KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

‘ONZE INVESTERINGEN HEBBEN EFFECT GEHAD’

RALPH PANS

‘OPLOSSING STEEDS VAKER DOOR BEMIDDELING, HOGERE KLANTTEVREDENHEID’

EVELINE RUINAARD

‘VOLSTREKT ONAFHANKELIJK TOT EEN UITSPRAAK KOMEN IS ONZE KERN’

WANNER LOS

JAARVERSLAG 2019

Kifid: hier staan we voor

Missie, visie en werkwijze 3
Samenstelling bestuur en commissies 4

Bestuursverslag

Interview Ralph Pans 6
Interview Eveline Ruinaard 10
Interview Wanner Los 14
Bestuursverklaring risicomanagement 17

Klachten in cijfers

Klachten in cijfers 19
Behandelde klachten 21

Uit de praktijk…

voor kleinzakelijke ondernemers 24
verzekeringsklachten 26
beleggingsklachten 28
bank & hypotheekklachten 30

Kifid in de buitenwereld

Klanttevredenheid 32
In gesprek met 32
Maatschappelijk actief 33
Internationaal 33
In de media 33

Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening & toelichting 35
Bezoldiging topfunctionarissen WNT 38
Begroting 2020 40
Controleverklaring accountant 41

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 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 2019 waren dat er 7.383.

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 2019

3.412 Behandelde klachten

58 Commissieleden

70 Medewerkers

1.973 Bemiddelresultaten

1.290 Uitspraken

7 Klanttevredenheid

Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2019 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.

Bestuursoverleg (vlnr Eveline Ruinaard, Pauline van Esterik-Plasmeijer, Ralph Pans, Wop de Lange, Wanner Los)

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. De benoemingen van bestuursleden en de beide commissievoorzitters 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 de organisatie van 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.

De Geschillencommissie kent drie afdelingen, met elk een vicevoorzitter. Commissieleden zijn afhankelijk van hun deskundigheid inzetbaar in een of meer afdelingen.

vicevoorzitters
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen
mr. R.J. Paris, vicevoorzitter afdeling Bankzaken
mr. J. Wortel, vicevoorzitter afdeling Beleggen

leden
mr. dr. S.O.H. Bakkerus
mevrouw mr. L. van Berkum
mr. F.H.E. Boerma
mevrouw T.I. van Bommel-Scheffer
mevrouw mr. M.E.J. Bracco Gartner
prof. dr. A. Buijs
mevrouw mr. M.C.M van Dijk
drs. W. Dullemond
mr. E.L.A. van Emden
mr. dr. K. Engel
mr. W.H.G.A. Filott mpf
mr. J. van der Groen
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers
R.J. Henninger
mr. J.S.W. Holtrop
mr. R.L.H. IJzerman
mevrouw drs. J.W. Janse
mr. S.W.A. Kelterman
mr. dr. H.O. Kerkmeester
mr. B.F. Keulen
mr. dr. drs. R. Knopper
mr. A.P. Luitingh
mr. drs. S.F. van Merwijk
mr. dr. M.D.H. Nelemans
mevrouw W.J.J. Ong RA
N.W. Over de Vest
mevrouw drs. A. Paulusma-de Waal, arts M&G RGA
mr. G.R.B. van Peursem
mevrouw mr. C.E. Polak
mevrouw mr. S. Riemens
drs. M.L.A. Schotel, arts RGA
J.F. Stoffijn
A.E. Tevel
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
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

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
mr. drs. G.C.C. Lewin
mr. F.R. Salomons
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 ■

‘ONZE INVESTERINGEN HEBBEN EFFECT GEHAD’

Bestuursvoorzitter **Ralph Pans** blikt tevreden terug op het afgelopen jaar. Want de extra investeringen die werden gedaan, hadden effect. Achterstanden slonken, behandeltijden werden korter. Pans: “Nu is het een kwestie van doorpakken.”

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

Wat typeert 2019 wat u betreft?

"2019 was voor ons zo'n beetje het 'jaar van de waarheid'. We wilden echt een trendbreuk tot stand brengen in de behandeltijden en het aantal zaken dat er nog lag. We hebben daar stevig in geïnvesteerd en extra menskracht ingezet. Met resultaat: er is behoorlijk wat achterstand ingelopen en de behandeltijden zijn verbeterd, zónder de kwaliteit van het werk aan te tasten. De lat lag hoog, maar de organisatie is de afgelopen periode goed ingeregeld. Het management staat en medewerkers zijn op elkaar ingespeeld. Daardoor is dit gelukt en ik ben daar blij mee. Nu kunnen we de flexibele inzet van externe menskracht geleidelijk verminderen."

Een tevreden bestuursvoorzitter dus?

"Ja. De tevredenheid van consumenten die met hun klacht bij Kifid komen, wordt door twee dingen bepaald: het resultaat én hoeveel tijd het behandelproces kost. De afgelopen jaren waren er best kritische reacties op de lange behandeltijden. Nu daalt die curve en dat is heel positief."

Waar richtte het bestuur zich vooral op in 2019?

"We hebben veel aandacht gehad voor de organisatie. Want je kunt extra geld uittrekken, maar dan moet het wel goed worden besteed. Er zijn meer mensen aangetrokken en er is hard aan gewerkt om Kifid als werkgever aantrekkelijk te hóuden. Bijvoorbeeld door te kijken of ons loongebouw nog bij de tijd is. Daarin hebben we wat zaken aangepast. Een goede communicatie met 'de buitenwereld' vinden we ook belangrijk. Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en tevens directeur, heeft veel aandacht besteed aan contacten met organisaties in ons werkveld. We laten zien waar we mee bezig zijn en horen waar de zorgen van andere organisaties zitten. Dat helpt enorm in de onderlinge verbinding en het begrip. Mensen denken heel constructief mee met Kifid, merk ik. Zo praten we periodiek onder meer met de brancheorganisaties van financiële dienstverleners, consumentenorganisaties, het ministerie van Financiën en toezichthouders AFM en DNB. Zulk overleg is ook essentieel omdat er steeds nieuwe financiële producten opduiken waarvan je denkt: hoe moeten wij daar op inspelen?"

> 'DE BEHANDELTIJDEN ZIJN VERBETERD, ZÓNDER DE KWALITEIT AAN TE TASTEN'

Kunt u een concreet voorbeeld geven?

"Er wordt steeds meer met elektronische producten gewerkt. Innovatie is prima, maar er kunnen ook risico's aan kleven. Neem zoiets als Apple Pay, of andere producten van wereldwijde megaspelers als Apple, Google of Amazon. Mensen vinden het allemaal hartstikke fijn, maar waarvoor geven ze eigenlijk toestemming als ze zo'n product op hun telefoon zetten? Hoe is het geregeld als er iets niet goed gaat? Het gaat hier om organisaties waar je vanuit Nederland maar beperkt greep op hebt. De zorgen daarover horen we terug in de gesprekken met onze omgeving. We moeten ons van zulke ontwikkelingen zeer bewust zijn."

Spelen er al klachten op dit terrein bij Kifid?

"De eerste vraag is: kun je met zo'n klacht wel bij ons terecht? Zijn dit financiële dienstverleners die zich verplicht of vrijwillig aansluiten bij Kifid? We kijken hier goed naar, want het kan betekenen dat we onze doelstelling, missie en ons mandaat moeten bijstellen. Zo ver is het gelukkig nog niet, maar we houden er wel rekening mee. Aanvullende regelgeving kan straks nodig blijken, net zoals we dat zagen bij Uber en Airbnb. Dit is wel lastiger dan bij traditionele financiële dienstverleners in eigen land."

Maken zulke ontwikkelingen 'Kifid als kennisinstituut' nog belangrijker?

"Absoluut. Wij hebben veel ervaring vanuit de klachten die we behandelen en vanuit onze waarnemingen in het veld. We werken er nu hard aan om die schatkamer aan

informatie te ontsluiten voor consumenten en financiële dienstverleners. We willen laagdrempelig aangeven waarop ze bij concrete financiële producten moeten letten om problemen te voorkomen, onder meer via onze website."

Het afgelopen jaar werd ook het contact met andere ADR-instanties versterkt.

"Dat klopt, want van elkaar kun je leren. Wat komen de anderen tegen, hoe gaan zij daarmee om? Bij een effectieve aanpak hoef je niet zelf opnieuw het wiel uit te vinden. We delen nu best practices. Zo proberen we de kwaliteit van ons werk steeds te verhogen. We kijken daarbij ook naar het buitenland."

Kifid lost steeds meer op door bemiddeling. Hoe duidt u dit?

"We zetten hier in aanloop naar 2019 al sterk op in. Want het is het mooist als beide partijen tevreden naar huis gaan, omdat ze het samen eens zijn geworden over een oplossing. Bemiddeling vraagt wel om een andere manier van werken. Je gaat zoeken naar wat partijen verbindt; dat vergt veel communicatie. Inmiddels wordt meer dan de helft van de klachten via bemiddeling en schikking opgelost, een prachtige trend."

Die trend is er ook bij de beleggingsverzekeringen.

"Ja, Kifid probeert over de hele linie te bemiddelen. Beleggingsverzekeringen zijn een fenomeen op zich, omdat veel zaken al lang lopen en er vaak grote belangen spelen. Zeker bij deze klachten kijkt iedereen: 'Ben ik beter af als ik doorprocedeer of probeer ik toch afspraken te maken?' Lange tijd was Kifid gewend om tot zittingen en uitspraken te komen. De omschakeling naar bemiddeling vraagt een forse omslag en in 2019 is daar grote beweging in gekomen. Het bestuur is daarover zeer tevreden. We zien het ook terug in de geleidelijk oplopende klantwaardering."

Hoe kijkt u naar het totaal aantal ontvangen en behandelde klachten?

"Kifid heeft fors meer klachten behandeld dan het jaar ervoor, omdat we pertinent achterstanden wilden inlopen. Het aantal ontvangen klachten is vrij stabiel. Dat betekent mogelijk dat de klachtoplossing bij de financiële dienstverleners zelf meestal goed verloopt. Verreweg de meeste klachten worden immers daar al afgehandeld en krijgen wij niet te zien. Ook uit EU-onderzoek blijkt dat wij slechts het topje van de ijsberg afhandelen. Klachten in de financiële sector, onder meer van banken en verzekeraars, moeten

tegenwoordig binnen de EU gerapporteerd worden, op grond van een Europese richtlijn. Het is een prima ontwikkeling dat er steeds meer zicht komt op wat zich afspeelt tussen klanten en dienstverleners. Zo krijgt Kifid ook een beter beeld: waar staan wij met onze 'winkel'? Intussen blijven we nadrukkelijk onze zichtbaarheid, toegankelijkheid en klantvriendelijkheid verbeteren."

In 2019 bent u daarnaast op zoek gegaan naar een nieuw bestuurslid.

"In 2020 verstrijkt de maximale termijn van bestuurslid Wop de Lange. Daarom wordt gezocht naar een opvolger. Daarin zijn we heel zorgvuldig. Een kandidaat mag geen recente functie hebben gehad bij een financiële dienstverlener, maar wordt tegelijkertijd geacht veel deskundigheid op dat gebied te hebben. Wop de Lange geeft momenteel de portefeuille Financiën extra aandacht en heeft een achtergrond in de consumentensfeer."

'MEER BEMIDDELING, EN VOLOP VERBINDING MET DE BUITENWERELD'

Wat ziet u als grootste uitdaging voor 2020?

"Uiteraard heeft de coronacrisis een enorme impact, ook op Kifid. Zittingen organiseren is problematisch, iedereen moet thuiswerken… Gelukkig hebben we door investeringen uit het verleden onze IT goed op orde. Binnen alle beperkingen doet iedereen gigantisch zijn best om door te werken, en contacten te blijven leggen met consumenten en dienstverleners. We willen de terugval tot een minimum beperken en bij een witte vlag zo snel mogelijk doorpakken. Maar natuurlijk staat de gezondheid van allen voorop. Daarnaast vervolgen we de ingeslagen weg: naar nog kortere behandeltijden, meer bemiddeling, en volop verbinding met de buitenwereld. Er is nog het nodige te doen!" ■

‘OPLOSSING STEEDS VAKER DOOR BEMIDDELING, HOGERE KLANT-TEVREDENHEID’

In 2019 handelde Kifid opnieuw meer zaken af via bemiddeling, ook op het vlak van de beleggingsverzekeringen. “Dat leidde tot een hogere klant-tevredenheid, iets waar onze mensen keihard aan hebben gewerkt.” Zegt **Eveline Ruinaard**, directeur van Kifid en voorzitter van de Geschillen-commissie. Ze licht de feiten en cijfers graag nader 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

Wat heeft 2019 volgens u het meest getypeerd?

"Allereerst dat we in 2019 veel zaken hebben kunnen oplossen door bemiddeling. En dat we met elkaar flink hebben gewerkt aan het afdoen van meer zaken dan het jaar daarvoor. We zijn daarmee goed ingelopen op achterstanden. Verder is er in 2019 een sterke beweging in de afhandeling van beleggingsverzekeringen gekomen. Op dit terrein hebben we zo'n 240 zaken kunnen afronden. Juist daar zijn veel bemiddelresultaten bereikt. Je ziet partijen er ook zelf uitkomen nu. Dat komt deels doordat onze uitspraken duidelijk maken welke kant Kifid op zal gaan: onze koers is helder. Op basis daarvan kunnen partijen samen om de tafel. Als bemiddelen niet lukt, dan komt de Geschillencommissie uiteraard met een uitspraak."

Kifid behandelde het afgelopen jaar fors meer zaken.

"Jazeker, we hebben zo'n 500 klachten méér afgerond. Dat is erg fijn nieuws. Onder andere door het aantrekken van extra medewerkers wilden we een inhaalslag maken. We zeiden: 'Met elkaar de schouders eronder, we gaan ervoor.' En het is gelukt. De extra inspanning die we hebben gedaan, heeft gewerkt. In 2018 behandelden we nog geen drieduizend klachten, nu 3.400. Daarop ben ik trots en daar heb ik onze mensen enorm voor bedankt. Het totaal aantal ontvangen klachten is redelijk stabiel gebleven en de samenstelling van de klachteninstroom is weinig veranderd. Kijkend naar het aantal klachten staat schadeverzekeringen op één, gevolgd door hypotheekklachten. Dat zijn veel grotere aantallen dan de beleggingsverzekeringen. Maar omdat die laatste zeer tijdrovend zijn, hebben we daarvoor een apart team ingericht. Zo wordt de energie verdeeld en gaat niet alle capaciteit naar de beleggingsverzekeringen."

'ERUIT KOMEN MET ELKAAR, DAT IS HET HOOGSTE DOEL'

In 2019 werd veel vaker succesvol bemiddeld. Hoe belangrijk is die trend?

"Meer dan de helft van de behandelde klachten is via bemiddeling opgelost en dat is heel positief. Daar stoppen onze mensen veel energie in. Het is goed hier te benadrukken dat een bemiddelresultaat niks zegt over het wettelijke of juridische gelijk. Eruit komen met elkaar, dat is het hoogste doel. Het is telkens weer een uniek resultaat in een unieke zaak. Elke klacht heeft zijn eigen verhaal en omstandigheden, en een eigen relatie tussen partijen. Bij een bemiddelresultaat gaan beide partijen tevreden de deur uit, er is geen winnaar of verliezer en heel vaak loopt de relatie tussen consument en dienstverlener daarna door: mensen blijven bij die bank, verzekeraar of tussenpersoon. Bemiddeling verloopt bovendien sneller. Wij tasten direct af: wat is de bereidheid aan beide kanten? En zelfs op een zitting kan nog bemiddeld worden. Als dit lukt, zie ik partijen elkaar opgelucht een hand geven. Want ze hebben duidelijkheid en daarvoor zelf een keuze gemaakt, dat is belangrijk."

Is dit terug te zien in de klanttevredenheidsscore?

"Inderdaad! De gemiddelde klantwaardering is in de loop van 2019 gestegen naar een mooie 7. Juist in de bemiddelingszaken scoren we hoog. We krijgen veel dankbare reacties van consumenten. Zoals: 'Kifid heeft ervoor gezorgd dat ik niet naar een rechter hoefde, dat ik mijn zaak zelf heb kunnen verdedigen en dus geen grote kosten heb gemaakt voor een advocaat.' En: 'Dit is een onafhankelijke klachteninstantie die genoeg status heeft om een marktpartij inhoudelijk op een klacht te laten ingaan en een proces van hoor en wederhoor te faciliteren.' Dat vind ik heel fijn om te horen, want ik zie onze mensen hier hard aan werken. De secretarissen moeten echt het goede gesprek voeren met beide partijen, anders lukt bemiddeling niet. Dat is de kracht van Kifid als buitengerechtelijk klachteninstituut, dat hebben wij voor op een rechtbank."

Hoe ging het in 2019 met de behandeltijden?

"Gemiddeld is de behandeltijd nu negen maanden. Soms langer, vaak korter. We hebben de ambitie om nog meer te versnellen, maar er zijn het afgelopen jaar al

heel mooie stappen gezet. Zo hebben we in 2019 veel oude zaken opgepakt, die om allerlei redenen lang hadden stilgelegen. Die zaken zorgen voor een gemiddeld langere behandeltijd. Soms is bijvoorbeeld eerst een principieel oordeel van Kifid nodig. Dan behandelen we enkele voorbeeldzaken bij de Geschillencommissie en eventueel de Commissie van Beroep en leggen andere soortgelijke zaken tijdelijk stil. Concreet speelde dit in 2019 bij klachten over de nazorgplicht van adviseurs bij overlijdensrisicoverzekeringen. Daarover buigt de Commissie van Beroep zich nu in twee zaken. Een ander voorbeeld vormen de Interbank-klachten over de variabele rente bij doorlopende kredieten. Ook daar hebben we in 2019 een uitkomst van de Commissie van Beroep afgewacht. Nu die er ligt, kunnen we verder. Als je je werkwijze goed uitlegt aan consumenten en financiële dienstverleners, snappen ze prima waarom het wat langer duurt. Als mensen maar weten waar ze aan toe zijn. In andere klachten zien we duidelijk een snellere behandeltijd. Dat is dus goed nieuws. Ook hebben we in 2019 voor het eerst ervaring opgedaan met het doen van mondelinge uitspraken. Daarmee geef je partijen op een zitting direct duidelijkheid."

Kun je in het algemeen stellen dat zaken complexer worden?

"Absoluut. Waarschijnlijk worden er aan de voorkant al veel zaken opgevangen in de interne klachtprocedures van financiële dienstverleners. Ingewikkelde zaken waar partijen echt niet uitkomen of waarover ze een oordeel van Kifid willen, komen bij ons terecht. Sommige klachten vragen veel werk, zoals nu de Yarden-zaken, en afgelopen jaar de Interbank-zaken. Je mist daar bijvoorbeeld goede maatstaven of vergelijkingsmateriaal. Dat maakt beslissingen complex en beïnvloedt de behandeltijden."

Welke andere cijfers uit 2019 zijn belangrijk?

"Het aantal mensen dat in een te vroeg stadium bij ons aanklopte daalde in 2018 naar 580 en liep helaas in 2019 weer op tot ruim 860. We moeten dus andere manieren bedenken om deze groep te bereiken. Verder zien we een lichte toename in het aantal klachten dat niet-behandelbaar bleek, omdat niet is voldaan aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Vaak is dat omdat iemand gedurende het onderzoek toch geen consument blijkt of te laat klaagt. Het aantal informatieaanvragen per telefoon en mail is stabiel gebleven ten opzichte van het jaar ervoor: zo'n 15.000. Wat opvalt, is dat we met regelmaat vragen krijgen in het Engels. Daarom hebben we in 2019 extra geïnvesteerd in taaltraining voor onze medewerkers. Voor kleinzakelijke

ondernemers is in 2019 een nieuw loket geopend, het klachtenloket alternatieve financiering. Hier zijn nog geen klachten binnengekomen. Dat is nog te vroeg: het gaat over alternatieve financieringen gestart op of na 1 juli 2019. Tot nu toe zijn er ook nog maar heel weinig klachten binnengekomen bij het loket dat in 2018 is geopend, het klachtenloket bancaire kredieten. Dat is in lijn met de verwachtingen. Het duurt even voordat er problemen zijn rond een verstrekt krediet en partijen kunnen er onderling uitkomen. Dan is Kifid niet nodig."

'BEMIDDELEN EN SCHIKKEN BLIJFT DE KRACHT VAN KIFID'

Kifid heeft in 2019 de samenwerking met andere ADR-instanties verstevigd. Waarom?

"Er zijn nog drie andere instanties voor alternatieve geschilbeslechting, ook wel ADR genoemd naar de afkorting van *Alternative Dispute Resolution*. Dit zijn: De Geschillencommissie, de Huurcommissie en SKGZ. Als 'ADR Nederland' bieden wij mensen een deskundig en laagdrempelig alternatief voor de rechtspraak. Dat willen we benadrukken door ons meer gezamenlijk te presenteren. Bijvoorbeeld in brieven aan de minister en bij het informeren van de Tweede Kamer. We trekken samen op, zien elkaar regelmatig en wisselen ervaringen uit. In mei 2019 hadden we een interactieve werkconferentie met vertegenwoordigers van ministeries, consumenten- en andere belangenorganisaties, de Nationale Ombudsman, de Raad voor de rechtspraak en de Raad voor Rechtsbijstand. De centrale vraag was daar: hoe kunnen wij onszelf als ADR Nederland nog meer op de kaart zetten? In 2020 gaan we onder meer *best practices* uitwisselen op het niveau van de medewerkers."

U heeft afscheid genomen van diverse leden van de Geschillencommissie, maar ook veel nieuwe leden verwelkomd. Dat zijn niet alleen juristen…

"We hebben afgelopen jaar inderdaad afscheid genomen van Walter Baars, Maarten Keus en Leo Lauwaars. In 2019 zijn in totaal 14 nieuwe leden aangetreden. Een enthousiast team dat bestaat uit: Lotte van Berkum, Erik Boerma, Thea van Bommel-Scheffer, Peggy Bracco Gartner, Kees Engel, Jan van der Groen, Donald Hellegers, Mark Nelemans, Willeke Ong, Nico Over de Vest, Robert van Peursem, Menno Schotel, Alex Tevel en Robert IJzerman. Leden van onze Geschillencommissie hebben vaak een specifieke deskundigheid en zijn goed ingevoerd in de onderwerpen waar klachten over gaan. Zoals een arts bij een zaak over een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Of een accountant, met een eigen blik op financieel ingewikkelde kwesties. Dat is de kracht van Kifid: dat je klachten niet alleen met juristen behandelt, maar ook met andere deskundigen."

Tot slot: wat zijn de uitdagingen voor 2020?

"Ik zou de behandeltijden graag nog verder verkorten en 'bij' raken in onze klachtbehandeling. We zullen in 2020 blijven inzetten op bemiddelen en schikken, omdat dat de kracht van alternatieve geschilbeslechting is. We zien dan twee partijen tevreden de deur uitgaan. Daarnaast blijven de beleggingsverzekeringen veel aandacht vragen, zeker omdat hier nog steeds nieuwe zaken bijkomen. De Kifid-koers is duidelijk, maar we moeten ook kijken wat de rechtspraak doet, met name de Hoge Raad, en het Europese Hof van Justitie.
Verder kijk ik uit naar de wettelijk verplichte evaluatie van Kifid, door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Het is mooi om opnieuw een 'foto' van onze organisatie te krijgen. De vorige is gemaakt vlak voor ik aantrad, in 2016. Nu gaan we kijken: maken we het verschil? Voor het eind van dit jaar verwachten we het resultaat. Ik zie het met vertrouwen tegemoet!

'IN 2020 THEMADOSSIERS OP ONZE WEBSITE'

Tot slot zullen we ons vanaf dit jaar naast klachteninstituut ook als kennisinstituut etaleren. We doen al heel veel aan kennisoverdracht, naast onze uitspraken. We schrijven artikelen, geven lezingen en houden presentaties op verzoek. In 2020 komen themadossiers op onze website met veel voorkomende klachten en de rode lijn van Kifid-uitspraken daarin. De onderwerpen zullen we eenvoudig presenteren. Bijvoorbeeld: 'Bagage kwijt, wat nu?', 'Hypotheek oversluiten, wat nu?' Zo maken we voor iedereen inzichtelijk hoe Kifid aankijkt tegen dit soort onderwerpen en wat je kunt verwachten als je bij Kifid daarover een klacht indient." ■

‘VOLSTREKT ONAFHANKELIJK TOT EEN UIT-SPRAAK KOMEN IS ONZE KERN’

Wanner Los, voorzitter van de Commissie van Beroep, is positief gestemd over de gang van zaken in 2019. Het aantal beroepsprocedures bleef stabiel en er waren enkele belangrijke richting-gevende uitspraken met een grote impact. Toch moet hem een ding van het hart: “Het raakt me dat sommige mensen denken dat we partijdig zijn. Kifid moet nóg duidelijker maken hoe zorgvuldig en onafhankelijk wij tot ons oordeel komen.”

Wanner Los is raadsheer bij het Gerechtshof 's-Hertogenbosch en tevens voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid. Hij is al sinds 2013 lid en was tot 1 oktober 2018 tevens vicevoorzitter van de beroepscommissie.

Was:

- Senior rechter A bij de Rechtbank Noord-Nederland
- Senior rechter A tevens Teamvoorzitter bij de Rechtbank Limburg
- Senior raadsheer tevens rechterlijk bestuurslid Gerechtshof Amsterdam

Wat is u het meest opgevallen in 2019?

"Het afgelopen jaar was eigenlijk niet heel anders dan andere jaren. Maar een soort 'mono-denken' van sommige consumenten viel me wel op: *'Er kan er maar één gelijk hebben en dat ben ik. Als u mij geen gelijk geeft, dan is dat het bewijs dat u partijdig bent, of ondeskundig.'* We hadden dit jaar een aantal van dit soort zaken. Je kunt het assertief noemen, maar soms komt het bijna agressief over. We zien het ook wel eens terug in de benadering op consumentenfora: het idee dat Kifid bij voorbaat partijdig zou zijn. Terwijl wij in volstrekte onafhankelijkheid een oordeel geven."

Hoe verklaart u dit fenomeen?

"Hoewel Kifid al veel inspanningen doet op dit terrein, moeten we er misschien nóg beter voor zorgen dat mensen een reëel verwachtingspatroon hebben als ze bij ons aankloppen. Kifid is een geschilbeslechter die twee kanten van de zaak bekijkt, onafhankelijk van de financiële dienstverlener en van de consument. We zijn niet een ombudsman die bij voorbaat aan de kant van de consument staat.
Ik vind het enorm belangrijk om te benadrukken dat wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en volledig onafhankelijk tot een uitspraak komen. Dat is onze missie, onze kern. Het gaat hier om onze integriteit, wij staan hiervoor. Daarover mag geen misverstand bestaan. Als die onafhankelijkheid in het geding was, zou ik onmiddellijk met dit werk stoppen. In uitspraken legt de Commissie van Beroep zo duidelijk mogelijk uit waarom we tot een bepaalde beslissing zijn gekomen. Dat is essentieel."

Welke ontwikkelingen zag u in 2019?

"In het verleden hadden we tijdelijk een groter aantal zaken dan normaal. Die werkvoorraad hebben we in 2018 weggewerkt via extra zittingen. In 2019 zaten we weer op een normaal niveau met zo'n zestig beroepsprocedures. Soms zijn er hele clusters van soortgelijke klachten bij de Geschillencommissie. Wij hielden er rekening mee dat wij daar ook mee te maken zouden krijgen. Maar dat is nog niet gebeurd."

Dus de Geschillencommissie lost die zaken goed op?

"De Geschillencommissie heeft de verstandige aanpak om in het geval van 'clusters soortgelijke klachten' een aantal zaken als voorbeeldzaken te behandelen, die dan bij de Commissie van Beroep terechtkomen. Onze uitspraken geven vervolgens meestal voldoende richting voor de Geschillencommissie om zo'n cluster weg te werken. In feite benut Kifid op die manier de individuele klacht om een richtinggevende uitspraak te krijgen voor een groep mensen. Wat mij betreft moeten mensen zich niet blind staren op 'collectief procederen'. Een richtinggevende uitspraak van de Commissie van Beroep in een individuele klachtzaak kan wel degelijk van betekenis zijn voor een grote groep mensen. Dat is misschien soms wel effectiever dan een aparte 'collectieve procedure' optuigen."

'EEN UITSPRAAK IN EEN INDIVIDUELE KLACHTZAAK KAN VAN BETEKENIS ZIJN VOOR EEN GROTE GROEP MENSEN'

Welke markante zaken heeft de Commissie van Beroep in 2019 behandeld?

"De Interbank-zaak inzake de variabele rente op consumptief krediet is in meerdere opzichten een opvallende geweest. Dat is een voorbeeld van een individuele klachtzaak, waarachter nog eens tientallen soortgelijke klachten zaten. In de uitspraak hebben we er nadrukkelijk rekening mee gehouden dat deze bruikbaar moest zijn voor heel veel andere consumenten. Normaal richt je je specifiek op de kenmerken van die ene, unieke zaak. Nu hielden we rekening met vergelijkbare klachten die wellicht in een net andere periode speelden, of met net wat andere omstandigheden.
We hebben ook nieuwe juridische ontwikkelingen meegenomen, omdat anders al snel de vraag zou

komen of de uitspraak achterhaald was. Bovendien hebben we in die zaak een onderzoek laten doen door deskundigen van buiten, niet verbonden aan Kifid of betrokken partijen. Het ging om specifiek feitelijk onderzoek naar rentebewegingen in het verleden: welke referentierente zou er moeten gelden in de periode dat De Nederlandsche Bank hierover nog geen statistieken bijhield? Ook dat maakte de zaak opvallend."

'CORONA GAAT ONGETWIJFELD DOORWERKEN IN HET CONSUMENTENRECHT'

Een andere richtinggevende zaak vormde Van Lanschot.

"Hier ging het om renteconversie. Als je tussentijds de rente openbreekt op hypothecaire leningen, dan moet je vaak een vergoeding betalen. Hoe bereken je die vergoeding? Het oordeel hierover was voor heel veel consumenten van belang. Onlangs heeft Van Lanschot aangekondigd dat ze een aantal van hun andere klanten met dit type klacht ook gaat compenseren. Dan zie je meteen het bredere bereik van zo'n uitspraak."

Wat viel op in de zaken rond beleggingsverzekeringen?

"Daarin waren geen grote nieuwe ontwikkelingen. De klachten over beleggingsverzekeringen blijven spelen, het is een kwestie die veel mensen raakt. Binnen de rechtspraak gebeurt op dit vlak nog van alles, en bij de Geschillencommissie liggen er nog veel zaken. De Commissie van Beroep wordt nu specifiek over Allianz Dinplan-zaken nog om een oordeel gevraagd. De belangen zijn groot, dus de beleggingsverzekeringen blijven ons voorlopig bezighouden, ondanks eerdere richtinggevende uitspraken."

Wat waren afgelopen jaar de belangrijkste organisatorische ontwikkelingen?

"Het reglement van de Commissie van Beroep heeft een update gekregen, zodat het nu gestroomlijnd is met het reglement van de Geschillencommissie. In de nabije toekomst willen we de regels nog verder verduidelijken. We krijgen met enige regelmaat vragen, bijvoorbeeld over de mogelijkheden om in beroep te gaan. Mensen vinden het niet altijd duidelijk hoe je een bepaling in ons reglement moet uitleggen. Daarbij willen we meteen een slag maken naar begrijpelijker taalgebruik. Nu zijn de 'spelregels' soms nog meer juridisch geformuleerd dan nodig is. Verder hebben we een nieuw juridisch lid in onze commissie verwelkomd, Gerard Lewin. We zijn ook bezig met het versterken van de juridische ondersteuning voor de Commissie van Beroep."

Welke impact verwacht u dat de coronacrisis gaat hebben op uw werk in 2020?

"Het is nog te vroeg om dat goed in te schatten. Veel mensen lijden momenteel schade en verlies. Ongetwijfeld gaat dat doorwerken in het financiële consumentenrecht. Vaak zie je dat mensen aan claimen denken als ze nadeel lijden: 'Kan ik terugbetaling eisen van wat ik heb betaald? Dekt mijn verzekering mijn nadeel? Voldoet de bank aan de zorgplicht als ik in de problemen kom?

Compenseert de overheid mij?' Maar wellicht is de impact dit keer zo groot dat de oplossingen die wij nodig hebben, anders zijn dan in het verleden. Wellicht zijn de verliezen straks te groot om door enkelingen te worden gedragen en moet het nadeel gespreid worden. Mogelijk speelt straks overmacht een grotere rol, moeten overeenkomsten worden gewijzigd wegens onvoorziene omstandigheden en moeten schadevergoedingen worden gematigd, zodat financiële instellingen niet omvallen. Maar het is nog veel te vroeg om dat te kunnen beoordelen."

Mogelijk komt het straks vaker tot schikking?

"Bij de Commissie van Beroep is men vaak niet meer uit op schikken, maar willen partijen echt een uitspraak. Procentueel zie je dus veel minder bemiddelresultaat dan bij de Geschillencommissie. Maar we bekijken in elke zaak de mogelijkheden voor bemiddeling of schikking en soms lukt het ook. Je mag hopen dat dit steeds een reële optie blijft." ■

Bestuursverklaring risicomanagement

Risicomanagement is verankerd in de Kifid-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.

Risicomanagement systeem

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

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

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

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

Risicoprofiel

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van Kifid als klachtenbehandelaar is zeer belangrijk. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd in de statuten, reglementen en de organisatiestructuur in combinatie met het toezicht door de minister van Financiën. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de wijze waarop Kifid klachten behandelt en inhoudelijk beoordeelt. De leden van de Geschillencommissie en de leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie. 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 bestuursleden, de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd.

Tijdigheid en kwaliteit
De kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders. Het bewaken van een hoge kwaliteit van de klachtbehandeling is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de behandeltijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. Onze medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van onze doelstellingen. Er wordt voorzien in permanente educatie, kennismanagement en vakinhoudelijk overleg. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten tijdig in behandeling te nemen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

Financiën
De aangesloten financiële dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Dit is geregeld in de statuten van Kifid en via het Kostenreglement. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de minister van Financiën. Kifid zorgt voor een effectief en efficiënt gebruik van de financiële middelen.

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 van Kifid.
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 digitaal stukken kunnen aanleveren. Ook 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 (BCP) wordt bijgehouden en is eind 2019 opnieuw getest op de hiervoor ingerichte externe locatie. Dat het BCP voldoet, blijkt uit de huidige maatregelen in verband met de uitbraak van het coronavirus.

AVG
Kifid heeft alle benodigde maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) wordt nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Risico's in 2020

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicomanagement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2020 zal gewerkt worden aan het op peil houden en daar waar mogelijk verder optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing.
Inmiddels is de wereld om ons heen veranderd door de toenemende impact van de uitbraak van het coronavirus (COVID-19). Sinds 15 maart 2020 zijn in Nederland ingrijpende maatregelen genomen en is er sprake van sterk verminderde economische activiteit. Omdat Kifid aan het begin van het boekjaar de gehele omzet reeds heeft gefactureerd en ontvangen, zijn voor het lopende boekjaar geen liquiditeitsproblemen te verwachten. Ook voor de langere termijn verwacht Kifid geen bedreiging ten aanzien van haar voortbestaan. Kifid kent een wettelijke basis voor haar bestaan en heeft onder haar aangesloten financiële dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze ook na de COVID-19 crisis nog zullen bestaan. ■

Klachten in cijfers

Consumenten en kleinzakelijke ondernemers komen naar Kifid omdat zij een oplossing zoeken voor hun klacht. Het is de ambitie van Kifid hen die oplossing te bieden. Bij voorkeur door bemiddeling en als dat niet lukt, dan doet de Geschillencommissie uitspraak. In 2019 is het gelukt om 1.973 klachtzaken op te lossen met inzet van bemiddeling en schikking. In 1.290 klachtzaken is een uitspraak gedaan. In totaal heeft Kifid 3.412 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2019.

Bemiddelen en schikken

Kifid heeft in 2019 opnieuw meer klachten opgelost met inzet van bemiddeling en schikking. Dit is het resultaat van de werkwijze die het mogelijk maakt om te bemiddelen of schikken op ieder moment in de klachtprocedure. In meer dan de helft van de klachten (58 procent) wist Kifid de consument en de financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling of schikking. Hierdoor was een uitspraak niet meer nodig.

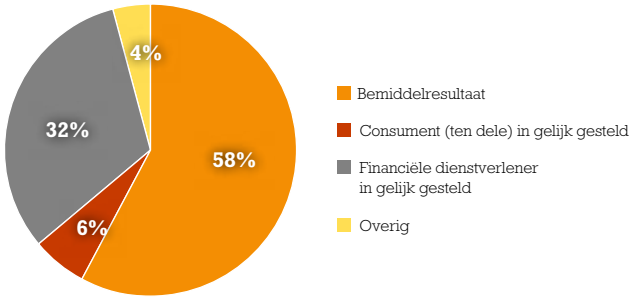
Kijkend naar het totaal aantal bemiddelresultaten is er vooral succesvol bemiddeld en geschikt bij klachten over verzekeraars (48 procent). Van de 1.973 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, betrof het voor 28 procent schadeverzekeringen en voor 20 procent levensverzekeringen. Banken en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 27 procent en 24 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten.

In 2020 blijft de ambitie van Kifid om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Een bemiddelresultaat of schikking biedt een oplossing naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener. En veelal biedt dit sneller duidelijkheid dan een klachtprocedure die eindigt met een uitspraak.

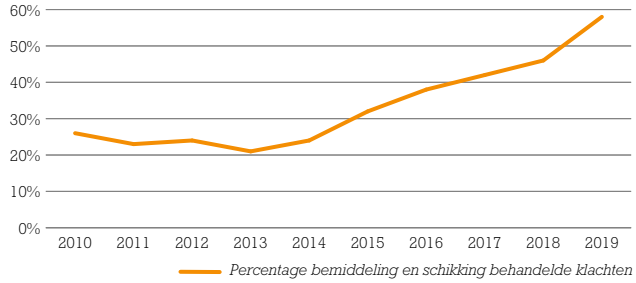
Uitspraak

Wanneer er geen ruimte is voor bemiddeling of het lukt niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillen-

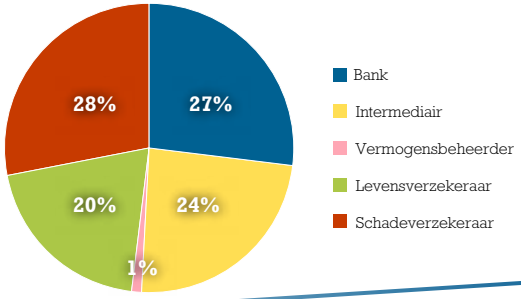
Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2019)



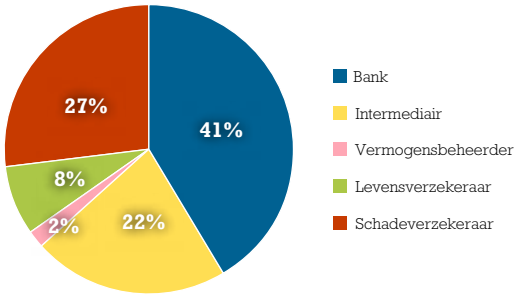
Klachten opgelost door bemiddeling en schikking van totaal behandelde klachten 2010 - 2019



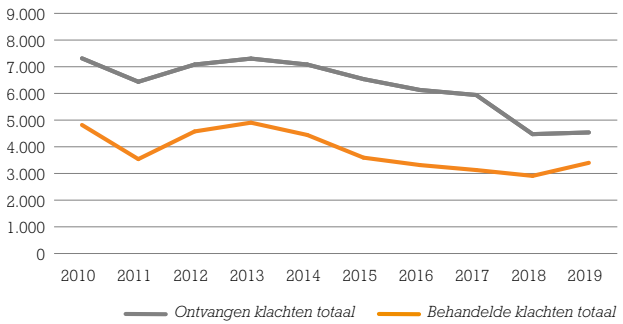
Klachten opgelost door bemiddeling of schikking per dienstverlenersegment (Kifid, 2019)



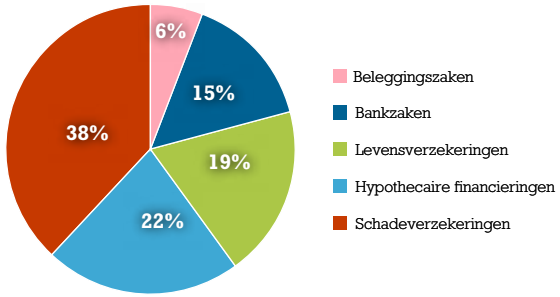
Klachten geëindigd met een uitspraak per dienstverlenersegment (Kifid, 2019)



Klachten bij Kifid 2010-2019



Behandelde klachten per dienstverlening (Kifid, 2019)



commissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2019 zijn 1.290 klachten geëindigd met een uitspraak. Van de klachtzaken waarin een uitspraak is gedaan had 41 procent betrekking op klachten tegen banken. Een derde (35 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 27 procent schadeverzekeringen en 8 procent levensverzekeringen. In 22 procent van de uitspraken waren financiële intermediairs betrokken.

Ontvangen klachten

In 2019 heeft Kifid in totaal 4.550 klachten ontvangen. Het aantal mensen dat zich met een klacht bij Kifid meldt lijkt daarmee stabiel. In 2018 ontving Kifid in totaal 4.487 klachten. In 2019 heeft Kifid aanzienlijk meer klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. In totaal waren dat er 3.412; bijna 500 meer dan de 2.922 behandelde klachten in 2018. Deze stijging komt met name doordat achterstanden in de klachtbehandeling zijn ingelopen. De verwachting is dat het aantal klachten dat Kifid jaarlijks inhoudelijk behandelt blijft schommelen tussen de 3.000 en 3.200 klachten.

Opnieuw veel klachten niet-behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2019 toe tot 2.160 niet-behandelbare klachten. Voor het overgrote deel van deze klachten geldt dat na indiening is gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht door Kifid. Ruim 800 mensen dienden in 2019 een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Andere veelvoorkomende redenen voor niet-behandelbaar in 2019 zijn: de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht is niet aangesloten, of de klager was geen 'consument' of 'ondernemer' volgens het reglement van Kifid, of de klacht was te laat ingediend.

Kifid blijft inzetten op duidelijker communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Onder meer door het stimuleren van gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend. De sneltest is te vinden op de website van Kifid. Wanneer mensen vooraf beter geïnformeerd zijn over de voorwaarden voor behandeling van een klacht door Kifid, kan dat teleurstelling over niet-behandelbare klachten voorkomen.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten blijft in 2019 min of meer gelijk met die van voorgaande jaren. Traditioneel leveren schadeverzekeringen het grootste aantal klachten op: 38 procent (1.309 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten. Hypothecaire financieringen vormen het op een na grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 22 procent (744 klachten). Op geringe afstand gevolgd door behandelde klachten over levensverzekeringen met 19 procent (635 klachten). Klachten over bankzaken en beleggingszaken hadden in 2019 een aandeel van respectievelijk 15 procent (517 klachten) en 6 procent (207 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten. ■

BEHANDELDE KLACHTEN

Bankzaken

	2019	2018
Geschillencommissie	508	384
Commissie van Beroep	9	18

Schadeverzekeringen

	2019	2018
Geschillencommissie	1.297	1.092
Commissie van Beroep	12	16

Beleggingszaken

	2019	2018
Geschillencommissie	197	138
Commissie van Beroep	10	11

Hypothecaire financieringen

	2019	2018
Geschillencommissie	732	784
Commissie van Beroep	12	22

Levensverzekeringen

	2019	2018
Geschillencommissie	624	439
Commissie van Beroep	11	18

Behandelde klachten Kifid

	2019	2018
Geschillencommissie	3.358	2.837
Commissie van Beroep	54	85
Totaal	**3.412**	**2.922**

Ontvangen klachten Kifid

	2019	2018
Geschillencommissie	4.491	4.426
Commissie van Beroep	59	61
Totaal	**4.550**	**4.487**

Niet-behandelbare klachten Kifid

	2019	2018
Geschillencommissie	2.156	1.595
Commissie van Beroep	4	7
Totaal	**2.160**	**1.602**

BEHANDELDE KLACHTEN

Behandelde klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Bemiddelresultaat/schikking	268	83	345	473	802	**1.971**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	15	14	50	27	92	**198**
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	202	65	317	106	356	**1.046**
Overig	23	35	20	18	47	**143**
	508	**197**	**732**	**624**	**1.297**	**3.358**

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Interne klachtprocedure niet doorlopen	193	33	140	160	336	**862**
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	285	48	147	129	490	**1.099**
Overig	37	6	28	42	82	**195**
	515	**87**	**315**	**331**	**908**	**2.156**

BEHANDELDE KLACHTEN

Behandelde klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Schikking	-	1	-	1	-	**2**
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	2	2	3	2	2	**11**
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	6	5	9	7	8	**35**
Ingetrokken door consument	1	2	-	1	2	**6**
	9	**10**	**12**	**11**	**12**	**54**

Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep

	Bankzaken	Beleggings-zaken	Hypothecaire financieringen	Levens-verzekeringen	Schade-verzekeringen	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	1	-	1	-	2	**4**
	1	**-**	**1**	**-**	**2**	**4**

UIT DE PRAKTIJK …

voor kleinzakelijke ondernemers

Kleinzakelijke ondernemers kunnen met klachten over een aantal financiële diensten bij Kifid terecht, als alternatief voor de rechter. Dit doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Zij missen vaak de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven. De gang naar de rechter is voor een kleinere ondernemer of zzp'er duur. Bovendien heb je dan een advocaat nodig en kost het veel tijd, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.

Het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering (sinds juli 2018) en het klachtenloket voor alternatieve financiering (sinds juli 2019) zijn beide een structurele voorziening. Het loket Rentederivaten MKB is een tijdelijk loket voor kleinzakelijke ondernemers met een rentederivaat.

Alternatieve financiering

Sinds 1 juli 2019 is bij Kifid het klachtenloket alternatieve financiering open. Heeft een kleinere ondernemer of zzp'er een klacht over zijn alternatieve financiering en heeft de betrokken financier de Gedragscode MKB Financiers ondertekend, dan is Kifid het toegankelijke en deskundige alternatief voor een gang naar de rechter.

Het klachtenloket voor alternatieve financiering bij Kifid is een initiatief van de Stichting MKB Financiering en maakt deel uit van de Gedragscode MKB Financiers. Deze Gedragscode zorgt voor meer transparantie en biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die gebruikmaken van nieuwe financieringsvormen.

Kleinzakelijke financiering

Al vanaf 1 juli 2018 kunnen kleinere mkb-ondernemers en zzp'ers met een klacht over een geldlening of krediet-faciliteit van een Nederlandse bank terecht bij Kifid.

Het klachtenloket kleinzakelijke financiering 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.

Spelregels

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in respectievelijk het reglement voor Geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering en het reglement voor Geschillenbeslechting alternatieve financiering. Zo moet een klacht over een kleinzakelijke financiering gaan over een financiering die is aangevraagd vanaf 1 juli 2018. En een klacht over een alternatieve financiering moet gaan over een financiering die is afgesloten vanaf 1 juli 2019. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering zijn in principe bindend. Dit betekent dat de bank of nieuwe financier de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Vooral vragen

Zoals verwacht heeft Kifid nog nauwelijks klachten ontvangen van kleinzakelijke ondernemers. Meestal gaat er enige tijd overheen voordat zich eventueel klachten voordoen over een financiering die is aangegaan medio 2018 of medio 2019. En wanneer er sprake is van een klacht, dan moet de ondernemer eerst proberen dat met de bank of alternatieve financier zelf op te lossen, voordat Kifid de klacht kan behandelen. Kifid heeft in 2019 wel met regelmaat informatie verstrekt en vragen beantwoord van ondernemers.

Rentederivaten MKB

Het tijdelijk loket Rentederivaten MKB behandelt alleen klachten van kleinzakelijke ondernemers, die een bedrijf hebben 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.

In de loop van 2019 hebben de meeste ondernemers van hun bank een aanbod ontvangen volgens het Uniform Herstelkader Rentederivaten. Dit heeft ertoe geleid dat in 2019 twaalf ondernemers hun klacht bij Kifid hebben ingetrokken. In zes hiervan zijn de ondernemer en de bank het alsnog eens geworden. Kifid heeft één klachtzaak met inzet van bemiddeling opgelost. Eind 2019 heeft Kifid nog 19 aangehouden klachten in behandeling. Ondernemers die specifiek een klacht hebben over de uitvoering van het Uniform Herstelkader moeten daarvoor overigens naar de Geschillencommissie Uniform Herstelkader; deze klachten behandelt Kifid niet.

Zolang de uitvoering van het Uniform Herstelkader Rentederivaten nog niet is afgerond, willen de banken aan ondernemers een alternatief klachtenloket bieden. Op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken is daarom de openstelling van het tijdelijk loket Rentederivaten MKB bij Kifid verlengd tot 1 januari 2021. Tot dat tijdstip kan een ondernemer een klacht over rentederivaten voorleggen aan de Geschillencommissie Rentederivaten MKB van Kifid als alternatief voor de rechter. ■

UIT DE PRAKTIJK …
verzekeringsklachten

Op verzekeringsgebied kwamen vooral veel klachten binnen over de gewijzigde uitvaartverzekering van Yarden en de nazorgplicht van adviseurs bij overlijdensrisicoverzekeringen. Deze zaken lopen door in 2020.

Nazorgplicht tussenpersoon

Volgens een uitspraak in 2018 moet een verzekeringstussenpersoon periodiek aandacht besteden aan de lopende verzekeringen van een klant, en deze er onder meer op attent maken dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen tegenwoordig wezenlijk lager liggen. Deze uitspraak leidde tot bijna honderd nieuwe klachten bij Kifid. Er was behoefte aan meer duiding. In 2019 boog de Geschillencommissie zich daarom over twee voorbeeldzaken. Opnieuw was de conclusie dat consumenten een actieve houding van hun adviseur mogen verwachten en dat de verzekeringsadviseur hoort te wijzen op wezenlijke premieverlagingen.
(Uitspraken GC 2019-623 en GC 2019-625)
De tussenpersonen zijn in beide zaken tegen de uitspraak in beroep gegaan; deze beroepsprocedures lopen nog. Het oordeel van de Commissie van Beroep zal leidend zijn voor de beoordeling van de aangehouden klachten door de Geschillencommissie.

Yarden

In juli 2019 ontvingen 380.000 polishouders van Yarden bericht dat de polisvoorwaarden van hun pakketverzekering per 2020 worden aangepast. Later dat jaar werd ook gemeld dat de uitvaartkosten in 2020 met 2% stijgen, terwijl de verzekerde waarde van de pakketpolis niet stijgt. De kostenstijging komt voor rekening van de verzekerden. Kifid kreeg hierover tientallen klachten binnen. De Geschillencommissie heeft drie klachten in behandeling genomen om tot richtinggevende uitspraken te komen. Vanwege de coronamaatregelen zijn de geplande hoorzittingen voorlopig uitgesteld. Zolang deze drie klachtzaken nog lopen, worden de andere soortgelijke klachten aangehouden.

Normale voorzichtigheid

Een uitleg gevende uitspraak van de Geschillencommissie ging afgelopen jaar over de 'normale voorzichtigheid' die een consument in acht

moet nemen volgens de voorwaarden in een reisverzekering. Wanneer ben je 'voorzichtig genoeg' geweest in het geval van diefstal of verlies van bagage? De Geschillencommissie gaf in een zaak rond verloren persoonlijke spullen duidelijke toetsingscriteria mee. Onder andere de afstand tot de bagage, de waarde van de spullen, de omgeving en het aantal mensen in de directe nabijheid van de bagage spelen een rol. Verzekeraars kunnen voortaan ook gebruik maken van deze concrete maatstaf. *(Uitspraak GC 2019-581)*

Digitale algemene voorwaarden

Een andere richtinggevende uitspraak kwam er op het terrein van algemene voorwaarden die online worden verstrekt. In een dergelijk geval mogen de algemene voorwaarden alleen ter beschikking worden gesteld via een 'duurzame drager'. Een e-mail met een pdf van de voorwaarden is een praktische oplossing om aan het genoemde criterium te voldoen. Verwijzen naar alleen een internetadres is onvoldoende, maar in de praktijk gebeurt dit regelmatig. De Geschillencommissie heeft nu nog duidelijker gemaakt wat de consequenties zijn als de voorwaarden niet op een juiste wijze zijn verstrekt. Zo kan de verzekeraar dan geen beroep doen op beperkingen in de dekking. Het kan hierbij om zeer hoge schadebedragen gaan, bijvoorbeeld bij een brandverzekering. *(Uitspraak GC 2019-784)*

Pensioenverzekering

Tot slot vallen de klachten op rond pensioenverzekeringen in de vorm van een beschikbare premieregeling. Daarbij wordt jaarlijks een premiebedrag in een polis bij een verzekeraar gestort, dat wordt belegd. Op die manier wordt kapitaal opgebouwd. Tegen de einddatum van de verzekering krijgen de consumenten een offerte voor een levenslang ouderdomspensioen. De hoogte van de uiteindelijke pensioenuitkering kan erg tegenvallen. Consumenten klagen over de hoge kosten en een onjuiste levensverwachting als uitgangspunt. De Geschillencommissie heeft in 2019 in twee zaken geoordeeld dat de verzekeraars niet tekortgeschoten zijn. De hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rente hebben een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. Wel begrijpt de Geschillencommissie de teleurstelling van consumenten, het is tot op zekere hoogte een breder maatschappelijk probleem. *(Uitspraken GC 2019-596 en GC 2019-597)* ■

UIT DE PRAKTIJK …

beleggingsklachten

De beurs zag er rooskleurig uit de afgelopen jaren. Dat betekende dat er relatief weinig klachten binnenkwamen over beleggingsportefeuilles. De zaken die er wel waren, betroffen vaak consumenten die online gecompliceerde beleggingscontracten afsloten op basis van 'execution only' dienstverlening.

Marginverplichting

Veel banken hebben hun beleggingsdienstverlening beperkt tot fondsen die ze zelf goed kennen. Voor beleggers die zelf willen handelen, houden ze zich aan strengere toezichteisen. Zo werd de marginverplichting voor optiebeleggers aangescherpt, waarbij de bank (meer) geld op de beleggingsrekening van een consument verlangt zodat hij aan zijn verplichtingen kan voldoen. Die verhoogde marginverplichting leverde meerdere klachten op van beleggers. De Geschillencommissie toetste hierbij het beroep op de algemene voorwaarden aan de eisen van redelijkheid en billijkheid. De klachten werden veelal afgewezen: de bank had steeds tijdig een aankondiging afgegeven en er werd voldoende uitleg gegeven, waarbij is voldaan aan de verscherpte toezichteisen. *(Uitspraken GC 2019-852 en GC 2019-869)*

Execution only

Particulieren die volledig zelf willen bepalen waarin ze beleggen, kunnen via internet uitgebreide informatie vinden over effecten en derivaten die wereldwijd worden verhandeld. Steeds vaker wenden zij zich tot online dienstverleners, zoals LYNX, Binck Bank en DEGIRO die hun handelsplatform beschikbaar stellen. Deze bedrijven bieden alleen 'execution only' dienstverlening aan, dus zonder financieel advies. Kifid kreeg in 2019 diverse klachten binnen over onvoldoende informatieverstrekking door deze dienstverleners: 'het is niet goed uitgelegd' of 'er is niet voor de risico's gewaarschuwd.' Vrijwel altijd werden deze klachten afgewezen. Het is aan de belegger zelf om de aanwezige – vaak zeer ingewikkelde – informatie door te nemen en zo nodig navraag te doen. *(Uitspraken GC 2019-944, GC 2019-983 en GC 2019-1031)*

Een enkele keer gaf de Geschillencommissie de consument gelijk. Zo had deze belegger vragen gesteld over de waarde van participaties, die vervolgens niet goed waren beantwoord. *(Uitspraak GC 2019-348)* Ook de Commissie van Beroep stelde een belegger deels in het gelijk, omdat de synthetische opties waarin hij belegde zo extreem complex waren dat de financiële dienstverlener meer informatie had moeten verstrekken. Tegelijkertijd werd de belegger erop gewezen dat hij zelf is begonnen met iets wat hij niet begreep. *(Uitspraak CvB 2019-022)*

Risicovol beleggen

Kifid moest in 2019 opnieuw constateren dat sommige mensen grote bedragen kwijtraken via zeer gecompliceerde en risicovolle beleggingsvormen. Momenteel zijn deze nog toegestaan. Een bank hoeft de verliezen niet te monitoren. Klachten hierover slagen dan ook niet. Toezichthouder AFM wacht op nieuwe regelgeving vanuit de Europese toezichthouder ESMA. Wanneer nieuwe regelgeving dit soort problemen en klachten kan voorkomen, is dat welkom.

Klacht tegen betaaldienstverlener bij dispuut met beleggingsorganisatie

Het is de Geschillencommissie in 2019 opgevallen dat meer consumenten hun bank aansprakelijk stellen voor een belegging die ze hebben gedaan bij een andere organisatie (zonder vergunning van de toezichthouder). Als de belegging misloopt, proberen ze hun geld terug te claimen via de bank die de betaling heeft doorgeleid. Dit speelde in 2019 onder andere op het vlak van vastgoedobligaties. In deze klachten concludeert de Geschillencommissie: de bank is alleen betaaldienstverlener en hoeft niet na te gaan of de ontvanger van het geld bonafide is. *(Uitspraak GC 2019-531)*

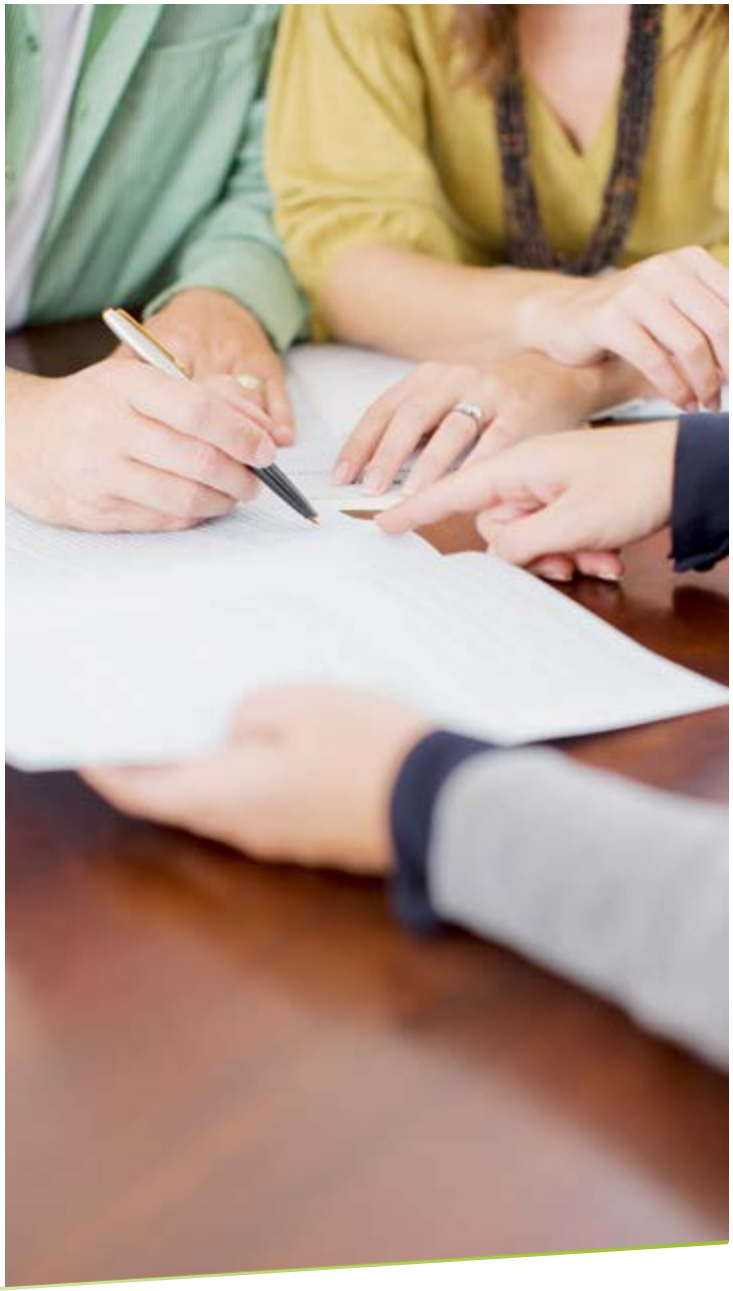
Crowdfunding

De Geschillencommissie zag ook een nieuw type klacht voorbij komen als gevolg van crowdfunding, waarbij bedrijven via een online platform financiële steun voor hun project vragen. In een zaak klaagde de belegger dat de crowdfunder te weinig onderzoek had gedaan naar de investeringen waarin kon worden deelgenomen. De crowdfunder in kwestie weersprak dat niet. Hij moet aan de belegger de geleden financiële schade vergoeden. *(Uitspraken GC 2019-039 en GC 2019-040)* ■

UIT DE PRAKTIJK …

bank & hypotheekklachten

In de praktijk van bank- en hypotheekklachten vielen twee soorten zaken extra op. Allereerst moest Kifid in 2019 constateren dat er regelmatig digitale oplichting plaatsvond. Daarnaast trokken klachten over het Extern Verwijzingsregister (EVR), het onderlinge waarschuwingssysteem van banken de aandacht.



Online oplichting

Onder de noemer 'oplichting' valt onder andere de zogenaamde Microsoft-fraude, waarbij fraudeurs zich tegenover consumenten uitgeven als Microsoft-medewerkers. Zo krijgen zij toegang tot computers en bankgegevens van mensen en halen geld van de bankrekening af. Ook via Whatsapp weten oplichters geld afhandig te maken door zich voor te doen als vriend of familielid. In 2019 behandelde de Geschillencommissie diverse klachten op dit vlak. Daarbij werd doorgaans de financiële dienstverlener in het gelijk gesteld: consumenten maakten immers zélf het geld over of boden toegang tot hun geheime bankgegevens. *(Uitspraken GC 2019-417, GC 2019-619 en GC 2019-796)* In de laatste uitspraak geeft de Geschillencommissie banken in overweging na te denken over nieuwe maatregelen ter bescherming van consumenten zoals een 'bedenktermijn' voor klanten, zodat zij de online betaling nog kunnen terugdraaien.

Registratie (EVR)

De Geschillencommissie zag vorig jaar ook in bankzaken geregeld klachten voorbijkomen van mensen die zijn opgenomen in het EVR. Vaak ging het om mensen die hun bankrekening ter beschikking hadden gesteld aan oplichters ('geldezels'). Zij kunnen tot acht jaar lang geen hypotheek of krediet meer krijgen. De Geschillencommissie bekijkt in deze gevallen zeer zorgvuldig of de EVR-registratie terecht is en of een kortere registratieduur wellicht passender is, bijvoorbeeld bij jongeren. *(Uitspraken GC 2019-400, GC 2019-877)*

Privacy

Ook de toepassing van de nieuwe privacywetgeving AVG zorgde op dit terrein voor meerdere zaken. De Geschillencommissie deed enkele uitspraken, die leidend zijn voor andere klachten met privacyaspecten. Bij de

toets of er recht is op immateriële schadevergoeding bij een geconstateerde privacyschending volgt de Geschillencommissie de lijn van de Hoge Raad. Dit betekent dat de 'aantasting van de persoon' met concrete gegevens moet worden onderbouwd. *(Uitspraak GC 2020-064)*

Beëindiging van product of dienst

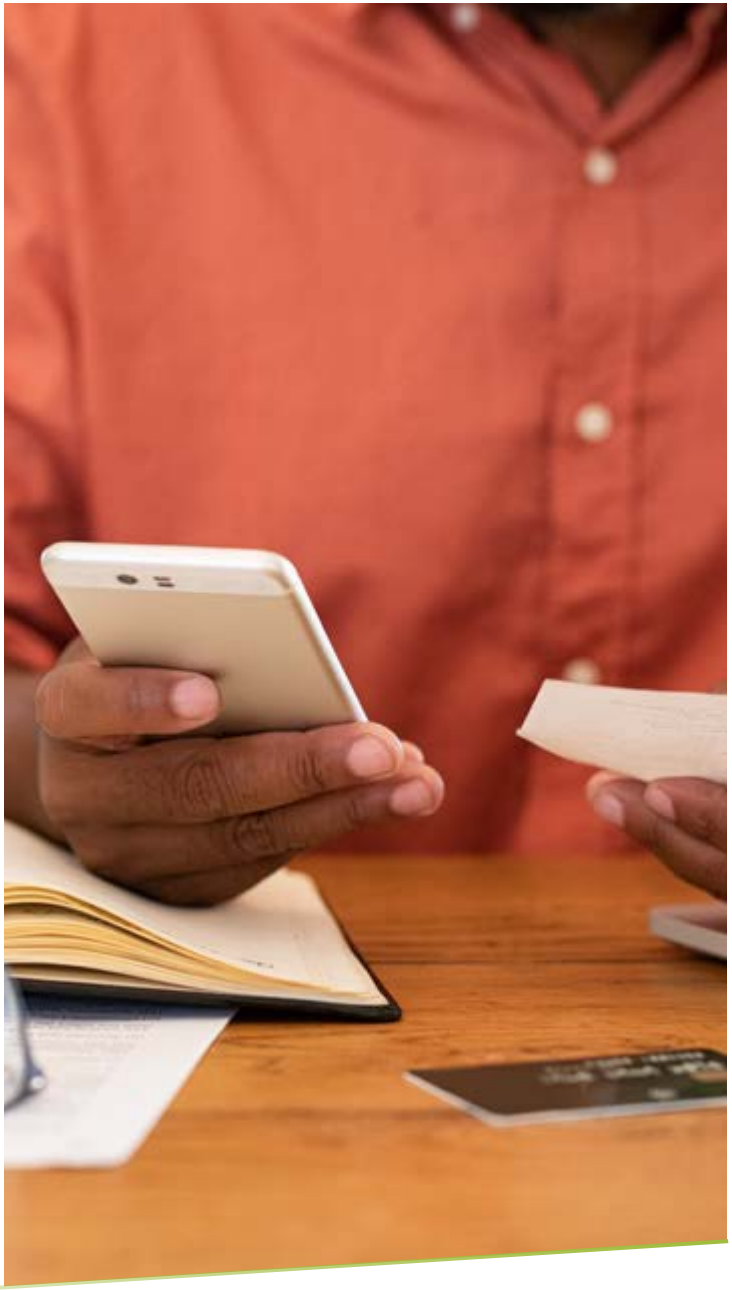
Moet een bank een spaarvorm blijven aanbieden met een relatief hoge rente, omdat dit ooit zo afgesproken is? En mag een bank op een zeker moment kosten invoeren voor een bankrekening, ook al is destijds overeengekomen dat consumenten hiervoor geen kosten zouden hebben? Mede door de wijzingen in de rentestand kwamen dit soort zaken in 2019 vaker langs. Leidend in het oordeel van de Geschillencommissie is steeds wat consumenten en banken onderling overeengekomen zijn en wat de algemene voorwaarden vermelden. Gewijzigde omstandigheden worden ook meegenomen. *(Uitspraken GC 2019-341, GC 2019-561)*

Boeterente

Andere veel voorkomende klachten betroffen de hoogte van de vergoeding bij het oversluiten van een hypotheek tegen een lagere rente terwijl de rentevaste periode nog loopt (de 'boeterente'). Voor de berekening hiervan heeft toezichthouder AFM in 2018 een leidraad opgesteld. Toch leverde de hoogte van de vergoeding in 2019 nog regelmatig klachten op. Voor consumenten is de leidraad niet altijd begrijpelijk, stelt Kifid vast. *(Uitspraak GC 2019-549)*

Nazorgplicht adviseur

De Commissie van Beroep boog zich in 2019 over de nazorgplicht van een tussenpersoon. Moet deze de consument waarschuwen bij rentewijzigingen, als hij destijds voor een doorlopend krediet heeft bemiddeld? Die nazorgplicht is beperkt, concludeerde de Commissie van Beroep. Vaak wordt de tussenpersoon door banken niet geïnformeerd over wijzigingen in het krediet. Daardoor valt deze ook weinig te verwijten. *(Uitspraak CvB 2019-033)* ■



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 2019 gemiddeld een rapportcijfer 7. Dit blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat een onafhankelijk bureau uitvoert. In een op de vier klachtzaken gaven consumenten een onvoldoende. In drie op vier klachtzaken gaven consumenten een waardering van 6 of hoger. Meer dan zes van de tien 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 en twee van de tien consumenten heeft hierover geen uitgesproken mening. De waardering in 2019 is vergelijkbaar met die in 2018.

Klachten over Kifid

Het aantal klachten over Kifid is in 2019 aanzienlijk gedaald. De klachtencoördinator van Kifid heeft 54 klachten ontvangen over Kifid. Wat opvalt is dat er nog nauwelijks klachten zijn over de behandeltijd; daarover gingen veel klachten in voorgaande jaren. De klachten gaan nu meestal over het contact tussen Kifid en de consument. Consumenten weten niet wat er van ze wordt verwacht of hoe het staat met de voortgang van de klachtbehandeling. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt, bijvoorbeeld door consumenten vaker te bellen en stap voor stap mee te nemen in het klachtproces.

Herzieningsverzoeken

In 2019 ontving de klachtencoördinator 27 verzoeken voor herziening van uitspraken van de Geschillencommissie. Consumenten of financiële dienstverleners zijn het dan niet eens met de inhoud of motivering van de uitspraak. Meestal gaan herzieningsverzoeken over mogelijke reken- of schrijffouten. Deze verzoeken zijn schriftelijk afgehandeld.

In gesprek met …

Kifid voorziet met haar financiële klachtenloket in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillenoplossing als alternatief voor de rechter. Daarvoor is het belangrijk om als organisatie in gesprek te blijven met belanghebbenden.
In 2019 organiseerde Kifid evenals voorgaande jaren diverse stakeholderbijeenkomsten.
In het voorjaar vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van de volgende consumenten-

organisaties: ACM, Consumentenbond, Nibud, Vereniging Eigen Huis en VEB.
En Kifid ging ook in gesprek met vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties: Adfiz, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), Verbond van Verzekeraars en VV&A.
Daarnaast heeft Kifid regelmatig overleg met het Ministerie van Financiën. In het voor- en najaar zit Kifid met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel.
Vanwege de komst van het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering en het klachtenloket voor alternatieve financiering onderhoudt Kifid contact met ondernemersorganisaties MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZP-Nederland. Het is de bedoeling om deze dialoog in de toekomst voort te zetten. Datzelfde geldt voor de contacten met Stichting MKB Financiering.

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid verzorgden op uitnodiging van brancheorganisaties, assurantieclubs en kennisinstellingen meerdere presentaties. Mensen willen leren van de Kifid-praktijk. Hoe gaat de klachtbehandeling bij Kifid in zijn werk? Wat is er te leren van Kifid-uitspraken? Hoe kun je een klacht zelf oplossen en een procedure bij Kifid of de rechter voorkomen?

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 2019 heeft een vmbo-leerling als 'De Baas van Morgen' een dag meegelopen met de voorzitter van de Geschillencommissie bij Kifid. Zoals in het hele land leerlingen een dag op de stoel van een CEO of directeur plaats mochten nemen. Om zelf te ervaren hoe een dag van een 'Baas van Vandaag' eruit ziet. Niet alleen de leerling heeft veel opgestoken van deze dag. Zijn frisse blik en onbevangen vragen waren inspirerend voor de medewerkers van Kifid.

Internationaal

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (FIN-NET). 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 2019 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 financiële ombudsmensen 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 2019 wist Kifid ruim 2.600 nieuwe volgers aan zich te binden via LinkedIn. Het totaal aantal volgers was ruim 4.300 eind 2019. Op Twitter heeft Kifid bijna 600 volgers.

Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie, kreeg in 2019 ruimte in Effect, magazine van VEB, om de werkwijze van Kifid toe te lichten. En meer in het bijzonder wat beleggers van Kifid kunnen verwachten, als zij een klacht indienen.
De Telegraaf liet de voorzitter van de Geschillencommissie aan het woord in een interview, waarin zij een toelichting gaf op de resultaten over 2018. Daarbij ook aandacht voor nieuwe ontwikkelingen in de klachtpraktijk van Kifid.

Voor het Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde (TBV) schreef Kifid een artikel over de alternatieve geschiloplossing door Kifid. En Eveline Ruinaard leverde een bijdrage voor de bundel 'Naar vernieuwing van de (civiele) rechtspleging'. Zij maakt daarin duidelijk wat de meerwaarde is van Kifid als alternatieve geschiloplosser. Voor modernisering van de Nederlandse rechtsspraak zijn er zeker ideeën te halen uit de praktijk van Kifid en andere Nederlandse ADR-organisaties.

In de Geld-rubriek van De Telegraaf en consumentenrubrieken zoals Geld&Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond verschenen in 2019 met regelmaat publicaties naar aanleiding van nieuwsberichten en uitspraken van Kifid. Ook in nieuwsbrieven en op de website van Radar en Kassa was er aandacht voor meerdere uitspraken van Kifid.
In vakmedia zoals am:web en vvp-online is er wekelijks aandacht voor Kifid. Overwegend in de vorm van berichten over uitspraken van Kifid.

Op uitnodiging van de am:redactie schreef Eveline Ruinaard in 2019 voor ieder magazine een column. Deze columns zijn behalve in het magazine ook online gepubliceerd en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid.

In totaal kreeg Kifid in 2019 ruim 1.200 vermeldingen in online berichtgeving. Op sociale mediakanalen werd Kifid ruim 3.000 keer genoemd. ■

Financiële resultaten

VERKORTE JAARREKENING 2019

Balans per 31 december 2019

ACTIVA Bedragen in €	2019	2018
Immateriële vaste activa	771.840	1.029.120
Materiële vaste activa	874.575	876.969
Vlottende activa	256.345	611.090
Liquide middelen	1.584.107	1.569.757
Totaal Activa	**3.486.867**	**4.086.936**

PASSIVA		
Vermogen	1.680.000	1.260.000
Langlopende schulden	510.892	258.151
Overige schulden en overlopende passiva	1.295.975	2.568.785
Totaal Passiva	**3.486.867**	**4.086.936**

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2019

Staat van baten en lasten 2019

BATEN	Realisatie 2019	Realisatie 2018
Bedragen in €		
Jaarbijdragen	11.293.000	10.105.000
Overige bijdragen	85.910	71.909
	11.378.910	**10.176.909**
LASTEN		
Personeel in dienst	5.386.668	5.021.162
Opleiding & Educatie	199.983	168.105
Tijdelijk personeel	540.523	616.923
Flexibele schil	1.103.257	601.621
Commissies	1.099.418	1.081.415
Subtotaal personeelskosten	8.329.849	7.489.226
Afschrijvingskosten	468.028	442.024
Huisvestingskosten	640.711	592.835
Bestuurskosten	48.337	48.329
Kantoormateriaal	178.262	183.629
Communicatie	52.359	99.126
Automatisering	461.987	794.931
Diensten door derden	132.040	138.490
	10.311.573	**9.788.590**
SALDO BATEN EN LASTEN	**1.067.337**	**388.319**
Vennootschapsbelasting	126.667	0
Saldo baten en lasten na belastingen	940.670	388.319
Te verrekenen met aangeslotenen	-520.670	-388.319
Saldo baten en lasten na verrekening	420.000	0
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN		
Dotatie algemene reserve	677.280	257.280
Onttrekking wettelijke reserve	-257.280	-257.280
SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING	**0**	**0**

Toelichting op de verkorte jaarrekening 2019

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 28 april 2020. 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.

Materiële vaste activa
Dit betreft de inventaris.

Vlottende activa
Dit bedrag bestaat voor het grootste deel uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2019 die betrekking hebben op 2020.

Eigen vermogen
Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2019 € 1.680.00. Conform artikel 3.2 van het Kostenreglement 2019 is een bedrag van € 420.000 toegevoegd aan de algemene reserve. 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 2019. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9.2 van het Kostenreglement 2019 verrekend met de facturatie van 2021.

Overige passiva
De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2019, de in 2020 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2019, de te verrekenen bedragen (resultaat 2018) met de aangesloten financiële dienstverleners, de afdrachten aan de belastingdienst, 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 2019 sluit met een positief resultaat van € 940.670. Op grond van artikel 3.2 van het Kostenreglement 2019 is € 420.000 toegevoegd aan het weerstandsvermogen dat daarmee op € 1.680.000 komt. Het restant ad € 520.670 zal op grond van artikel 9.2 van het Kostenreglement 2019 worden

verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2021. Voornaamste oorzaak van het overschot is minder inhuur van tijdelijk personeel en minder communicatie-uitgaven ten opzichte van de begroting.

Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000 (algemeen bezoldigingsmaximum). In 2020 is geconstateerd dat de instelling ook eerder dan verslagjaar 2019 WNT plichtig was. In voorgaande jaren is echter ten onrechte geen WNT verantwoording opgesteld. Daarom worden op grond van artikel 5d Uitvoeringsregeling WNT de bezoldigingsgegevens van de topfunctionarissen over het boekjaar 2018 verantwoord in boekjaar 2019. In 2018 was geen sprake van een onverschuldigde betaling.

Gegevens 2019 - Directie

Bedragen x € 1	**mevrouw mr. E.C. Ruinaard**
Functiegegevens	**Voorzitter Geschillencommissie**
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,00
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 165.481
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 22.959
Subtotaal	€ 188.440
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 194.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
BEZOLDIGING	€ 188.440
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

Gegevens 2018 - Directie

Bedragen x € 1	**mevrouw mr. E.C. Ruinaard**
Functiegegevens	**Voorzitter Geschillencommissie**
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,00
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 157.641
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.955
Subtotaal	€ 178.596
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 189.000
BEZOLDIGING	€ 178.596

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hier vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen. ■

Gegevens 2019 - Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	mr. R.J.J.M Pans	mevrouw dr. P.W.J van Esterik-Plasmeijer	drs. W. de Lange
Functiegegevens	**Voorzitter**	**Lid**	**Lid**
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 29.100	€ 19.400	€ 19.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BEZOLDIGING	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gegevens 2018 - Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	mr. R.J.J.M Pans	mevrouw dr. P.W.J van Esterik-Plasmeijer	drs. W. de Lange
Functiegegevens	**Voorzitter**	**Lid**	**Lid**
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
BEZOLDIGING	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 28.350	€ 18.900	€ 18.900

Begroting 2020

OMSCHRIJVING Bedragen x € 1.000	Begroting 2020	Begroting 2019
BATEN		
Banken	3.338	3.905
Verzekeraars	4.675	4.432
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.060	2.956
Overige baten	100	260
TOTAAL BATEN	**11.173**	**11.553**
LASTEN		
Personeel in dienst	5.750	5.673
Opleiding & educatie	275	270
Tijdelijk personeel	550	725
Flexibele schil	1.050	1.200
Commissies	1.195	1.177
Totaal personeelskosten	8.820	9.045
Afschrijvingskosten	487	563
Huisvestingskosten	610	579
Bestuurskosten	48	48
Kantoorkosten	190	180
Communicatie & jaarverslag	120	150
Automatisering	400	500
Diensten door derden	195	185
Onvoorzien	100	100
TOTAAL LASTEN	**10.970**	**11.350**
SALDO VOOR BELASTINGEN	**203**	**203**
Reservering vermogensopbouw	150	150
Vennootschapsbelasting	53	53
SALDO NA BELASTINGEN	**0**	**0**

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan:
het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2019 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2019 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2019 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:
- de samengevatte balans per 31 december 2019;
- de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2019; en
- de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen hoofdstuk C1 kleine organisaties zonder winststreven (RJk C1). 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 en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 28 april 2020.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2019 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 28 april 2020.

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, 28 april 2020

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

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 2020

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT