recht het voordeel aan de consument. Dit speelt ook bij andere financiële producten en verzekeringen. Daarom zijn financiële dienstverleners heel druk met het duidelijk(er) formuleren van hun voorwaarden. Een prima ontwikkeling."

Wat kunnen we in 2019 verwachten?

"Waarschijnlijk gaat de problematiek van de tussenpersoon en nazorg dit jaar spelen. Moet een tussenpersoon die adviseert bij het afsluiten van een product daarna blijven bekijken of dit product nog bij de klant past? De Geschillencommissie heeft dit al aan de hand gehad, bijvoorbeeld rond een overlijdensrisicoverzekering. De AFM heeft niet geformuleerd wat zij precies onder nazorgplicht verstaat en er is veel discussie over. Er is behoefte aan duidelijkheid.
Verder blijven we streven naar kwaliteit en tijdigheid. Een verbreding van de juridische ondersteuning van de Commissie van Beroep kan daaraan bijdragen. Ik ben daarover in gesprek binnen Kifid en de beroepscommissie. Met een bredere juridische ondersteuning kunnen we meer doen aan het toegankelijk houden van informatie en faciliteiten bieden voor het tijdig doen van uitspraken. En verder: 'Keep up the good work', zou ik zeggen!" ■

Bestuursverklaring risicomanagement

Risicomanagement is verankerd in de organisatie en ziet het bestuur als een essentieel onderdeel om de doelstellingen, zoals geformuleerd in de statuten, te realiseren. Kifid realiseert zich dat een goed risicomanagementsysteem helpt bij het beoordelen en beheersen van risico's.

Risicomanagementsysteem

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

Kifid beoordeelt risico's op de impact op onafhankelijkheid, kwaliteit, tijdigheid, en financiën. De kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders.

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

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

Risicoprofiel

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van Kifid is zeer belangrijk. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de wijze van

klachtenbehandeling en de beoordeling. De geschilbeslechters moeten immers in alle vrijheid hun onpartijdige beslissingen kunnen nemen. Dit vindt Kifid zo belangrijk dat deze onafhankelijkheid en onpartijdigheid is geregeld in de statuten en in de diverse Reglementen. De minister van Financiën heeft een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moet hij zijn goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de benoeming van het bestuur, de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd.

Kwaliteit en tijdigheid

Kwaliteit in klachtbehandeling en het verhogen daarvan is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de doorlooptijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. De medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling en het realiseren van de doelstellingen. Permanente educatie staat hoog op de agenda. Regelmatig vindt vakinhoudelijk overleg plaats. De capaciteit moet voldoende zijn om de aan Kifid voorgelegde klachten tijdig in behandeling te nemen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

IT-voorzieningen

Om IT-risico's te verkleinen besteedt Kifid continu aandacht aan beheersmaatregelen om de beschikbaarheid van de klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van data te garanderen. IT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor de operationele continuïteit. De organisatie maakt gebruik van veilige verbindingen (SSL-gecertificeerd) waarmee de klager zijn klacht kan registreren en volgen. Datzelfde geldt voor de verbindingen waarmee financiële dienstverleners sinds 2018 digitaal stukken kunnen aanleveren. De webapplicatie is ingericht volgens de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum. Daarnaast zorgt Kifid dat de data worden veiliggesteld door middel van een encrypted back-up. Het Business Continuity Plan wordt bijgehouden en wordt tweejaarlijks getest op de hiervoor ingerichte externe locatie.

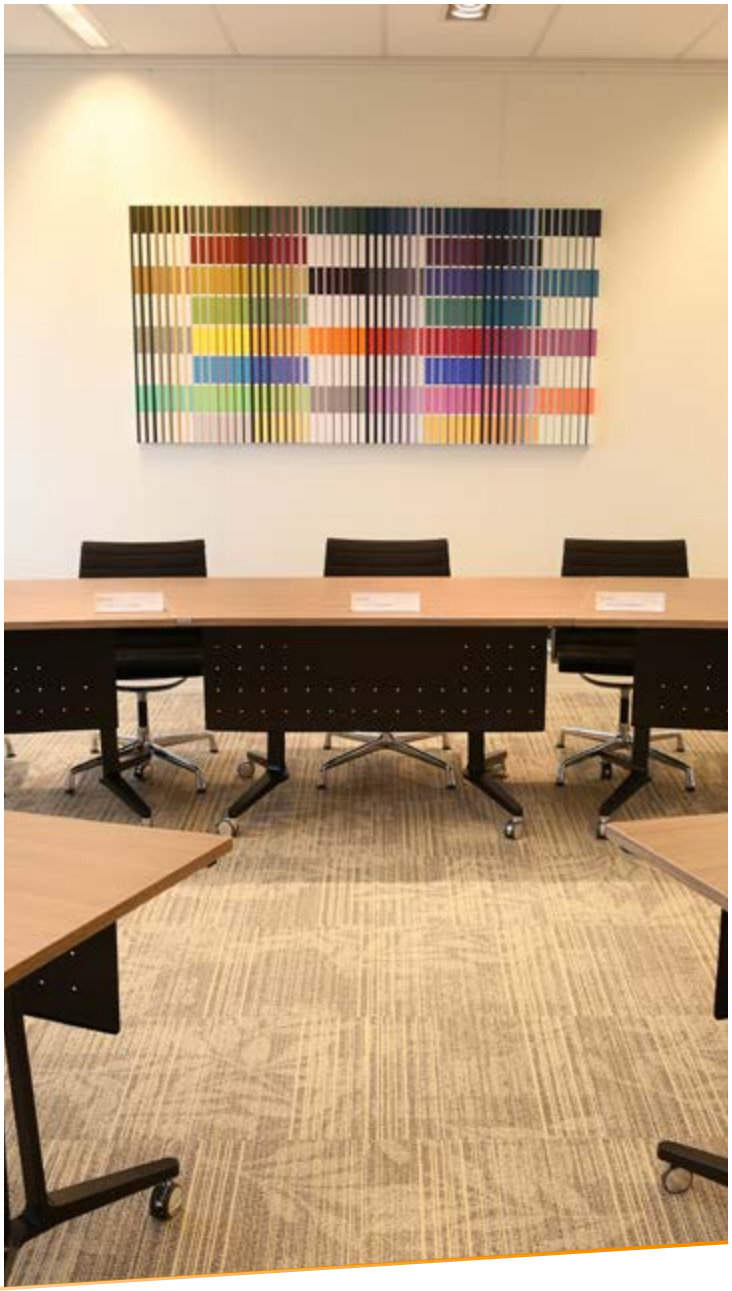
Kifid heeft alle benodigde maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensverwerking vanaf 25 mei 2018 wordt nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Financiën

Kifid wordt bekostigd door de aangesloten financiële dienstverleners. Dit is geregeld in de statuten van Kifid en in het Kostenreglement. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de minister van Financiën. In de jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de inzet van de financiële middelen.

Risico's in 2019

Het bestuur van Kifid is verantwoordelijk voor de interne risicomanagement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2019 zal gewerkt worden aan het op peil houden en daar waar mogelijk verder optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing. ■



Klachten in cijfers

De ambitie van Kifid is om klachten van consumenten en kleinzakelijke ondernemers zo goed mogelijk op te lossen. In 2018 is het gelukt om in 1.335 klachtzaken met inzet van bemiddeling en schikking een oplossing te vinden. In 1.135 klachtzaken is een uitspraak gedaan. In totaal heeft Kifid 2.922 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2018.

Bemiddelen en schikken

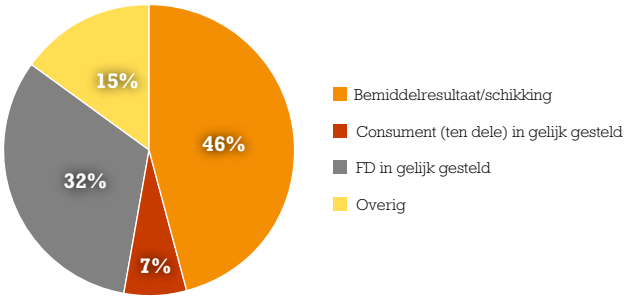
Kifid heeft in 2018 opnieuw meer klachten opgelost met inzet van bemiddeling en schikking. Een gevolg van de werkwijze die ruimte geeft voor bemiddelen of schikken op ieder moment in de klachtprocedure. In bijna de helft van de klachten (46 procent) wist Kifid de consument of ondernemer en de financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling of schikking. Hierdoor was een uitspraak niet meer nodig.

Kijkend naar het totaal aantal bemiddelresultaten bleek bemiddelen en schikken vooral succesvol bij klachten over verzekeraars (51 procent). Van de 1.335 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, betrof het voor 32 procent schadeverzekeringen en voor 19 procent levensverzekeringen. Banken en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 26 procent en 22 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten.
Kifid blijft in 2019 inzetten op het vinden van oplossingen door bemiddelen en schikken, omdat het een oplossing biedt naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener.

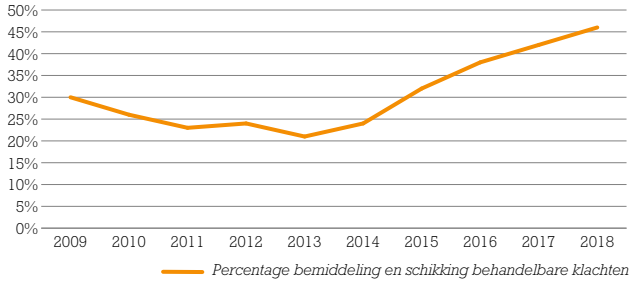
Uitspraak

Wanneer er geen ruimte is voor bemiddeling of het lukt niet om te schikken, wordt de klacht beoordeeld door de Geschillencommissie en volgt een uitspraak. In 2018 zijn 1.135 klachten geëindigd met een uitspraak.
Van de klachtzaken waarin een uitspraak is gedaan had 42 procent betrekking op klachten tegen banken. Een

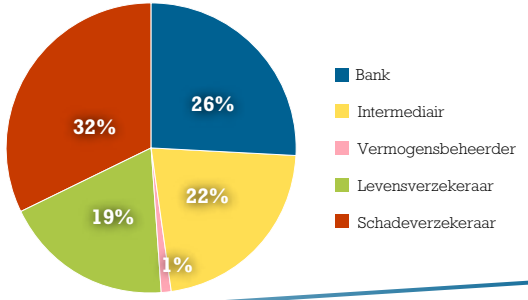
Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2018)



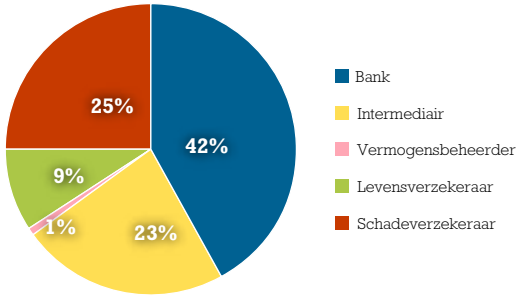
Klachten opgelost door bemiddeling en schikking van totaal behandelde klachten 2009 - 2018



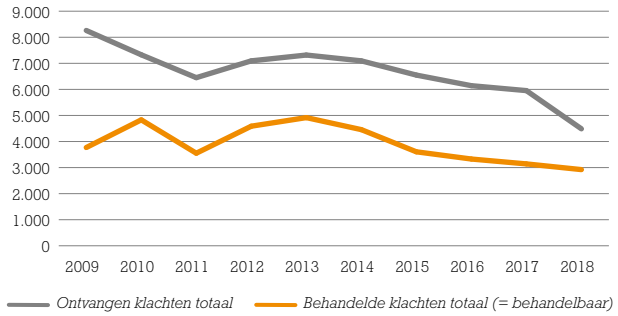
Klachten opgelost door bemiddeling of schikking per dienstverlenersegment (Kifid, 2018)



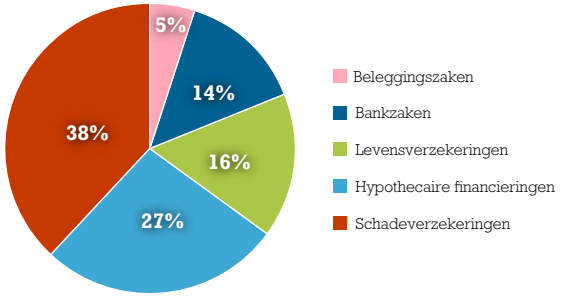
Klachten geëindigd met een uitspraak per dienstverlenersegment (Kifid, 2018)



Klachten bij Kifid 2009-2018



Behandelde klachten per dienstverlening (Kifid, 2018)



derde (34 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 25 procent schadeverzekeringen en 9 procent levensverzekeringen. In 23 procent van de uitspraken waren financiële intermediairs betrokken.

Ontvangen klachten

In 2018 heeft Kifid in totaal 4.487 klachten ontvangen. Dit is aanzienlijk minder dan 5.953 ontvangen klachten in 2017. Deze afname komt voornamelijk doordat er aanzienlijk minder klachten zijn ingediend, die niet direct door Kifid kunnen worden behandeld. Ondanks dat het aantal ingediende klachten daalt, blijft het aantal klachten dat Kifid jaarlijks inhoudelijk behandelt schommelen rond de 3.000.

Minder klachten niet-behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend daalde in 2018 met 30 procent tot 1.602 niet-behandelbare klachten. Met name het aantal mensen dat te vroeg een beroep op Kifid deed, nam af. In 2018 dienden 580 mensen een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. In 2017 waren dat er nog bijna 1.200. Deze halvering van het aantal mensen dat te vroeg bij Kifid aanklopt is mede te danken aan de versterkte communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Doordat mensen vooraf beter geïnformeerd zijn, voorkomt Kifid dat mensen tevergeefs of te vroeg een klacht indienen. Ruim 800 klachten heeft Kifid niet in behandeling kunnen nemen, omdat de klacht niet voldeed aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Bijvoorbeeld, omdat de klacht niet binnen een jaar is ingediend of omdat de klager geen 'consument' is volgens het reglement van Kifid. Ook klachten die gericht zijn tegen financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij het klachteninstituut zijn niet-behandelbaar.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten blijft in 2018 min of meer gelijk met die van voorgaande jaren. Traditioneel leveren schadeverzekeringen het grootste aantal klachten op: 38 procent (1.108 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten. Hypothecaire financieringen vormen het op een na grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 27 procent (808 klachten). Op enige afstand gevolgd door behandelde klachten over levensverzekeringen met 16 procent (457 klachten). Klachten over bankzaken en beleggingszaken hadden in 2017 een aandeel van respectievelijk 14 procent (402 klachten) en 5 procent (149 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten.

Wat opvalt is dat het aantal behandelde klachten over beleggingszaken in 2018 is gehalveerd ten opzichte van 2017. Daartegenover staat een lichte toename van het aantal behandelde klachten over bankzaken en levensverzekeringen. ■

BEHANDELDE KLACHTEN

Bankzaken

	2018	2017
Geschillencommissie	384	325
Commissie van Beroep	18	7

Schadeverzekeringen

	2018	2017
Geschillencommissie	1.092	1.139
Commissie van Beroep	16	18

Beleggingszaken

	2018	2017
Geschillencommissie	138	340
Commissie van Beroep	11	13

Hypothecaire financieringen

	2018	2017
Geschillencommissie	784	889
Commissie van Beroep	22	9

Levensverzekeringen

	2018	2017
Geschillencommissie	439	386
Commissie van Beroep	18	15

Behandelde klachten Kifid

	2018	2017
Geschillencommissie	2.837	3.079
Commissie van Beroep	85	62
Totaal	**2.922**	**3.141**

Ontvangen klachten Kifid

	2018	2017
Geschillencommissie	4.426	5.880
Commissie van Beroep	61	73
Totaal	**4.487**	**5.953**

Niet-behandelbare klachten Kifid

	2018	2017
Geschillencommissie	1.595	2.474
Commissie van Beroep	7	4
Totaal	**1.602**	**2.478**

BEHANDELDE KLACHTEN

Behandelde klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Bemiddelresultaat/schikking	122	56	298	277	574	**1.327**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	16	12	45	27	78	**178**
Ingetrokken door consument	76	20	140	24	143	**403**
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	166	50	296	105	281	**898**
Overig	4	-	5	6	16	**31**
	384	**138**	**784**	**439**	**1.092**	**2.837**

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Interne klachtprocedure niet doorlopen	144	27	108	57	244	**580**
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	212	26	136	95	339	**808**
Overig	50	9	47	26	75	**207**
	406	**62**	**291**	**178**	**658**	**1.595**

BEHANDELDE KLACHTEN

Behandelde klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Schikking	3	2	1	2	-	**8**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	2	5	8	1	2	**18**
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	8	4	8	12	9	**41**
Ingetrokken door consument	5	-	5	3	5	**18**
	18	**11**	**22**	**18**	**16**	**85**

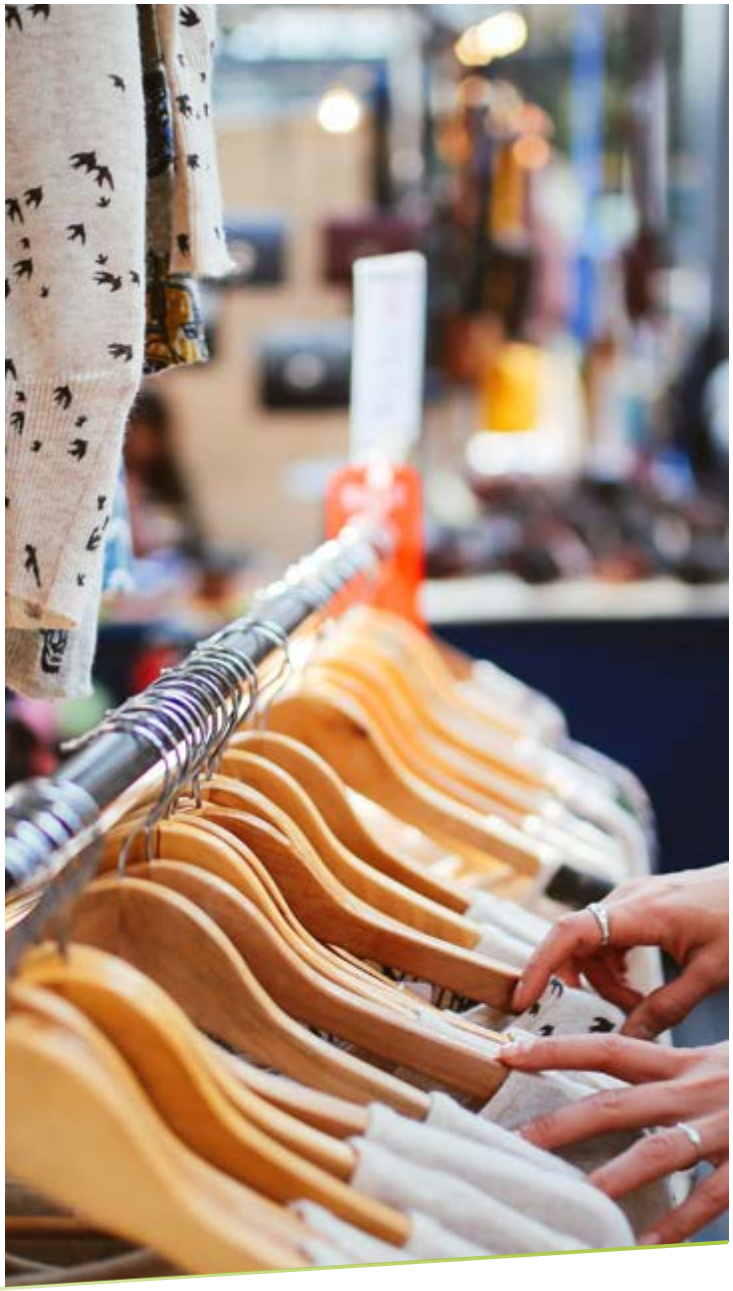
Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	4	-	-	-	3	7
	4	**-**	**-**	**-**	**3**	**7**

UIT DE PRAKTIJK …

voor kleinzakelijke ondernemers

Kleinzakelijke ondernemers kunnen bij Kifid terecht met klachten over hun geldlening, kredietfaciliteit of met klachten over hun rentederivaat. Het loket Rentederivaten MKB is een tijdelijk loket en open tot 1 januari 2020. Het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering is in 2018 geopend en is een structurele voorziening.



Kleinzakelijke financiering

Vanaf 1 juli 2018 kunnen kleinere mkb-ondernemers en zzp'ers met een klacht over een geldlening of kredietfaciliteit van de bank terecht bij Kifid. Dit doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Zij missen vaak de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven. Het klachtenloket bij Kifid is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en maakt deel uit van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Deze Gedragscode biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die een bedrijfsfinanciering afsluiten met een bank of andere financier die de Gedragscode onderschrijft.

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in het reglement voor Geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering. Zo moet de klacht gaan over een financiering die is aangevraagd vanaf 1 juli 2018. En dienen ondernemers voor de klachtbehandeling een bijdrage van 250 euro te betalen. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering zijn in principe bindend. Dit betekent dat de bank of andere financier, ongeacht de uitkomst, de uitspraak zal opvolgen.

Zoals verwacht zijn er in 2018 nog geen klachten van ondernemers ontvangen over kleinzakelijke financiering.

Wanneer medio 2018 een financiering is aangegaan, gaat er meestal enige tijd overheen voordat zich eventueel klachten voordoen. En wanneer er sprake is van een klacht, dan moet de ondernemer eerst proberen dat met de bank zelf op te lossen, voordat een klacht door Kifid kan worden behandeld. Wel heeft Kifid in 2018 met regelmaat informatie verstrekt en vragen beantwoord van ondernemers.

Rentederivaten MKB

In 2018 waren banken nog volop bezig met uitvoering van het Uniform Herstelkader Rentederivaten. Hierdoor bleef het aantal nieuwe klachten over rentederivaten beperkt. De Geschillencommissie Rentederivaten van Kifid had eind 2018 nog 30 klachten in behandeling. Dit zijn veelal 'aangehouden' klachten, omdat de betrokken ondernemers nog in afwachting zijn van het aanbod dat de bank moet doen volgens het Uniform Herstelkader Rentederivaten. Indien het herstelvoorstel niet leidt tot overeenstemming tussen bank en ondernemer, dan kan de ondernemer het geschil voorleggen bij het tijdelijk loket Rentederivaten MKB van Kifid of ermee naar de rechter gaan. De openstelling van het tijdelijk loket Rentederivaten MKB bij Kifid is verlengd tot 1 januari 2020.

Sinds het tijdelijk loket open is heeft Kifid 54 klachten van ondernemers over rentederivaten behandeld en afgesloten. Voor 23 ondernemers heeft Kifid een bemiddelingsresultaat bereikt; in deze klachten hebben bank en ondernemer samen alsnog een oplossing gevonden. In elf klachten heeft de Geschillencommissie Rentederivaten een uitspraak gedaan. Tegen vier uitspraken is beroep ingesteld. In twee beroepsprocedures heeft de Commissie van Beroep afgelopen jaar uitspraak gedaan; twee beroepsprocedures zijn nog in behandeling. Acht ondernemers hebben hun klacht tussentijds ingetrokken.

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

UIT DE PRAKTIJK …

verzekeringsklachten

De nazorgplicht van tussenpersonen ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering. Dat was hét onderwerp dat veel media-aandacht trok waar het ging om verzekeringsklachten. Een consument kwam erachter dat dit type verzekering in de loop der tijd een stuk goedkoper was geworden in vergelijking met het moment dat hij deze zelf had afgesloten. Had zijn tussenpersoon dit moeten vertellen? Ja, oordeelde de Geschillencommissie.

Nazorgplicht tussenpersonen

Volgens de uitspraak brengt de zorgplicht van een verzekeringstussenpersoon mee dat hij periodiek aandacht moet besteden aan de lopende verzekeringen van de klant. *(Uitspraak GC 2018-339)* In dit geval had hij de klant moeten wijzen op het feit dat de premies voor een overlijdensrisicoverzekering tegenwoordig lager liggen. Dat hoeft overigens niet altijd tot oversluiten van de verzekering te leiden, bijvoorbeeld vanwege het feit dat daarmee ook een nieuw acceptatietraject gemoeid is. Een nieuwe verzekering is dus niet altijd gunstiger voor de klant en brengt soms ook risico's met zich mee. De verzekerde kan te maken krijgen met een nieuwe carenzperiode: dit is de periode waarin de verzekeraar niet hoeft uit te keren wanneer een verzekerd risico zich al daadwerkelijk voordoet.

Voor de verzekeraar geldt deze (zorg)plicht niet, zo bepaalde de Geschillencommissie. *(Uitspraak GC 2018-087)*

Normale voorzichtigheidsclausule

In 2018 kwamen ook de nodige zaken voorbij rond de 'normale voorzichtigheidsclausule' van schadeverzekeringen bij diefstal. Heeft iemand onvoorzichtig gehandeld als hij zijn bagage enkele minuten onbeheerd achterliet om bijvoorbeeld zijn handen te wassen? De Hoge Raad heeft dit handelen in zijn arrest van 11 januari 1991 (NJ 1991, 271) aangemerkt als slechts een moment van onbedachtzaamheid. Met als gevolg dat de verzekerde wel de vereiste normale voorzichtigheid heeft betracht zoals omschreven in de verzekerings-

voorwaarden. De tijdsduur is hier cruciaal: enkele minuten en geen uren. *(Uitspraak GC 2018-317)*
Een soortgelijke veel voorkomende situatie: de diefstal van een tas op een terras. Als de gedupeerde voorzorgsmaatregelen heeft getroffen en naar omstandigheden geen betere maatregelen had kunnen treffen om diefstal te voorkomen dan hij heeft gedaan -zoals de tas tussen twee stoelen en tegen een muur zetten-, dan heeft de verzekerde voldaan aan het vereiste van normale voorzichtigheid. *(Uitspraak GC 2018-447)*
Een tas met daarin een fotocamera en toebehoren in het bagagerek van de trein leggen, is wel in strijd met het vereiste van de normale voorzichtigheid. Hier is een alternatief voorhanden, zoals het bij zich houden van de tas. De waarde van de verzekerde zaken speelt hier ook een rol. *(Uitspraak GC 2018-676)*

Registratie fraude

De Geschillencommissie boog zich in 2018 opnieuw over klachten tegen verzekeraars over de registratie van persoonsgegevens wegens fraude in met name het Extern Verwijzingsregister (EVR). Dit register is direct raadpleegbaar voor andere verzekeraars, waardoor registratie verstrekkende gevolgen heeft voor consumenten. Denk aan het niet meer kunnen afsluiten van een nieuwe verzekering of extra hoge premies. De Geschillencommissie stelt daarom zeer strenge eisen aan registratie: de fraude moet vaststaan, er mag geen enkele twijfel zijn. *(Uitspraak GC 2018-377)*
Volgens sommige consumenten staat de impact van de registratie niet in verhouding tot de gevolgen van de registratie. Bijvoorbeeld als de premie van hun autoverzekering onbetaalbaar is geworden, terwijl ze van een auto afhankelijk zijn voor hun werk. In zo'n geval kijkt de Geschillencommissie goed naar de motivering van de verzekeraar en beziet of er wellicht een mildere maatregel nodig en mogelijk is. En of een korte duur van de registratie wellicht passender is. *(Uitspraak GC 2018-134)*

Te late premiebetaling

Andere klachten betreffen het schorsen van de verzekeringsdekking bij te late betaling. Dit mag in het algemeen pas gebeuren als de verzekeraar voldoende gewaarschuwd heeft en de consument een respijttermijn heeft gehad van een maand (bij levensverzekeringen) dan wel veertien dagen (bij schadeverzekeringen).
Soms wijken verzekeraars af van deze wettelijke termijnen, constateert de Geschillencommissie. Dertig dagen is bijvoorbeeld niet hetzelfde als een maand. De consument wordt dan in het gelijk gesteld. *(Uitspraak GC 2018-589)*
Bovendien moet vaststaan dat de verzekerde een waarschuwingsbrief ontvangen heeft; anders is niet voldaan aan de wettelijke waarschuwingsplicht.

Bemiddeling

In steeds meer verzekeringszaken bereikt Kifid resultaat via bemiddeling. Vaak stemt dit beide partijen tevredener dan een uitspraak. Daarom zet Kifid geregeld in op een bemiddelzitting, om via een onderling gesprek de klacht op te lossen. Vroegtijdig screenen van dossiers op schikkingsmogelijkheden helpt hierbij. ■

UIT DE PRAKTIJK …

beleggingsklachten

Als er iets opvalt aan de klachten die in 2018 binnenkwamen over beleggingen, dan is het wel dat ze vaak samenhangen met ICT. Regelmatig komen particuliere beleggers in de problemen doordat ze op internet eenvoudig een contract kunnen afsluiten voor complexe beleggingsvormen waarvan ze de risico's onvoldoende overzien.

'Contracts for difference' en 'Exchange traded funds'

Zo behandelde de Geschillencommissie in 2018 meerdere zaken rond zogeheten 'contracts for difference' (CFD's). Daarbij worden contracten aangegaan met een korte looptijd, die speculeren op koersverschillen. Het gaat om financiële producten met een hoog risico, waarbij mensen in korte tijd veel geld kunnen kwijtraken. Er is geen beperking op het aantal contracten.
Ook speelden diverse zaken rond 'exchange traded funds' (ETF's), beleggingen in een index. ETF's zijn er onder andere op het vlak van aandelen, obligaties en grondstoffen. De ervaring leert dat mensen dit type beleggingsproduct en ook de onderliggende markt goed moeten kennen om risico's te kunnen vermijden.

Execution only

Omdat consumenten deze contracten aangaan rechtstreeks via het internet, gaat het meestal om 'execution only': afsluiten zonder financieel advies. In dat geval hoeft de dienstverlener alleen via een vragenlijst na te gaan of iemand duidelijk op voorhand ongeschikt is om voor zo'n belegging te kiezen. De financiële dienstverlener biedt vervolgens slechts een platform waarop de beleggingsproducten ter beschikking worden gesteld.

Klachten van consumenten betreffen vaak dat zij ontoereikend zijn voorgelicht over de werking en risico's van deze beleggingsvorm. Uit de richtinggevende uitspraken van de Geschillencommissie in 2018 op dit

terrein blijkt dat de consument vrijwel altijd in het ongelijk wordt gesteld vanwege het execution only aspect. Dit gebeurde onder meer in een zaak, waarbij een consument de onzekerheden van ETF's onvoldoende kende en hier flink op verloor. (*Uitspraak GC 2018-625*) Hetzelfde is te zien bij een klacht over beleggingen via CFD's. *(o.a. Uitspraak GC 2018-710)*

Zolang toezichthouders dergelijke producten toelaten, kan Kifid de financiële dienstverlener niet aanspreken op de omstandigheid dat hij de consument in die producten heeft laten handelen. Kifid benadrukt dan ook dat een consument goed moet beseffen dat hij er vaak alleen voor staat, mocht hij zich via internet aan dit type beleggingen wagen.
Overigens heeft de AFM de 'contracts for difference' recent enigszins aan banden gelegd: reclame is nu verboden en er wordt nagedacht over een verbod.

Technische storing

Eveneens samenhangend met ICT zijn klachten over storingen op het beleggingsplatform: wie is er aansprakelijk in zo'n geval? Moet de dienstverlener er onder alle omstandigheden voor zorgen dat het platform altijd functioneert, bijvoorbeeld als het internet er bij een buitenlandse beurs kort uit ligt? Het antwoord is doorgaans nee: de aansprakelijkheid kan elders liggen. Er is geen algemene verplichting om voor dit soort storingen te waarschuwen, en het is voor de consument lastig te bewijzen dat de storing daadwerkelijk tot schade heeft geleid. *(Uitspraak GC 2018-101)*

Verzekeringsadviseur met beleggingsadvies

Tot slot merkt de Geschillencommissie een nieuwe trend op: de vertrouwde verzekeringsadviseur van consumenten die zich waagt aan 'advies' over beleggingen. In korte tijd kreeg de Geschillencommissie drie zaken op dit vlak. Het gaat bijvoorbeeld om consumenten die met pensioen gaan of hun zaak verkopen en hun tussenpersoon vragen hoe ze dit geld zouden kunnen beleggen. De vraag rijst hier waar het beleggingsadvies begint en ophoudt. Het advies van Kifid aan de verzekeringsadviseur: schoenmaker, blijf bij uw leest en vermijd advies als 'misschien is dit wat voor u'. Dat voorkomt problemen.

Bemiddelen

De Geschillencommissie signaleert in het algemeen dat er ook in beleggingszaken regelmatig mogelijkheden zijn om te bemiddelen. De nog niet zo lang actieve Online banken en vermogensbeheerders hebben vaak nog niet veel expertise rond klachtbehandeling opgebouwd; bij de Geschillencommissie ontstaat een enkele keer de indruk dat niet alle mogelijkheden zijn benut om het geschil in een vroeg stadium op te lossen. ■

UIT DE PRAKTIJK …

bank & hypotheekklachten

Waar het klachten over banken of hypotheken betrof, trokken in 2018 de zaken over het rentetarief op doorlopend krediet bij Interbank zonder meer de meeste aandacht. De Geschillencommissie van Kifid behandelde diverse klachten over te hoge rentetarieven en stelde voor twee uitspraken beroep open. Zo kon de Commissie van Beroep duidelijkheid verschaffen.

Rentetarief doorlopend krediet

Mocht de bank de rentetarieven bij doorlopende kredieten naar eigen inzicht verhogen en ze dus uit de pas laten lopen ten opzichte van de gemiddelde marktrente? Of konden consumenten redelijkerwijs verwachten dat hun rentetarief zou meebewegen met de gemiddelde rentestand? Dat was de centrale vraag. Twee klachten werden als 'voorbeeld' bestempeld en na de uitspraak door de Geschillencommissie ook aan de Commissie van Beroep voorgelegd. *(Uitspraken GC 2018-376 en GC 2018-400)*
Op basis van het oordeel van de Commissie van Beroep begin 2019 pakt de Geschillencommissie de behandeling van een zestigtal aangehouden zaken op. *(Uitspraken CvB 2019-004 en CvB 2019-005)*

Opheffen betaalrekening niet-ingezetene

Richtinggevende uitspraken waren er ook rond het opheffen van betaalrekeningen van consumenten die permanent buiten de EU wonen. Een bank met veel van dit soort 'niet-ingezetenen' als klant besloot deze rekeningen op te zeggen, waarop diverse klachten bij Kifid binnenkwamen. Het betrof onder anderen gepensioneerden, die via deze rekening lokale betalingen lieten verlopen en hierop hun pensioen gestort kregen. Nu zouden ze transferprovisie moeten betalen voor overboeking naar het buitenland. De bank op haar beurt wees op de verplichting om zich te houden aan de bankregels in het land van de klant. Dit zou bijzonder complex zijn en vrijwel niet te overzien voor zoveel landen buiten de EU, zeker omdat regelgeving regelmatig wordt aangepast. De Geschillencommissie ging hierin mee en stelde de bank in het gelijk. *(Uitspraken GC 2018-280, GC 2018-281 en GC 2018-725)*

Betwiste betaling

Een andere uitspraak bepaalde - opnieuw - dat een bank bij een betalingsopdracht altijd moet kunnen aantonen dat deze opdracht daadwerkelijk door de consument gegeven is. Als een consument een betalingstransactie betwist, is het aan de bank om te bewijzen dat de consument de betaling heeft goedgekeurd. Lukt dit niet, dan moet het bedrag worden terugbetaald. *(Uitspraak GC 2018-659)*

Boeterentes vervroegde hypotheekaflossing

Opvallend is het toenemende aantal klachten over boeterentes bij het vervroegd aflossen van hypotheken. Banken berekenen een dergelijke boete als compensatie voor misgelopen rente-inkomsten. In procedures bij Kifid beroepen consumenten zich op de AFM-leidraad over de berekening van boeterentes. Dat beroep slaagt vaak niet. De nuances in deze zaken liggen steeds anders. *(Uitspraken GC 2018-568, GC 2018-608 en GC 2018-726)*

Meer bemiddeling

Tot slot valt op dat Kifid op het vlak van bank- en hypotheekklachten vaker een oplossing weet te vinden door bemiddeling. Secretarissen bellen aan het begin van een traject met de consument en geven onder meer uitleg over eerdere uitspraken in soortgelijke zaken. Door juridisch een en ander op een rij te zetten voor de consument, begrijpt deze beter wat de proceskansen zijn. Regelmatig leidt dit tot een schikking en dus een snellere afhandeling. Ook op zitting wordt geregeld succesvol bemiddeld. ■

Kifid in de buitenwereld

Klanttevredenheid

Kifid meet structureel de klanttevredenheid bij consumenten. Dat geeft informatie over wat goed gaat en wat beter kan. Klachten over het klachteninstituut worden serieus genomen en gebruikt om van te leren.

Consumenten gaven Kifid in 2018 gemiddeld een rapportcijfer 7, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat een onafhankelijk bureau uitvoert. In drie van de tien klachtzaken gaf de consument een onvoldoende, voornamelijk vanwege de lange behandeltijd. In zeven van de tien klachtzaken gaven consumenten een waardering van 6 of hoger. Ruim de helft van de consumenten gaf Kifid een 8 of hoger. Met name de werkwijze van Kifid, de deskundigheid en klantgerichtheid van medewerkers en de communicatie door Kifid leiden tot tevredenheid. Ook geven consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling gemiddeld genomen een hoge waardering.
Het merendeel van de consumenten (zes van de tien) vindt dat Kifid laagdrempelig en onafhankelijk is, zo blijkt uit het onderzoek. Twee van de tien consumenten is het hier niet mee eens.

Klachten over Kifid

In 2018 heeft de klachtencoördinator van Kifid 111 klachten ontvangen over Kifid. Het merendeel ging over de trage afhandeling van klachten en de gebrekkige communicatie over de behandeltijd. Daarnaast gingen de klachten een enkele keer over onjuist ervaren communicatie, over bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid of over de onpartijdigheid van het instituut. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt.

Herzieningsverzoeken

In 2018 ontving de klachtencoördinator 40 verzoeken voor herziening van uitspraken van de Geschillencommissie. Consumenten en/of financiële dienstverleners zijn het dan niet eens met de inhoud of motivering van de uitspraak. Enkele herzieningsverzoeken gingen over mogelijke reken- of schrijffouten en zijn toegewezen. Alle verzoeken zijn schriftelijk afgehandeld.

In gesprek met …

Kifid voorziet in een maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillenoplossing als alternatief voor de rechter. Daarvoor is het van belang om als organisatie in gesprek te zijn en blijven met belanghebbenden.
In 2018 organiseerde Kifid evenals voorgaande jaren een stakeholderbijeenkomst met vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties: Adfiz, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), Verbond van Verzekeraars en VV&A. Kifid heeft daarnaast regulier overleg met het Ministerie van Financiën en met de toezichthouders AFM en DNB.

Voor een goede balans is het van belang dat Kifid ook met consumenten- en ondernemersorganisaties in gesprek is. In het voorjaar van 2018 vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van consumentenorganisaties: ACM, Consumentenbond, Nibud, Vereniging Eigen Huis en VEB.
Vanwege de komst van het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering heeft Kifid in 2017 en 2018 contact gelegd met ondernemersorganisaties MKB-Nederland, ONL, LTO-Nederland en ZZP-Nederland. Het is de bedoeling om deze dialoog in de toekomst voort te zetten.
De voorzitter Geschillencommissie en medewerkers van Kifid verzorgden op uitnodiging van het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken diverse presentaties. Met als doel om financiële dienstverleners duidelijk te maken hoe de klachtbehandeling bij Kifid vandaag de dag in zijn werk gaat. Het biedt daarnaast ruimte om aan verzekeraars en banken terug te geven welke verbeterpunten Kifid signaleert op basis van de behandelde klachten.

Maatschappelijk actief

Kifid is al enige jaren partner van JINC. Een organisatie die jongeren met een sociaaleconomische achterstand helpt aan een betere kans op de arbeidsmarkt. In 2018 liepen 10 vmbo-leerlingen een zogeheten Bliksemstage bij Kifid. Om zelf te ervaren wat voor soort werk en functies er binnen een klachteninstituut zijn te vinden. Niet alleen de leerlingen steken veel op van een Bliksemstage. Hun frisse blik en onbevangen vragen werken inspirerend voor de medewerkers van Kifid.

Internationaal

Kifid is lid FIN-NET, het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (ADR).

Tweemaal per jaar ontmoeten vertegenwoordigers elkaar in Brussel om kennis en ervaring uit te wisselen. Tijdens de bijeenkomsten geven medewerkers van de Europese Commissie informatie over nieuwe of te verwachten relevante regelgeving.

De voorzitter van de Geschillencommissie heeft in 2018 de jaarlijkse bijeenkomst bijgewoond van INFO Network, het internationale netwerk van financiële ombudsmannen en -vrouwen uit de hele wereld. Kifid kent geen aparte ombudspersoon; de ombudsfunctie wordt vervuld door de secretarissen en leden van de Geschillencommissie. Het blijft daarom van toegevoegde waarde om met collega's uit andere landen ervaringen uit te wisselen op het gebied van bemiddelen en schikken.

In de media

Kifid voert een actief mediabeleid. Met als doel dat consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht Kifid weten te vinden. Met nieuwsberichten, columns en interviews vestigt het klachteninstituut gedurende het gehele jaar de aandacht op belangwekkende uitspraken en ontwikkelingen in de organisatie.

Kifid gebruikt LinkedIn en Twitter om nieuwsberichten en vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. In 2018 wist Kifid zo'n 500 nieuwe volgers aan zich te binden via LinkedIn. Het totaal aantal volgers was bijna 1.700 eind 2018. Op Twitter heeft Kifid ruim 500 volgers.

Eveline Ruinaard bij Radar over beleggingsverzekeringen.

Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie, kreeg in 2018 ruimte in het beleggersmagazine Fondsnieuws om de werkwijze van Kifid toe te lichten en wat haar opviel in de klachten over beleggingen. Het magazine is een bijlage van het Financieele Dagblad.

In een interview met het Algemeen Dagblad is Eveline Ruinaard ingegaan op het hoe en waarom van het nieuwe klachtenloket voor kleinzakelijke ondernemers per 1 juli 2018.
De opening van het klachtenloket kleinzakelijke financiering was ook voor BNR aanleiding om de voorzitter Geschillencommissie uit te nodigen voor een gesprek in het programma BNR-Zakendoen met…

In het tv-programma **Radar** zat de voorzitter Geschillencommissie aan tafel om een toelichting te geven op het fasegewijs weer oppakken van de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen.
En voor de camera van **Kassa-TV** heeft zij uitgelegd waarom voor een tweetal klachten over rentetarieven op doorlopend krediet beroep werd opengesteld bij de Commissie van Beroep van Kifid. Met als gevolg dat soortgelijke klachten bij Kifid in afwachting van de uitkomst van de beroepsprocedure zijn aangehouden.

In vakmedia zoals am:web en vvp-online is er wekelijks aandacht voor Kifid. Overwegend in de vorm van berichten over uitspraken van Kifid. Am:web is in 2018 gestart met de am:kifid-uitsprakenbank. Een doorzoekbare database met uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep die zijn voorzien van commentaar van verzekeringsadvocaten.

Op uitnodiging van de am:redactie schreef Eveline Ruinaard in 2018 voor ieder magazine een column. Deze columns zijn behalve in het magazine ook online gepubliceerd en door Kifd op haar sociale mediakanalen verspreid.

Consumentenrubrieken zoals Geld&Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond verwezen in 2018 met regelmaat naar uitspraken van Kifid.

In totaal kreeg Kifid in 2018 ruim 1.200 vermeldingen in online berichtgeving. Op sociale mediakanalen werd Kifid ruim 3.000 keer genoemd. ■

Financiële resultaten

VERKORTE JAARREKENING 2018

Balans per 31 december 2018

ACTIVA Bedragen in €	2018	2017
Immateriële vaste activa Automatisering	1.029.120	1.286.400
Materiële vaste activa Inventaris	876.969	935.752
Langlopende vorderingen Te verrekenen met aangeslotenen	0	369.488
Vlottende activa Vorderingen en overlopende activa	611.090	268.481
Liquide middelen	1.569.757	466.603
Totaal Activa	**4.086.936**	**3.326.724**

PASSIVA		
Vermogen Overige reserves	1.260.000	1.260.000
Langlopende schulden Te verrekenen met aangeslotenen	258.151	0
Overige schulden en overlopende passiva	2.568.785	2.066.724
Totaal Passiva	**4.086.936**	**3.326.724**

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2018

Staat van baten en lasten 2018

BATEN	Realisatie 2018	Realisatie 2017
Bedragen in €		
Jaarbijdragen	10.105.000	8.740.000
Overige bijdragen	71.909	150.832
	10.176.909	**8.890.832**
LASTEN		
Personeel in dienst	5.021.162	4.676.481
Opleiding & Educatie	168.105	131.285
Tijdelijk personeel	616.923	651.863
Flexibele schil	601.621	509.867
Commissies	1.081.415	1.183.509
Subtotaal personeelskosten	7.489.226	7.153.005
Afschrijvingskosten	442.024	494.359
Huisvestingskosten	592.835	536.527
Bestuurskosten	48.329	47.062
Kantoormateriaal	183.629	179.990
Communicatie	99.126	129.225
Automatisering	794.931	661.810
Diensten door derden	138.490	182.961
Lustrum	0	48.979
	9.788.590	**9.433.918**
SALDO BATEN EN LASTEN	**388.319**	**-543.086**
Te verrekenen met aangeslotenen	-388.319	543.086
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN		
Onttrekking algemene reserve	0	-149.956
Dotatie algemene reserve	257.280	0
Dotatie wettelijke reserve	0	149.956
Onttrekking wettelijke reserve	-257.280	0
SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING	**0**	**0**

Toelichting op de verkorte jaarrekening 2018

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d.1 april 2019. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging C1 voor kleine organisaties zonder winststreven (RJ C1) gevolgd. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van deze richtlijn. De majeure posten uit de balans, alsmede de voornaamste achtergronden bij de totstandkoming van het saldo van baten en lasten, zijn toegelicht.

Toelichting op de balans

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

Immateriële vaste activa
Dit betreft het geautomatiseerd systeem voor klachtafhandeling. Het systeem is in 2018 in gebruik genomen. Derhalve hebben er in 2018 geen investeringen in automatisering meer plaatsgevonden.

Materiële vaste activa
Dit betreft de inventaris.

Vlottende activa
Dit bedrag bestaat uit vooruitbetaalde bedragen in 2018 die betrekking hebben op 2019 en uit de post te verrekenen verlies 2017 met aangesloten financiële dienstverleners. Per eind 2018 is dit een kortlopende vordering.

Eigen vermogen
Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2018 € 1.260.000. Dit is gelijk aan het weerstandsvermogen per eind 2017. Kifid dient een wettelijke reserve te vormen ter hoogte van de boekwaarde van de zelf ontwikkelde software (immateriële vaste activa).

Langlopende schulden
Dit betreft het met de aangesloten financiële dienstverleners te verrekenen overschot op de begroting 2018. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9.1 van het Kostenreglement 2018 verrekend met de facturatie van 2020.

Overige passiva
De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2018, de in 2019 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2018, de afdrachten aan de belastingdienst, vooruit ontvangen jaarbijdragen, reservering vakantiedagen en de in rekening gebrachte voorschotten inzake het loket Rentederivaten MKB.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2018 sluit met een positief resultaat van € 388.319. Dit bedrag zal op grond van artikel 8.2 en artikel 9.1 van het Kostenreglement 2018 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2020. Voornaamste oorzaak van het overschot is het achterblijven van de personele bezetting. Dit is voor een deel opgevangen door de inzet van tijdelijk personeel voor de klacht-behandeling en tijdelijk IT-personeel, waardoor de posten tijdelijk personeel, flexibele schil en automatisering hoger zijn uitgevallen. ■

Begroting 2019

OMSCHRIJVING Bedragen x € 1.000	Begroting 2019	Begroting 2018
BATEN		
Banken	3.905	3.504
Verzekeraars	4.432	3.740
Intermediairs/Vermogensbeheerders	2.956	2.861
Overige baten	260	260
TOTAAL BATEN	**11.553**	**10.365**
LASTEN		
Personeel in dienst	5.673	6.023
Opleiding & educatie	270	272
Tijdelijk personeel	725	300
Flexibele schil	1.200	300
Commissies	1.177	1.150
Totaal personeelskosten	9.045	8.045
Huisvestingskosten	750	734
Bestuurskosten	48	48
Kantoorkosten	180	190
Communicatie & jaarverslag	150	150
Automatisering	892	818
Diensten door derden	185	150
Reservering loket kleinzakelijke financiering	-	130
Onvoorzien	100	100
TOTAAL LASTEN	**11.350**	**10.365**
SALDO VOOR BELASTINGEN	**203**	**-**
Reservering vermogensopbouw	150	-
Vennootschapsbelasting	53	-
SALDO NA BELASTINGEN	**-**	**-**

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan:
de directie en bestuur van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2018 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te 's-Gravenhage is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Stichting Klachteninstituut Financiele Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:
1. de samengevatte balans per 31 december 2018;
2. de staat van baten en lasten over 2018; en
3. de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Richtlijn voor de Jaarverslaglegging 640 dat is gehanteerd in de gecontroleerde jaarrekening van de entiteit. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 1 april 2019.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 1 april 2019.

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de samengevatte jaarrekening

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

Onze verantwoordelijkheden

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

Rijswijk, 1 april 2019

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g.
drs. T.H. de Rek RA

Colofon

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

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

Samenstelling en advies
Marie-Christine Reusken
Annemaaike Bouma

Interviews
Angélique van Beers – Luvi Media

Fotografie
Wiebe Kiestra Fotografie

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

April 2019

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT