



JAARVERSLAG

2021

Inhoudsopgave

Kifid: hier staan we voor	2
Samenstelling bestuur en commissies	4
Bestuursverslag	8
Ralph Pans: 'De gesprekken worden veelkleuriger'	9
Eveline Ruinaard: 'Je verhaal kunnen doen en gehoord worden, dat blijft het belangrijkste'	13
Wanner Los: 'Kwaliteit leveren en gezaghebbend blijven'	19
Bestuursverklaring risicomanagement	23
Klachten in cijfers	26
Klachten in cijfers	27
Behandelde klachten	33
Uit de Kifid-praktijk	37
Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers	38
Uit de praktijk... verzekeringsklachten	41
Uit de praktijk... beleggingsklachten	45
Uit de praktijk... bank- & hypotheekklachten	48
Kifid in de samenleving	51
Financiële gegevens	58
Financiële resultaten	59
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	65
Colofon	67



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. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR kunnen ook bij Kifid terecht.

Missie

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

Visie

Voor de behandeling van klachten creëert Kifid een gelijk speelveld voor consumenten, kleine 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 kleine ondernemers, die in de regel de klachtprocedure zelfstandig doorlopen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Werkwijze

Heeft een consument of kleine 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 kleine ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt klachten tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. In 2021 waren in totaal 7.291 financiële dienstverleners aangesloten bij Kifid.

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 kleine ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en doet uitspraak. Indien een partij tegen een uitspraak in beroep gaat, zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

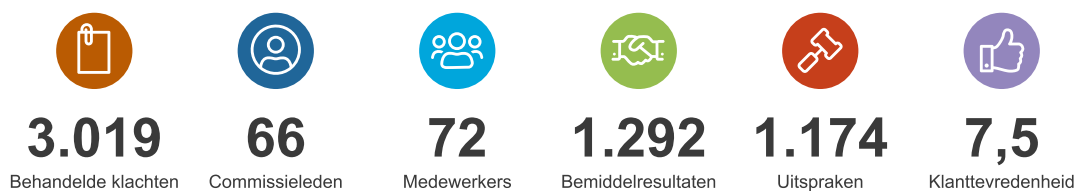


Kifid heeft in 2021 een uitleganimatie gepubliceerd over hoe bemiddeling bij Kifid werkt. Zie link: <https://www.kifid.nl/werkwijze-fd/uitleg-animatie/>

Onpartijdig en onafhankelijk

Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de statuten en reglementen. De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid. Dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd, heeft SEO Economisch Onderzoek in oktober 2020 nog eens bevestigd in het Evaluatierapport Kifid.

2021 in kerncijfers





Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2021 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Bestuur Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Kifid

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening, kortweg Kifid, heeft een onafhankelijk bestuur. Het stichtingsbestuur van Kifid bestaat uit vier leden, die zes keer per jaar vergaderen. Het bestuur ziet toe op de kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtbehandeling, stelt het beleid en de begroting vast, is eindverantwoordelijk voor de stichting en fungeert als sparringpartner voor de voorzitter Geschillencommissie tevens algemeen directeur 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 voorafgaande goedkeuring van de minister van Financiën.

Voorzitter

mr. R.J.J.M. Pans

Vicevoorzitter

mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

Leden

drs. B.R. Combée

drs. P.A. Morshuis RC

Auditcommissie

mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

drs. P.A. Morshuis RC

Remuneratiecommissie

mr. R.J.J.M. Pans

drs. B.R. Combée



Vlnr: Paul Morshuis, Pauline van Esterik-Plasmeijer, Ralph Pans, Bart Combée

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens algemeen directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens als algemeen directeur 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

De Geschillencommissie bestaat uit zowel juristen als uit mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat, medisch, arbeidskundig, 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 op grond van hun deskundigheid inzetbaar in een of meer afdelingen.

Vicevoorzitters

mr. J. van der Groen, vicevoorzitter afdeling Bankzaken
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen
mr. J. Wortel, vicevoorzitter afdeling Beleggen

Leden

G. Alfrink (vanaf 1 oktober 2021)	drs. P.M. Mallekoote (vanaf 1 november 2021)
mr. dr. S.O.H. Bakkerus	mr. drs. S.F. van Merwijk
mevrouw mr. L. van Berkum	mr. dr. M.D.H. Nelemans
mevrouw mr. I.M. Bilderbeek (vanaf 1 oktober 2021)	mr. P.J. Neijt
mevrouw mr. C.P. Bleeker (vanaf 1 oktober 2021)	mevrouw W.J.J. Ong RA
mevrouw mr. A. Boer (vanaf 1 juli 2021)	N.W. Over de Vest
mr. F.H.E. Boerma	mevrouw drs. A. Paulusma-de Waal, arts M&G RGA
mevrouw T.I. van Bommel-Scheffer	mr. G.R.B. van Peurse
mevrouw mr. M.E.J. Bracco Gartner	mevrouw mr. C.E. Polak (tot 1 juli 2021)
prof. dr. A. Buijs	mevrouw mr. A.J. van Putten (vanaf 1 oktober 2021)
mevrouw mr. M.C.M. van Dijk	mr. P.G. Salvadori
drs. W. Dullemond	drs. M.L.A. Schotel, arts RGA
mr. E.L.A. van Emden	J.F. Stoffijn
mr. dr. K. Engel	A.E. Tevel
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers	mr. dr. ing. A.J. Verdaas (vanaf 1 juli 2021)
R.J. Henninger (tot 14 februari 2021)	mr. R.J. Verschoof
mr. R. Imhof (vanaf 1 oktober 2021)	mr. A.W.H. Vink
mevrouw drs. J.W. Janse	mr. J.W. Wagenaar (vanaf 1 oktober 2021)
mr. S.W.A. Kelterman	mr. dr. H. Wammes (vanaf 1 juli 2021)
mr. dr. H.O. Kerkmeester	prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO (vanaf 1 november 2021)	mevrouw mr. A. Westerveld
mr. J.L.M. Luiten	mevrouw mr. A.M.T. Wigger
mr. A.P. Luitingh	mr. R.L.H. IJzerman
	J. Zeeman (vanaf 1 april 2021)

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, actuarial en financiële dienstverlening. 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. drs. W.J.J. Los

Leden

mevrouw mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter

mr. dr. S.B. van Baalen

mevrouw prof. mr. dr. R.H. de Bock (vanaf 1 juni 2021)

mr. A. Bus

prof. mr. D. Busch

J.C.H. Kars AAG CERA

mr. G.C.C. Lewin

P.G. Polstra AA RB

mr. F.R. Salomons (tot 1 mei 2021)

W. Steenhoven (vanaf 1 november 2021)

mr. R.J.F. Thiessen

mevrouw prof. mr. N. van Tiggele-van der Velden (vanaf 1 mei 2021)

mevrouw mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell

F.R. Valkenburg AAG RBA

mr. J. Willeumier

mr. J.B.M.M. Wuisman (tot 1 november 2021)

The top half of the page features several thin, light-yellow geometric lines on an orange background. These lines form various shapes, including triangles and a large, irregular polygon, creating a modern, abstract design.

Bestuursverslag

A photograph of Ralph Pans, a middle-aged man with short grey hair, wearing a dark blue suit, a light blue striped shirt, and a blue tie with small yellow dots. He is seated at a wooden table, gesturing with his hands while speaking. The background is a solid orange wall.

RALPH PANS: “DE GESPREKKEN WORDEN VEEL- KLEURIGER”

Als voorzitter van het Kifid-bestuur ziet Ralph Pans de gesprekken aan de bestuurstafel veelkleuriger worden. ‘Omdat Kifid langer bestaat en in een andere fase is beland, maar ook omdat de samenleving daarom vraagt.’

Welke onderwerpen hielden het bestuur dit jaar bezig?

‘Uiteenlopend. Vanzelfsprekend volgen we de aanpak van de aanbevelingen uit de evaluatie van Kifid door SEO Economisch Onderzoek. We hebben stil gestaan bij een in de Tweede Kamer ingediende initiatiefnota over Kifid. In 2021 hebben we nieuwe commissieleden benoemd, een aantal met juridische achtergrond en diverse mensen met deskundigheid op het gebied van financiële dienstverlening. In het bijzonder hebben we aandacht besteed aan de veiligheid van ons IT-systeem. We zijn uiteraard erg afhankelijk van onze IT-infrastructuur en we hebben bij Kifid ongelooflijk veel privacygevoelige gegevens in huis waar we verantwoordelijk voor zijn.’

‘Ook de herbenoeming van Eveline Ruinaard kan ik niet onvermeld laten. Het beeld bij alle partijen, ook bij het ministerie, is ronduit positief. Er zijn de afgelopen jaren onder haar leiding heel wat veranderingen in gang gezet die ook beklijven.’

‘Als ik kijk naar de gesprekken die we als bestuur voeren, dan zijn in de vijftien jaar dat Kifid in deze vorm bestaat de thema’s veranderd. In de eerste jaren was men vooral bezig om van de verschillende achtergronden één geheel te smeden. Toen stonden lang thema’s als onafhankelijkheid en productiesnelheid op de agenda. De gesprekken worden nu veelkleuriger. Het gaat over bestendiging van het beleid, over uitleg in kennisdocumenten en ontmoetingen met vertegenwoordigers van het ministerie van Financiën, consumentenorganisaties, financiële brancheorganisaties en toezichthouders. Omdat Kifid in een andere fase verkeert, maar ook omdat de samenleving andere eisen stelt.’

Neem ons daar eens in mee?

‘We spreken nu bijvoorbeeld met elkaar over het toetsingskader dat Kifid hanteert. Natuurlijk moet je beoordelen of financieel dienstverleners zich gehouden hebben aan de wet, maar moet je niet ook bekijken hoe zorgvuldig ze zijn geweest in product, dienstverlening en voorwaarden? En is zo’n toets voldoende in te kleuren met bestaande normen?’

‘Het toepassen van een zorgvuldigheidstoets was een aanbeveling uit het SEO-onderzoek van 2020. Bij dat onderwerp past ook meer kennis van consumentengedrag. Hoe acteren consumenten op bepaalde bewoordingen en uitingen? Weet de consument voldoende waar hij instapt? Met het oog daarop is op initiatief van Kifid een gedragsdeskundige in de Geschillencommissie benoemd.’

'BEMIDDELING IS GEBAAT BIJ VERTROUWELIJKHEID'

Bijna de helft van de zaken mondt uit in bemiddeling. Daar zijn jullie blij mee. Toch is er ook kritiek omdat de uitkomsten ervan niet inzichtelijk zijn.

‘Wij begrijpen heel goed die behoefte aan inzicht. Tegelijkertijd is bemiddeling gebaat bij vertrouwelijkheid. We hebben ons over de vraag gebogen of je bemiddelresultaten op een bepaalde manier inzichtelijk kunt maken zonder ze in extenso te publiceren. Dat moeten we verder uitwerken. We denken bijvoorbeeld aan een vorm van *storytelling*, zonder daarbij individuele casussen uit te werken.’

‘De buitenwereld vraagt zich soms af of een consument misschien te snel instemt met een bemiddelvoorstel. Had er niet meer ingezet? We weten echter ook dat consumenten die een bemiddeltraject hebben doorlopen positief oordelen over hun ervaring met Kifid. Tegen een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 krijgt Kifid van consumenten die met een bemiddelresultaat naar huis gaan een 8.’

Over rapportcijfers gesproken, het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgebreid.

Waarom is dat?

‘De huidige cijfers zijn geënt op consumenten die een bemiddelresultaat of een uitspraak hebben verkregen. Maar er zijn ook consumenten die lopende de rit hun klacht intrekken of te horen krijgen dat hun klacht niet behandelbaar is. We willen ook van hen weten hoe zij hun ervaring met Kifid waarderen. In het vernieuwde klanttevredenheidsonderzoek gaan we vaker en korter enquêteren en niet pas wanneer er een resultaat is dat de mening van consumenten kan kleuren.’

Soms wordt een klacht niet behandeld omdat informatie ontbreekt. Heeft Kifid inmiddels niet van alle producten alle informatie?

‘Je moet als consument een compleet dossier hebben. Het komt voor dat het ook na aandringen niet gecompleteerd wordt. Op onze website staat precies wat er aangeleverd moet worden maar het kan zijn dat consumenten niet alles bewaren. En nee, Kifid vult de informatie niet aan met stukken uit andere zaken. Het zijn individuele gevallen en het moet echt gaan om de precieze informatie die die specifieke consument heeft bereikt.’

Het Kifid-loket is vorig jaar uitgebreid met kredietregistratieklachten.

‘De geschillenregeling BKR is naar Kifid overgegaan. Niet omdat wij nou zo groot moeten groeien, maar omdat het goed past bij wat we hier doen. Er zijn zes commissieleden meegekomen die deze BKR-zaken behandelen. Kifid heeft goed opgeleide secretarissen om de behandeling van deze klachten te ondersteunen.’

Lukt het in deze arbeidsmarkt om het aantal secretarissen-juristen op peil te houden?

‘We hebben er veel belang bij dat we als organisatie aantrekkelijk blijven zodat mensen naar Kifid blijven toekomen. We zien om ons heen dat organisaties de gekste dingen bieden om vacatures in te vullen. Dat kunnen wij niet doen; we werken toch met het geld van anderen die ons financieren. Gelukkig hebben goed opgeleide juristen nog steeds belangstelling voor een functie bij Kifid.’

In 2021 stapten enkele Kifid-secretarissen over naar een bank. Is dat wenselijk?

‘Wij hebben in dit land contractsvrijheid, maar het is geen route die heel veel mensen lopen. Kijk, als het andersom is en iemand van een bank of verzekeraar komt bij ons werken als secretaris, dan hanteren wij een afkoelingsperiode. Dat houdt in dat deze persoon het eerste jaar geen klachten met betrekking tot zijn vorige werkgever zal behandelen. Maar wat er aan de andere kant gebeurt, daar hebben wij geen zeggenschap over.’

Iets anders: er is een nieuw reglement in de maak. Waarom was dat nodig?

‘De Kifid-werkwijze is inhoudelijk niet veranderd, maar het reglement wordt toegankelijker en begrijpelijker. We zijn aan het pionieren geslagen door echt te kiezen voor een ander stramien. In plaats van met een stellende juridische tekst, werken we met vragen en antwoorden. Belangrijk vind ik dat het niet om een soort gepopulariseerde versie gaat waar nog een ander formeler reglement achter hangt. Die constructies zie je ook, en die komen de duidelijkheid niet ten goede.’

Tot slot: kredietverstrekkers vroegen in 2021 veel aandacht vanwege de variabele rente op doorlopend krediet.

‘Dat dossier heeft de nodige inzet van Kifid gevraagd en dat blijft nog even zo. Een aantal financiële dienstverleners is goed op weg naar een bevredigende oplossing maar je ziet ook partijen die huiverachtig zijn. Zij zouden er goed aan doen om niet alleen te bedenken hoe ze misschien nog meer hun juridisch gelijk kunnen halen, maar ook stil te staan bij imago en beeldvorming. Je kunt als financiële instelling veel energie steken in campagnes die laten zien dat je de klant centraal stelt, maar het oplossen van een ontstaan probleem is misschien wel de beste campagne.’



Ralph Pans was tot 1 februari 2022 Staatsraad bij de Raad van State en is sinds 1 januari 2017 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

A portrait of Eveline Ruinaard, a woman with short grey hair, wearing a black top and a blue and white patterned scarf. She is smiling and gesturing with her hands. The background is a solid orange color.

EVELINE RUINAARD:
“JE VERHAAL
KUNNEN DOEN EN
GEHOORD WORDEN,
DAT BLIJFT HET
BELANGRIJKSTE”

Trots op de medewerkers overheerst bij Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en Kifid-directeur, als ze terugkijkt op 2021. Omdat ze wendbaar zijn en initiatieven ontplooiën om hun werk steeds beter te doen. Bemiddelen was ook in 2021 een hoofdactiviteit. ‘Het gaat niet altijd om juridisch gelijk, het behoud van een goede klantrelatie is ook van belang.’

Terugkijkend op 2021: hoe typeert u het jaar?

‘Ik ben vooral heel trots op onze medewerkers. Ondanks de pandemie zijn ze gewoon doorgegaan met hun werkzaamheden voor Kifid. Het is mooi om te zien hoe ze, onder de noemer KiFlex, in werkgroepen nadenken over hoe we post-Covid de combinatie van werken op kantoor en thuis kunnen vormgeven zonder het Kifid gevoel te verliezen en ook hoe we hybride zittingen kunnen blijven faciliteren.’

‘Daarnaast is bemiddelen afgelopen jaar opnieuw een hoofdactiviteit geweest. Ik ben nog steeds heel blij dat we in veel gevallen op die manier een oplossing kunnen vinden. Ook op dat terrein ontplooiën onze medewerkers mooie initiatieven. Secretarissen zijn bijvoorbeeld zelf aan de slag gegaan met de opzet van een training bemiddelvaardigheden.’

Het dossier beleggingsverzekeringen, is dat over z'n piek heen?

'Beleggingsverzekeringen bleven in 2021 veel tijd vragen. We hebben inderdaad wel een omslagpunt bereikt en zien dat de voorraad klachten afneemt. Dat komt ook doordat de Kifid-lijn helder is. Toch komen er zo nu en dan nog klachten binnen. Daarnaast hebben we ongeveer honderd klachten over Universal Life producten deels moeten stilleggen omdat we moesten wachten op de uitkomst van een prejudiciële procedure bij de Hoge Raad. Die uitspraak is er inmiddels, die hebben we zorgvuldig bestudeerd. We kunnen nu met die zaken verder gaan.'

Hoe kijkt u naar het aantal klachten?

'We hebben in 2021 iets minder klachten binnengekregen dan in 2020, 4.700 stuks. Consumenten kloppen in veel gevallen nog te vroeg aan. Ze hebben bijvoorbeeld al wel met de financieel dienstverlener gebeld over hun klacht, maar nog niet de interne klachtenprocedure doorlopen. We verwijzen ze dan naar het juiste adres. In 2021 hebben we ruim 3.000 klachten inhoudelijk behandeld, tegen 3.200 in 2020. Dat komt doordat we in 2021 honderd beleggingsverzekeringsklachten moesten aanhouden. Ook klachten over variabele rente bij doorlopend krediet konden helaas nog niet voortvarend worden opgepakt omdat er nog gewacht moest worden op uitspraken in enkele zaken met impact voor de andere klachten. We zien dat er nog steeds gezocht wordt naar nuances op de inmiddels bekende Kifid-lijn. In meer dan duizend klachtzaken kwam het tot een uitspraak. In bijna de helft van de klachten kwam het tot een bemiddelresultaat.'

De bemiddelpraktijk is voor de buitenwereld wat ondoorzichtig. Kunt u enig inzicht geven?

'Bemiddelen is gebaat bij vertrouwelijkheid en is een belangrijk onderdeel van ons werk als buitengerechtelijk klachteninstituut. Meestal bereiken onze secretarissen namens de Geschillencommissie een bemiddelresultaat nog voordat de zaak op zitting komt, maar partijen kunnen elkaar ook tijdens de zitting nog vinden. Zo had ik laatst een zaak waarin een consument puur naar de letter van de voorwaarden, geen recht op uitkering had. Omwille van de relatie, deze persoon was al vijftig jaar klant, wilde de financieel dienstverlener toch een bedrag uitkeren. Het juridisch gelijk was op dat moment ondergeschikt aan de klantrelatie.'

Welke bemiddelvaardigheden spelen op zo'n moment een rol?

'Vooraf de juiste vragen stellen en aan beide kanten horen waar het hem nou precies in zit. De standpunten zijn vaak wel duidelijk, maar je probeert bij de belangen daarachter te komen. Je mag best veel vragen als dat in een open sfeer en met respect gebeurt. Dat geldt voor commissieleden en voor secretarissen. In 2022 willen we commissieleden en secretarissen daarin nog meer trainen.'

We weten dat uitspraken vaak in het voordeel van de financiële dienstverlener uitpakken. Hoe is dat bij bemiddeling?

'Een bemiddelresultaat kun je niet vatten in termen van gelijk of ongelijk. Het is de uitkomst van een gesprek waarvoor beide partijen tekenen omdat beiden het ermee eens zijn. Wie heeft gelijk gekregen wanneer een consument misschien niet met de hoofdprijs naar huis gaat, maar nul op het rekest had gekregen wanneer het tot een uitspraak was gekomen? Dat is het bemiddelingskader tegenover het veel stringentere juridische kader.'

'JE MAG BEST VEEL VRAGEN ALS DAT IN EEN OPEN SFEER EN MET RESPECT GEBEURT'

In dat stringentere juridische kader valt slechts een op de vijf uitspraken in het voordeel van de consument uit. Hoe kan dat?

'We zien dat financiële dienstverleners leren van onze uitspraken. Ze hebben hun processen goed op orde gebracht. Als we dan toetsen, dan moeten we constateren dat we de consument geen gelijk kunnen geven. Soms is in de polis van een motorverzekering bijvoorbeeld duidelijk gesteld dat een bepaald veiligheidsslot vereist is. Wanneer de verzekeraar of tussenpersoon dat duidelijk heeft aangegeven, wat valt de financiële dienstverlener dan te verwijten? Een ander voorbeeld is dat consumenten soms meer willen lenen dan ze kredietwaardig zijn, terwijl de financiële dienstverlener zorgvuldigheid moet betrachten. Ook bij zo'n klacht kunnen wij niet anders dan de financiële dienstverlener gelijk geven.'

Aan Kifid is gevraagd om een zorgvuldigheidstoets te overwegen.

'Dat is een aanbeveling uit de Kifid-evaluatie van SEO Economisch onderzoek van 2020. Dit vraagstuk willen we extern laten onderzoeken en ik ben daarover in gesprek met een universitair deskundige. Die moet zich over de complexe vraag buigen of zo'n zorgvuldigheidstoets een extra kader moet worden, of dat het in de bestaande zorgplicht kan worden ondergebracht. Daar worstelen we mee. Je kunt niet ineens een nieuwe norm introduceren, dan word je onvoorspelbaar.'

Kifid gaat werken met drie vaste contactmomenten. Waarom is dat?

'We vinden het belangrijk om partijen mee te nemen in wat we doen. Daarbij hebben we zeker aandacht voor de consumenten. We bellen nadat de klacht in behandeling is genomen, vervolgens bellen we als er een zitting aan komt en dan nog eens rondom de uitspraak. Zeker in de eerste twee contactmomenten kunnen we uitleggen wat partijen van Kifid kunnen verwachten. Dat geeft partijen gelegenheid om vragen te stellen. Met die contactmomenten hangt ook het vernieuwde klanttevredenheidsonderzoek samen, waarin we consumenten gedurende de klachtbehandeling al om feedback vragen, in plaats van pas aan het eind. We willen eerder in het klachtproces weten wat consumenten van onze werkwijze vinden.'

Jullie zien ook graag dat de contactpersoon van de financiële dienstverlener meekomt.

'Vaak is er, zeker bij grotere partijen, een afvaardiging vanuit de afdeling juridische zaken. Dat hoeft geen probleem te zijn, maar in sommige gevallen vragen we of de persoon meekomt die echt het contact met de consument had. Bijvoorbeeld iemand van de lokale bank of het lokale advieskantoor, zodat de consument niet alleen mensen van het hoofdkantoor of de centrale organisatie treft. Op die manier krijgen we de juiste gesprekspartner aan tafel en kan de consument zich écht gehoord voelen. Je verhaal kunnen doen, dat blijft het belangrijkste.'

In 2021 is Kifid verder gegaan met het leveren van maatwerk. Hoe verloopt dat?

‘Secretarissen kijken in elke zaak wat de mogelijkheden zijn en leren daarin ook van elkaar. Is een fase van repliek en dupliek bijvoorbeeld echt nodig? We kijken daar uiteraard heel zorgvuldig naar en luisteren naar de behoefte van partijen. Ook zijn we begonnen om al eerder in het proces een zitting in te plannen, ook al loopt de schriftelijke procedure nog. Dat voorkomt tijdverlies. Een andere manier om te versnellen is een mondelinge uitspraak die de Geschillencommissie direct op zitting kan doen. De gemiddelde behandeltijd van reguliere klachten is inmiddels minder dan zeven maanden; soms duurt het langer en soms gaat het sneller.’

'HET IS BELANGRIJK OM PARTIJEN MEE TE NEMEN IN WAT WE DOEN'

U bent heel trots op al het werk dat is verzet voor de nieuwe reglementen die per 1 april 2022 in werking treden.

‘Dat klopt. Een team van toegewijde secretarissen heeft onverschrokken gewerkt aan een prachtig resultaat, een reglement in vraag-en-antwoordvorm. Dit is een krachtige invulling van laagdrempeligheid en toegankelijkheid. De consument klikt op een vraag en komt dan bij het antwoord. Allemaal opgeschreven in toegankelijke taal. En bovendien zijn alle reglementen in één reglement opgenomen, consumentenklachten en kleinzakelijke klachten. Datzelfde geldt voor het reglement van de Commissie van Beroep.’

De reikwijdte van Kifid neemt toe. Er zijn twee nieuwe loketten bijgekomen: de Geschillenregeling BKR en een derde ondernemersloket voor klachten tegen financiers met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB.

‘Ik ben daar heel blij mee, omdat het goed past bij Kifid als financieel klachteninstituut. De kredietregistratieklachten gaan voornamelijk over de duur van de registratie en de zwaarte van de categorie. We hebben er meer werk van dan we verwacht hadden op basis van de prognose, maar dat is prima. We doen het graag zorgvuldig.’

‘Het derde kleinzakelijk loket is in mei 2021 geopend. Het duurt altijd even voordat er klachten binnenkomen. Ook de twee kleinzakelijke loketten die al eerder openstonden voor klachten over financiers en alternatieve financiering, krijgen nog niet veel klachten binnen. Of het zijn klachten die we niet kunnen behandelen. Ondernemers klagen soms over krediet dat niet is verleend, maar wij kunnen niet afdwingen dat een bank met iemand in zee gaat. Behalve als er bij de afwijzing sprake is van indirecte discriminatie, dan kan Kifid wel toetsen of het in strijd is met de wet.’

De Geschillencommissie is in 2021 flink uitgebreid.

‘We hebben twaalf nieuwe mensen in de Geschillencommissie benoemd, waarvan er zich zes bezighouden met kredietregistratieklachten. Ook hebben we voor 2022 nieuwe mensen geworven onder wie een jurist en psycholoog, die kennis heeft over consumentengedrag en besluitvormingsprocessen. We hebben op dat terrein ook webinars en workshops gegeven voor secretarissen en commissieleden. In 2021 hebben we afscheid genomen van enkele gewaardeerde collega’s: Caroline Polak, Sylvia Riemens en Roy Henninger. Ik ben hen zeer erkentelijk voor hun inzet voor de Geschillencommissie.’

Hoe divers en inclusief vindt u de organisatie?

‘Dat kan nog beter. De Geschillencommissie en het bestand van secretarissen zijn wel divers als het gaat om leeftijd en gender, maar over de culturele diversiteit ben ik minder tevreden. Ik wil het heel graag, maar het is een uitdaging om dat gerealiseerd te krijgen. We hebben recent een paar heel talentvolle en ambitieuze stagiaires gehad met een multiculturele achtergrond, maar die wilden de advocatuur in. En dat moeten ze ook doen.’

U trekt veel het land in of komt digitaal langs. Wat merkt u dan?

‘Ik geef regelmatig presentaties en ik merk dan altijd dat het mensen positief verrast dat Kifid heel benaderbaar is. We worden soms nog gezien als een soort mini-rechtbank, maar dat is een oud beeld, we zijn echt heel laagdrempelig en verre van ambtelijk. Je kunt gewoon de telefoon pakken en ons bellen, en ik merk dat mensen dat erg prettig vinden.’

‘Datzelfde beeld is er wanneer onze secretarissen lezingen geven. Er ontstaan goede gesprekken over wie we zijn en hoe we werken.’

Wat heeft u gehaald uit gesprekken met branche- en consumentenorganisaties?

‘We wisselen daar over en weer bevindingen en ervaringen uit. Wij vertellen over het klachtenbeeld dat we zien en waar onze zorgen zitten en zij doen hetzelfde. Online oplichting heeft echt breed de aandacht, denk aan spoofing en geldezel-praktijken. Dit zijn zorgen zowel bij de brancheorganisaties als bij consumentenorganisaties. Maar ook op online beleggen zijn we alert. Over al die onderwerpen is op alle niveaus veel voorlichting nodig en dat is een gezamenlijke inspanning. Hoe bereiken we de doelgroep, dat is de uitdaging.’

In april 2022 bestaat Kifid vijftien jaar. Reden voor een feestje?

‘We gaan daar zeker aandacht aan besteden! Ik hoop dat er in september, met een versoepeling in de coronamaatregelen, ruimte is voor een feestelijk minicongres. Het is een mooi moment. We hebben onze basis echt verbreed de afgelopen jaren, ook met de Geschillenregeling BKR. Ons bestaansrecht als hét financiële klachteninstituut is er gewoon.’



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

A photograph of Wanner Los, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark blue blazer over a beige turtleneck sweater. He is seated at a light-colored table, gesturing with both hands as if speaking. The background is a solid orange wall.

WANNER LOS: “KWALITEIT LEVEREN EN GEZAGHEBBEND BLIJVEN”

Wie Wanner Los vraagt naar de grootste uitdagingen voor zijn Commissie van Beroep, krijgt een eenvoudig antwoord. ‘Kwaliteit blijven leveren’, zegt de voorzitter. ‘Partijen moeten er op kunnen vertrouwen dat er door een deskundige commissie heel serieus en onafhankelijk naar hun zaak gekeken is.’

De Commissie van Beroep kreeg in 2021 in totaal 56 beroepsprocedures te verwerken. De categorie levensverzekeringen spande de kroon met 22 zaken. Ook boog de commissie zich opnieuw over beleggingsverzekeringszaken. De lijn in die zaken is helder, er werden geen nieuwe richtinggevende uitspraken gedaan.

Welke zaken uit 2021 zijn u bijgebleven?

‘De zaken rondom variabele rente op doorlopend krediet trokken veel aandacht. De hoofdlijnen zijn inmiddels duidelijk en veel partijen hebben zich gebogen over een compensatieregeling. Vervolgens komen daar dan weer nieuwe zaken over. Zo heeft de Geschillencommissie inmiddels geoordeeld dat bij het berekenen van compensatie geen rekening hoeft worden

gehouden met het rente-op-rente-effect. Daarover is inmiddels een beroep ingesteld. Daarnaast kunnen we nog steeds kredietverstrekkers op zitting krijgen die toch ook een uitspraak van Kifid verlangen, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat hun positie net anders is. Dat is toegestaan, maar je kunt als kredietaanbieder ook denken: wat heeft het voor zin en welk beeld ontstaat er bij klanten over mij?’

De Commissie van Beroep kan een zaak afwijzen, zoals gebeurde in het geval van Interbank.

‘Er gelden bepaalde drempelcriteria voor een beroepsprocedure. Daar was niet aan voldaan. En in dit geval wist Interbank niet duidelijk te maken welke relevante en principiële rechtsvragen aan de orde zouden kunnen zijn, die niet al in eerdere uitspraken door ons waren beantwoord. In zo’n geval verklaren wij een zaak niet behandelbaar.’

In een beroepszaak aangespannen door de Rabobank over de inzet van een taxatierapport toonde de Commissie van Beroep zich ook kritisch.

‘De Rabobank kon bij de Geschillencommissie niet duidelijk maken waarom de bank een Calcasa-rapport in de ene situatie wel accepteert en in een andere situatie niet. Nadat de Geschillencommissie de vordering van de consument had toegewezen, ging de bank in beroep en voerde daarin andere argumenten aan. Hoewel we de vordering van de bank daarop hebben toegewezen, hebben we wel opgemerkt dat het onzorgvuldig en onhelder is dat de bank zo lang nodig had om het juiste argument naar boven te halen. Door daar in de motivering uiting aan te geven, doen we enigszins recht aan het gevoel van de consument. Dat begrip helpt hopelijk om zo’n uitspraak te accepteren.’

'HET IS NIET ZO DAT BIJ EEN GESCHIL VRIJE ADVOCATKEUZE DIRECT AAN DE ORDE IS'

Ook in de zaak over vrije advocaatkeuze oordeelde de Commissie van Beroep anders dan de Geschillencommissie.

‘Er is veel ophef geweest over het feit dat vrije advocaatkeuze in alle gevallen toegestaan zou moeten worden. Er werd dan ook verwachtingsvol op ons oordeel gewacht. Wij hebben de zaak en de Europese rechtspraak zorgvuldig bestudeerd en geoordeeld dat er niet altijd sprake is van vrije advocaatkeuze. Het is dus niet zo dat zodra er een geschil is, vrije advocaatkeuze direct aan de orde is.’

‘Een belangrijke overweging daarbij is dat de consument niet onbeschermd zonder rechtsbijstand achterblijft. Een rechtsbijstandsverzekeraar heeft juristen in dienst die de consument zullen bijstaan. En als je zegt dat je altijd een advocaat wilt kunnen kiezen, dan moet je misschien een ander soort verzekering nemen waar dan ook een andere prijs bij hoort.’

Gebeurt het vaak dat de Geschillencommissie overruled wordt?

‘Dat gebeurt in ongeveer een derde van de zaken die bij ons komen. We hebben geen doelstelling op dat gebied. Als wij in alle gevallen hetzelfde zouden oordelen als de Geschillencommissie, dan zou dat misschien vreemd zijn. Als wij het altijd oneens zouden zijn met de Geschillencommissie eveneens. Het gaat erom dat we een second opinion bieden, die meerwaarde heeft.’

De Commissie van Beroep beschikt inmiddels over extra juridische ondersteuning. Hoe bevalt dat?

‘We hebben een uitmuntende jurist aangesteld die er onder andere voor zorgt dat wij steeds de laatste stand van de jurisprudentie bij de hand hebben op de deelonderwerpen die bij ons vaak voorkomen. Het is ook denkbaar dat zij concept-uitspraken gaat controleren op consistentie met eerdere uitspraken.’

‘Daarnaast zijn Mop van Tiggele, Ruth de Bock en Willem Steenhoven toegetreden tot de Commissie van Beroep. Daarmee versterken we zowel onze juridische als onze financiële deskundigheid. In de meeste beroepszaken oordelen vijf commissieleden, waarvan drie juristen en twee financieel deskundigen. Het oordeel komt in samenspraak tot stand. De financieel deskundigen kunnen bijvoorbeeld hun productkennis delen of aangeven wat bepaalde gebruiken zijn in de branche. Ook hebben zij er heel goed oog voor waar consumenten tegenaan lopen. En stellen zij ook andere vragen op de zitting.’

‘We hebben in 2021 afscheid genomen van Frits Salomons en Sjef Wuisman als leden van de Commissie van Beroep. We zijn hen erkentelijk voor hun jarenlange inzet, deskundigheid en plezierige manier van samenwerken. We gaan hen missen.’

Als u naar de ontwikkelingen kijkt, welk type zaken zit er aan te komen?

‘Er komen allerlei nieuwe beleggingsfenomenen op, zoals beleggen in crypto's. Ik vraag me af wanneer wij dat soort zaken gaan krijgen. En dan komt ook de vraag op: wie kwalificeert als financiële dienstverlener? Wie valt onder de reikwijdte van de Wet financieel toezicht en ook onder de reikwijdte van het Kifid-reglement?’

Online beleggers moeten vaak een kennis- en ervaringstoets doen. Hoe kijkt u daar naar?

‘Het is lastig om vooruit te lopen op hoe we dat in een eventuele zaak zullen toetsen. Wel kan ik zeggen dat de branche zich moet realiseren wat de beoogde werking van zo'n toets is. Als er alleen maar een waarschuwing uitkomt, terwijl je vervolgens gewoon je gang kunt gaan; is dat de werking die de wetgever heeft beoogd? De bedoeling van regels is dat ze ook werken. Is de waarschuwende werking groot en indringend genoeg of is het toch onvoldoende? Uiteraard draagt de consument in dit alles ook een eigen verantwoordelijkheid.’

Het is niet genoeg wanneer aanbieders zich houden aan de regelgeving die nu geldt?

‘Het zou mooi zijn als ze van tevoren bedenken hoe het beoogde effect het beste tot zijn recht komt. Probeer als financiële dienstverlener goed oog te hebben voor wat je wilt bereiken met waarschuwingen. Ga niet zitten wachten tot het misgaat. En zorg in ieder geval voor een stroppenpot; wie risico's neemt, moet risico's afdekken.’

Tot slot: wat is de uitdaging voor 2022?

‘Kwaliteit blijven leveren. Dat is ieder jaar de uitdaging. Ik merk dat onze uitspraken vaak als gezaghebbend worden gezien. Ik probeer er ook in de samenstelling van de commissie voor te zorgen dat we gezaghebbend blijven. Ik snap best dat het moeilijk is als een uitspraak niet in je voordeel uitpakt, maar ik hoop toch dat partijen zien dat er door een deskundige commissie serieus en zorgvuldig naar gekeken is.’

Wat geeft de meeste voldoening?

‘Voor mij persoonlijk is dat om iets te kunnen bereiken voor mensen. Een probleem dat via onze inbreng kan worden opgelost. Dat kan een oplossing in een individuele situatie zijn of een oplossing die een grotere groep raakt. De variabele rente is daar zo’n voorbeeld van. Als wij met onze uitspraken de katalysator zijn geweest voor een oplossing waar heel veel mensen iets aan hebben, dan geeft mij dat grote voldoening.’

Wanner Los is senior 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



Bestuursverklaring risicomanagement

Risicomanagement is verankerd in de Kifid-organisatie. Het bestuur ziet dit als een essentieel onderdeel om de doelstellingen van Kifid 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 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 en tijdigheid, financiën en IT-voorzieningen. Vanzelfsprekend heeft Kifid alle benodigde maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Een risico is een onzekere gebeurtenis met mogelijke negatieve gevolgen voor het bereiken van een organisatiedoelstelling. De gebeurtenis doet zich voor door interne of externe oorzaken. Interne risico's zijn die risico's die bestaan door interne bronnen, zoals medewerkers en IT-middelen. Daarnaast zijn er externe oorzaken of factoren die invloed kunnen hebben op de mate waarin Kifid haar doelstellingen behaalt.

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 het risicomanagementsysteem is bij Kifid van een goed niveau. Kifid blijft dit systeem continu verbeteren.

Risicoprofiel

Voor Kifid gelden de volgende vier risicocategorieën.

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.

Kwaliteit en tijdigheid

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. De medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van de Kifid-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 artikel 4 van de statuten van Kifid en via het Kostenreglement. De begroting wordt goedgekeurd door het bestuur van Kifid, daarna voorgelegd aan de financiële brancheorganisaties en vervolgens voorgelegd ter goedkeuring aan 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 databaseveiliging zijn immers cruciaal voor de operationele continuïteit van Kifid. De organisatie biedt toegang tot beveiligde webapplicaties, die jaarlijks door een externe partij worden getoetst aan de hand van de relevante beveiligingsrichtlijnen. Met deze beveiligde webapplicaties kunnen klagers en financiële dienstverleners digitaal stukken delen met Kifid en met elkaar. Daarnaast zorgt Kifid voor een up-to-date Business Continuity Plan (BCP) dat onder andere het backup-beleid en de uitwijkmogelijkheden beschrijft. Onderdelen van dit BCP worden maandelijks getest en jaarlijks vindt er een algehele test plaats die elk onderdeel van het BCP toetst. Dit alles dient om de kritische systemen van Kifid optimaal te beveiligen.

Risico's in 2022

Het bestuur is verantwoordelijk voor het risicomanagementsysteem van Kifid. In 2022 zal onveranderd gewerkt worden aan het op peil houden en waar mogelijk optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing.

In de afgelopen jaren is de wereld veranderd door de impact van de uitbraak van het coronavirus (COVID-19). Er zijn in Nederland ingrijpende maatregelen genomen om zowel de gezondheidszorg als de economie draaiende te houden. Kifid heeft haar werkwijze aangepast door digitaal (thuis)werken op een veilige manier mogelijk te maken en door hoorzittingen in digitale en/of hybride vorm te introduceren. Dat zal ook in 2022 uitgangspunt blijven. 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 op basis van de prognoses geen bedreiging ten aanzien van haar voortbestaan. Kifid kent een wettelijke basis in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en heeft onder haar aangesloten financiële dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze zullen blijven bestaan.

The top half of the page features several thin, light-yellow geometric lines on an orange background. These lines form various shapes, including triangles and a large, irregular polygon, creating a modern, abstract design.

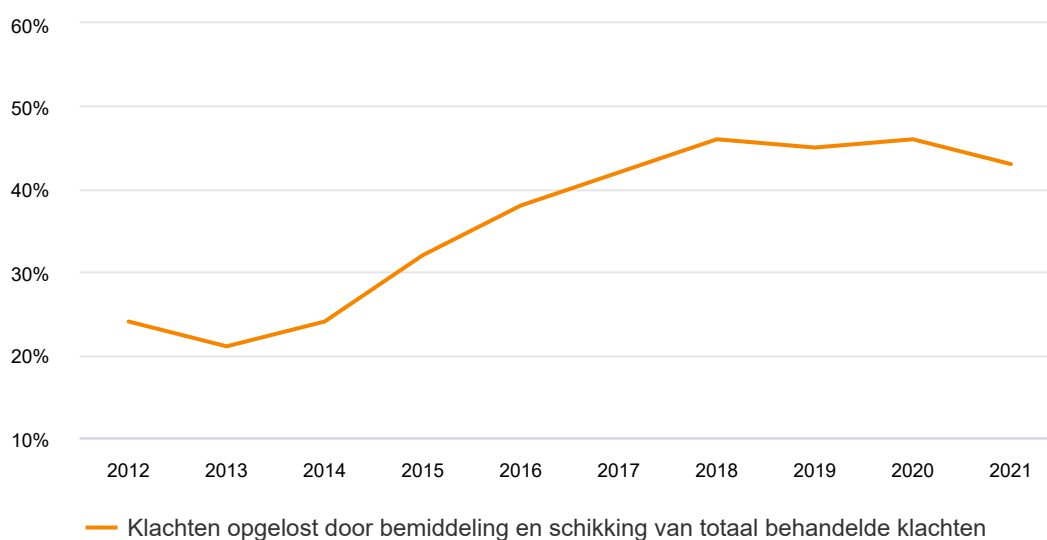
Klachten in cijfers



Klachten in cijfers

De ambitie van Kifid is om consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht een oplossing te bieden. Bij voorkeur door bemiddeling. Lukt dat niet, dan doet de Geschillencommissie uitspraak. In 2021 heeft Kifid 1.292 klachtzaken opgelost met inzet van bemiddeling en schikking. Er is uitspraak gedaan in 1.174 klachtzaken. Kifid heeft 3.019 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2021.

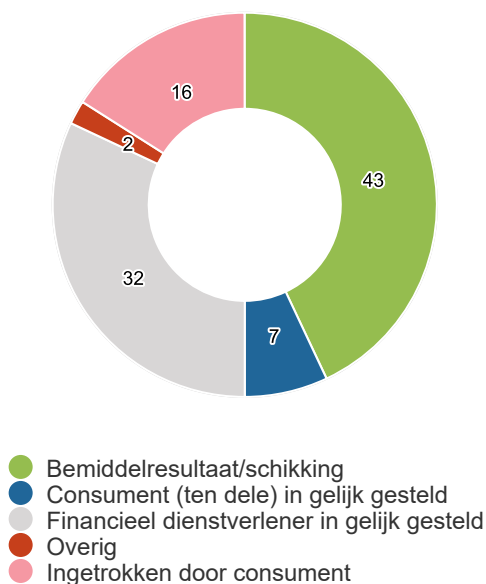
Grafiek 1: Klachtbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking (Kifid, 2021)



Bemiddelen en schikken

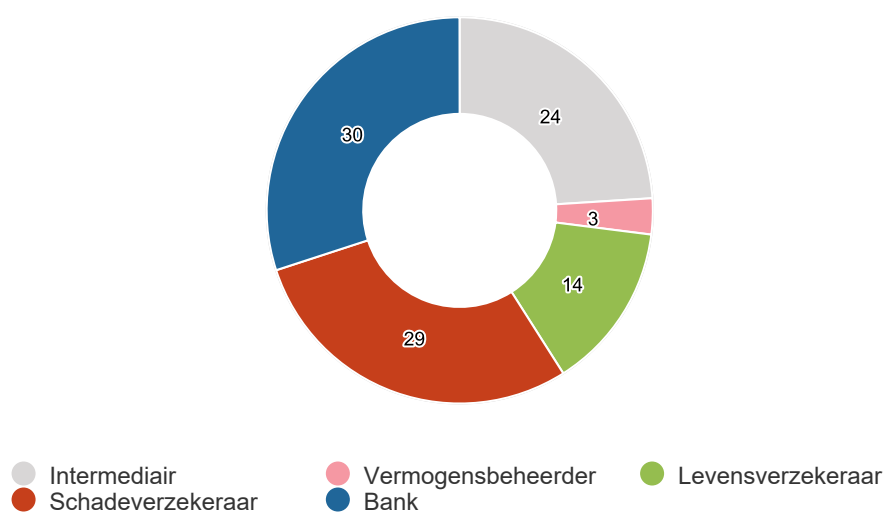
Evenals in voorgaande jaren wist Kifid in 2021 ruim 4 van de 10 klachten (43 procent) op te lossen met inzet van bemiddeling en schikking. Door de consument en de financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling of schikking, was een uitspraak niet meer nodig. Meerdere consumenten (16%) hebben hun klacht tussentijds ingetrokken. Dit percentage is vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2021 waren het enkele tientallen consumenten met een Allianz DIN Plan-beleggingsverzekering die hun klacht hebben ingetrokken, nadat uit een drietal uitspraken van de Commissie van Beroep duidelijk was hoe Kifid zou oordelen in vergelijkbare klachtzaken. Daarnaast komen consumenten en financiële dienstverleners soms buiten Kifid om alsnog tot een oplossing en trekt de consument betreffende klacht in. Of er zijn andere redenen die de consument doen besluiten om de klachtprocedure niet voort te zetten.

Grafiek 2: Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2021)



Kijkend naar het totaal aantal bemiddelresultaten doen banken, verzekeraars en financiële adviseurs (intermediair) niet onder voor elkaar als het gaat om medewerking aan het vinden van een oplossing via bemiddeling of schikking. Van de 1.292 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, betrof het voor 29 procent schadeverzekeringen en voor 14 procent levensverzekeringen. Banken en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 30 procent en 24 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten. Het aandeel van vermogensbeheerders is met 3 procent gering aangezien hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten relatief gering is.

Grafiek 3: Klachten opgelost door bemiddeling of schikking per dienstverlenersegment (Kifid, 2021)

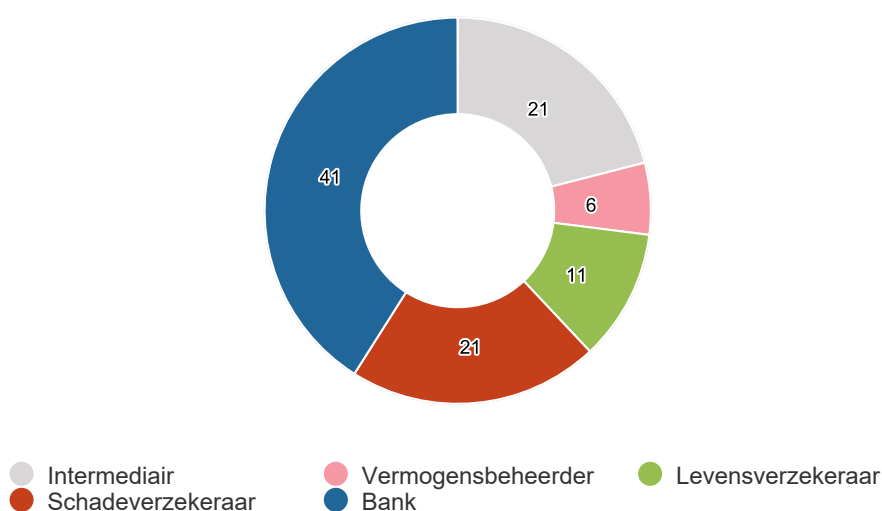


De ambitie van Kifid blijft onverminderd om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dit kan bij Kifid in iedere fase van de klachtbehandeling. De kracht van een bemiddelresultaat of schikking is dat het een oplossing biedt naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener. En veelal geeft bemiddeling sneller duidelijkheid dan een klachtprocedure die eindigt met een uitspraak.

Uitspraak

Is er geen ruimte voor bemiddeling of lukt het niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2021 zijn 1.174 klachten geëindigd met een uitspraak. Deze uitspraken zijn gepubliceerd op de website. Evenals in 2020 gingen de meeste uitspraken in 2021 (41 procent) over klachten tegen banken. Een derde (32 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 21 procent schadeverzekeringen en 11 procent levensverzekeringen. Financiële intermediairs waren betrokken bij 21 procent van de uitspraken. Het aantal uitspraken over klachten tegen vermogensbeheerders verdubbelde van 3 naar 6 procent van het totaal aantal gedane uitspraken in 2021.

Grafiek 4: Klachten geëindigd met een uitspraak per dienstverlenersegment (Kifid, 2021)

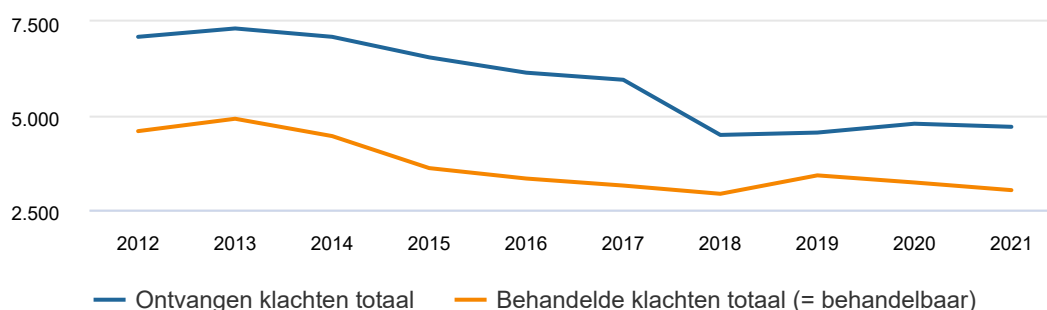


Ontvangen en behandelde klachten

In 2021 heeft Kifid in totaal 4.703 klachten ontvangen. Daarmee bleef het aantal mensen dat zich met een klacht bij Kifid meldt vergelijkbaar met 2020, toen het aantal ontvangen klachten 4.785 bedroeg. Mensen weten Kifid goed te vinden. In de meeste gevallen verwijst de financiële dienstverlener de consument naar Kifid of mensen vinden het financiële klachtenloket via internet.

Kifid heeft in 2021 in totaal 3.019 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dit is in lijn met de verwachting dat Kifid jaarlijks tussen de 3.000 en 3.200 klachten inhoudelijk behandelt en afrondt. In 2020 was het aantal behandelde klachten hoger (3.223) omdat toen door Kifid nog een achterstand in de klachtbehandeling is weggewerkt.

Grafiek 5: Klachten bij Kifid 2012-2021



Minder klachten niet-behandelbaar

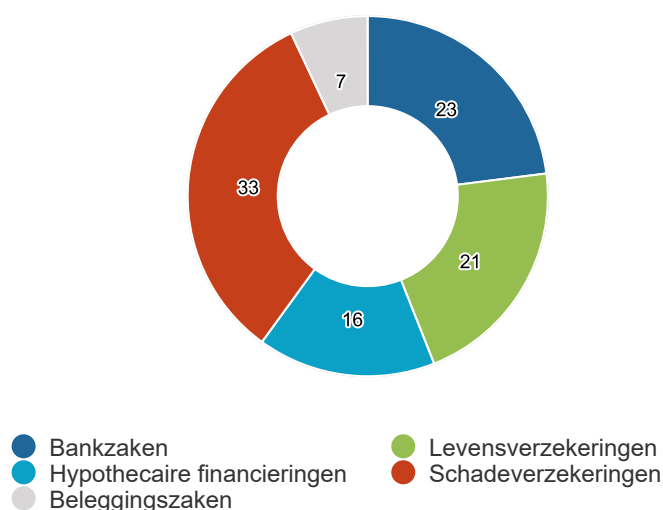
Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2021 met 66 iets af ten opzichte van 2020. Het aantal niet-behandelbare klachten in 2021 bedroeg in totaal 1.754. Van de ingediende beroepen waren er tien niet behandelbaar. Voor het overgrote deel van deze klachten en beroepen geldt dat na indiening is gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht of het beroep door Kifid. Bijna 600 mensen dienden in 2021 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 2021 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 duidelijke communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Ook laat Kifid geen gelegenheid onbenut om erop te wijzen dat mensen hun klacht eerst moeten voorleggen aan de financiële dienstverlener. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan kunnen zij terecht bij Kifid. Daarnaast stimuleert Kifid het gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend. De sneltest is te vinden op de website van Kifid en geeft een eerste voorlopige indicatie of de klacht wel of niet voldoet aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Door mensen vooraf beter te informeren over welke klachten Kifid wel of niet kan behandelen, wil Kifid teleurstelling over niet-behandelbare klachten zoveel mogelijk voorkomen.

Spreiding klachten

In de verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten is in 2021 een lichte verschuiving te zien in vergelijking met voorgaande jaren. Het aandeel behandelde klachten over schadeverzekeringen is afgenomen van 37 tot 33 procent (981 klachten). Ondanks deze afname blijven schadeverzekeringen wel het grootste aantal klachten opleveren. In 2021 groeit het percentage klachten over bankzaken, over levensverzekeringen en over beleggingszaken ten opzichte van 2020. Klachten over bankzaken vormen in 2021 het op een na grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 23 procent (694 klachten). In 2020 was dit nog 20 procent. Het aandeel klachten over levensverzekeringen stijgt van 16 naar 21 procent (643 klachten) in 2021. Klachten over hypotheekzaken vormen in 2021 het op drie na grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 16 procent (474 klachten). Het aandeel klachten over beleggingszaken stijgt in 2021 licht van 6 naar 7 procent (224 klachten).

Grafiek 6: Behandelde klachten per dienstverlening (Kifid, 2021)



Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid	2021	2020
Geschillencommissie	2.963	3.170
Commissie van Beroep	56	53
Totaal	3.019	3.223

Ontvangen klachten Kifid	2021	2020
Geschillencommissie	4.633	4.717
Commissie van Beroep	70	68
Totaal	4.703	4.785

Niet-behandelbare klachten Kifid	2021	2020
Geschillencommissie	1.744	1.815
Commissie van Beroep	10	5
Totaal	1.754	1.820

Behandelde klachten (vervolg)



Bankzaken

	2021	2020
Geschillencommissie	688	633
Commissie van Beroep	6	7



Beleggingszaken

	2021	2020
Geschillencommissie	218	182
Commissie van Beroep	6	8



Hypothecaire financieringen

	2021	2020
Geschillencommissie	465	502
Commissie van Beroep	9	12



Levensverzekeringen

	2021	2020
Geschillencommissie	621	669
Commissie van Beroep	22	14



Schadeverzekeringen

	2021	2020
Geschillencommissie	968	1.184
Commissie van Beroep	13	12



MKB-zaken

	2021	2020
Geschillencommissie	3	3
Commissie van Beroep	0	0

Behandelde klachten Geschillencommissie

							
	Bank	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Bemiddelresultaat/ schikking	307	51	191	216	525	1	1.291
Consument/ ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	43	15	35	25	67		185
Ingetrokken door consument/ ondernemer	77	32	45	233	103	1	491
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	242	119	187	144	246	1	939
Overig	19	1	7	3	27		57
	688	218	465	621	968	3	2.963

Niet- behandelbare klachten Geschillencommissie

							
	Bank	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Interne klachtprocedure niet doorlopen	277	52	75	34	150	3	591
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	354	82	92	77	330	39	974
Ingetrokken door consument/ ondernemer	39	7	10	8	27	2	93
Overig	47	9	8	5	17		86
	717	150	185	124	524	44	1.744

Behandelde klachten Commissie van Beroep

						
	Bank	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Schikking					1	1
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	3	2	3	3	3	14
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	3	4	5	16	8	36
Ingetrokken door consument			1	3	1	5
	6	6	9	22	13	56

Niet behandelbare klachten Commissie van Beroep

						
	Bank	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling beroep	2	1	-	4	3	10

The top half of the page features several thin, light-yellow geometric lines on an orange background. These lines form various shapes, including triangles and a large, irregular polygon, creating a modern, abstract design.

Uit de Kifid-praktijk

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 mkb-ondernemer of zzp'er duur. Bovendien heb je dan een advocaat nodig en kost het veel tijd, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.



Tiental ondernemersklachten

In totaal deden 47 kleinzakelijke ondernemers in 2021 een beroep op Kifid. Drie van deze klachten kon Kifid (nog) niet behandelen omdat de ondernemer zijn klacht niet eerst had voorgelegd aan de financiële dienstverlener. Het merendeel van de ondernemersklachten (39) bleek niet-behandelbaar, omdat de klacht niet voldeed aan andere voorwaarden voor behandeling door Kifid. Denk aan klachten van ondernemers over verzekeringen en daarvoor is Kifid niet bevoegd. Evenmin kan Kifid klachten behandelen over een zakelijk krediet dat bij een bank is afgesloten vóór 1 juli 2018, of verkregen van een alternatieve financier vóór 1 juli 2019,

of over een financieringsadvies voor een financieringsaanvraag van vóór 1 mei 2021. Kifid heeft in 2021 drie klachten van kleinzakelijke ondernemers behandeld en afgerond. Eén hiervan is tussentijds ingetrokken. Eén ondernemersklacht is opgelost met bemiddeling en in één klacht van een kleinzakelijke ondernemer over zijn alternatieve financiering is uitspraak gedaan (GC 2021-0613).

Nieuw loket: Erkend financieringsadvies MKB

Op initiatief van de Stichting MKB Financiering is Kifid sinds 1 mei 2021 bevoegd om ondernemersklachten over financieringsadvies te behandelen voor zover gegeven door een financieringsorganisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Bijvoorbeeld als een ondernemer vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de risico's die samenhangen met het verstrekte advies en de verkochte of geadviseerde producten en diensten. Of als de geadviseerde financierstructuur en verplichtingen volgens de ondernemer niet verantwoord zijn of niet passen bij het bestedingsdoel. Het kan ook zijn dat de ondernemer het niet eens is met de manier waarop de financieringsadviseur de afspraken met betrekking tot de financieringsaanvraag uitvoert. Een ondernemer kan bij Kifid niet klagen over een afwijzing voor een financieringsadvies; het staat een financiersadviseur vrij om een verzoek voor advisering en begeleiding te weigeren. Deze uitbreiding van de dienstverlening door Kifid ligt in het verlengde van de behandeling van ondernemersklachten over alternatieve financiering en maakt deel uit van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB.

Alternatieve financiering

Kleinzakelijke ondernemers met klachten over alternatieve financiering kunnen al sinds 1 juli 2019 bij Kifid terecht. Dit gebeurt op 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. 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.

Kleinzakelijke financiering

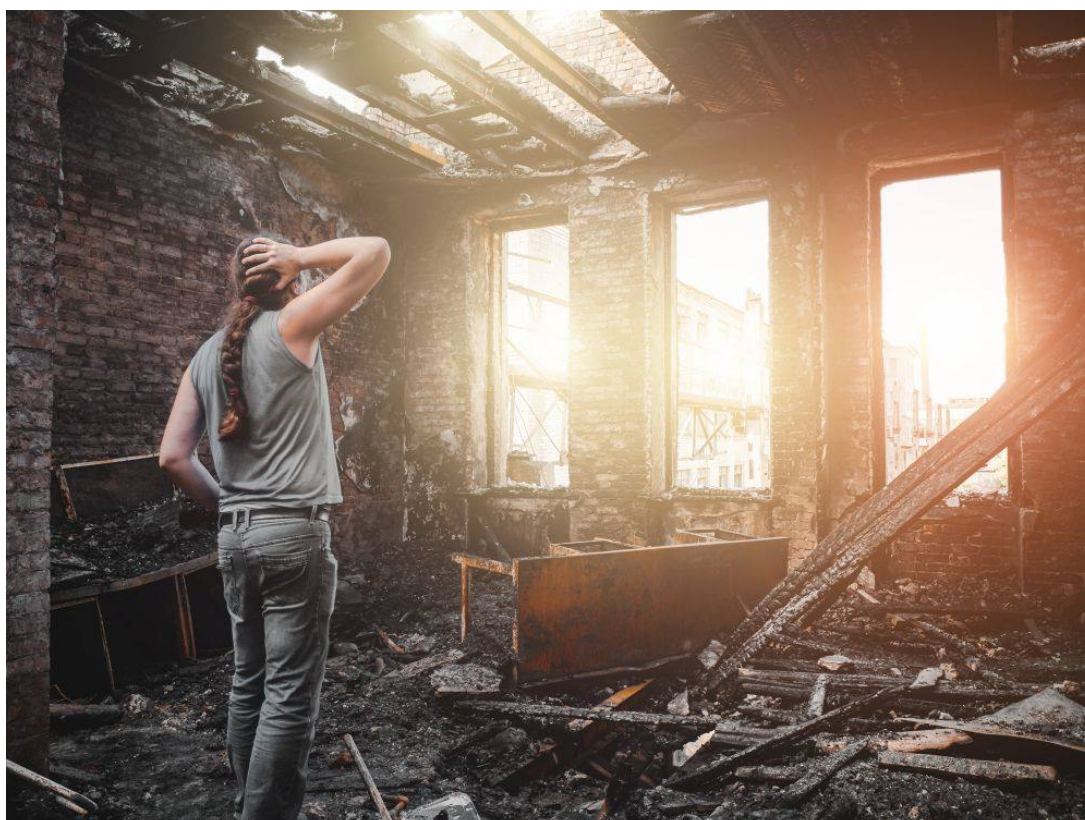
Kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers met een klacht over een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank kunnen al sinds 1 juli 2018 terecht bij Kifid. Dit klachtenloket is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en maakt deel uit van de Gedragscode Kleinzakelijke 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 ondernemers

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in het reglement Geschillencommissie Kifid. Zo moet een klacht over een kleinzakelijke financiering gaan over een financiering die is aangevraagd vanaf 1 juli 2018. Een klacht over een alternatieve financiering moet gaan over een financiering die is afgesloten vanaf 1 juli 2019 en een klacht over een erkend financieringsadvies moet gaan over een financiering die is aangevraagd op of na 1 mei 2021. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling bij Kifid een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering en erkend financieringsadvies zijn op enkele uitzonderingen na in principe bindend. Dit betekent dat de bank of nieuwe financier of erkend financieringsadviseur de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Uit de praktijk... verzekeringsklachten

De Geschillencommissie behandelde in 2021 bijna 1.000 klachten over schadeverzekeringen en ruim 600 klachten over levensverzekeringen. Er zijn 13 beroepen over schadeverzekeringen behandeld en 22 beroepen over levensverzekeringen. Van de totaal behandelde verzekeringsklachten zijn 4 van de 10 klachten opgelost via bemiddeling en is in 512 klachtzaken uitspraak gedaan. Belangrijk was de uitspraak rondom de vrije advocaatkeuze. Ook heeft de Geschillencommissie het begrip kernbeding nog eens verduidelijkt. Bij klachten tegen tussenpersonen is vaak onduidelijk wat precies is besproken tussen adviseur en consument. In dit kader blijft het maken van gespreksverslagen een aanbeveling.



Vrije advocaatkeuze

Over de uitspraak van het Europees Hof van Justitie van 2020, waarin naar aanleiding van een Belgische zaak werd uitgelegd wanneer er recht bestaat op vrije advocaatkeuze, waren de meningen verdeeld. De uitspraak was op meerdere manieren te interpreteren, waarbij de Geschillencommissie koos voor de ruime uitleg: zolang er sprake is van een conflict kan een consument in elke fase beroep doen op vrije advocaatkeuze. De Commissie van Beroep concludeerde in de beroepsprocedure die daarop volgde dat een beperktere uitleg van toepassing is: de vrije advocaatkeuze mag, een uitzondering daargelaten, beperkt worden tot de rechtsbijstand in een gerechtelijke of administratieve procedure. Deze lijn is leidend. (GC 2021-0300; CvB 2021-0042)

Het viel de Geschillencommissie in klachten tegen rechtsbijstandverzekeraars verder op dat de Geschillenregeling nog steeds relatief onbekend is bij consumenten. Deze regeling staat in de verzekeringsvoorwaarden van iedere rechtsbijstandverzekering en biedt recht op een second opinion wanneer verzekerde en verzekeraar het oneens zijn. De onenigheid moet dan gaan over de aanpak van een zaak, of wanneer de verzekeraar de behandeling wil stoppen terwijl de consument wil doorgaan. Met het oog hierop is in 2021 een kennisdocument gepubliceerd.

Definitie kernbeding

Het is voor de uitkomst van een geschil van belang of een verzekeringsvoorwaarde al dan niet als kernbeding moet worden gezien. Een kernbeding is namelijk in beginsel uitgezonderd van een beoordeling op oneerlijkheid volgens de Europese Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Dat brengt wel met zich mee dat een kernbeding niet zomaar wordt aangenomen; in verzekeringsovereenkomsten moet het gaan om bedingen die de omvang van de dekking bepalen, maar niet alle bedingen die van invloed kunnen zijn op de omvang van de premie worden als kernbeding aangemerkt. Dan zouden immers al die bedingen van een oordeel op oneerlijkheid worden uitgesloten. De Geschillencommissie moest in 2021 beoordelen of de 'normale voorzichtigheidsclausule' kwalificeert als kernbeding. Bij de 'normale voorzichtigheidsclausule' gaat het erom dat een verzekerde goed op zijn spullen moet letten. De Geschillencommissie oordeelde dat de normale voorzichtigheidsclausule geen kernbeding is. Het beding, in dit geval onderdeel van de voorwaarden van een kostbaarhedenverzekering, gaat weliswaar over de gevolgen die verbonden worden aan onzorgvuldig gedrag van de verzekerde, maar is geen beding dat het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar vooraf duidelijk omschrijft of afbakt. Daarmee is de clausule een algemene voorwaarde en geen kernbeding. Hierdoor kon de voorwaarde ruimer getoetst worden, al bood dat de consument in kwestie geen soelaas. (GC 2021-0289)

Opvallende zaken: toepassing voorwaarden

De Geschillencommissie ziet dat verzekeraars in de regel steeds meer aandacht hebben voor transparante en begrijpelijke voorwaarden. Toch komt het voor dat voorwaarden de plank misslaan, zo illustreert een uitspraak over een kitesurfuitrusting. Bij een brand in een clubhuis ging de surfuitrusting van de consument verloren. Het pak werd niet vergoed, omdat de verzekering alleen dekking zou geven voor brand, diefstal en beschadiging *tijdens het gebruik voor kitesurfen*. De Geschillencommissie oordeelde dat de schade gewoon uitgekeerd moest worden. 'Als de verzekeraar heeft bedoeld om brandschade te verzekeren, dan brengt de

redelijkheid met zich mee dat reële schades daaronder vallen. Zonder dekking tegen brandschade tijdens opslag van de kitesurfuitrusting zijn brandschades volgens de Geschillencommissie eigenlijk niet voorstelbaar', aldus de uitspraak. (GC 2021-0893)

Ook in een andere zaak tikte de Geschillencommissie een verzekeraar op de vingers. Het ging om een consument die naar Thailand was afgereisd, daar ziek werd en vervolgens '*not fit to fly*' was. Hierdoor bleef de reisverzekering doorlopen en daarmee ook de dekking voor medische kosten. De reisverzekeraar beriep zich in eerste instantie op de maximale dekkingstermijn van 180 dagen die inmiddels was verstreken. De voorwaarden bevatten echter een overmachtsartikel op grond waarvan de consument stelde dat de verzekeraar deze kosten wel degelijk moest blijven vergoeden. Daarop droeg de verzekeraar nieuwe afwijzingsgronden aan. Daar stak de Geschillencommissie een stokje voor. Een verzekerde mag erop vertrouwen dat de verzekeraar de opgegeven afwijzingsgrond beslissend acht. De zaak werd daarom puur beoordeeld op grond van de eerste afwijzingsgrond: de 180 dagen. Die grond slaagde niet, waarna de verzekeraar de kosten conform de verzekering moest vergoeden. (GC 2021-0985)

Pensioenverzekeringen en zorgplicht

In het licht van het veranderende pensioenstelsel ziet de Geschillencommissie de zorgplicht van pensioenverzekeraars en pensioenadviseurs richting werknemers/deelnemers als een belangrijke ontwikkeling. De Geschillencommissie zette in 2021 de lijnen uit. Zoals in een klachtzaak over een te lage opbouw van het ouderdomspensioen waarop de deelnemer niet zou zijn geweest. In deze zaak had de verzekeraar de werkgever en de deelnemers vooraf onvoldoende geïnformeerd over de hoogte van de risicopremie voor het nabestaandenpensioen, over hoe die premie wordt berekend en over welke factoren kunnen maken dat de risicopremie hoger of lager wordt. De pensioenadviseur had op zijn beurt bij de aanpassing van de pensioenregeling begin 2015 de werkgever moeten wijzen op de gevolgen van de stijging van de risicopremies voor het nabestaandenpensioen. Namelijk dat dit ten koste ging van de kapitaalopbouw voor het ouderdomspensioen. Ook al adviseert de pensioenadviseur met name de werkgever, hij moet wel rekening houden met de voor hem kenbaar betrokken gerechtvaardigde belangen van derden, zo oordeelde de Geschillencommissie. Datzelfde geldt voor de verzekeraar. Door onvoldoende informatie te geven over hiervoor genoemde zaken zijn de verzekeraar en de pensioenadviseur tegenover zowel de werkgever als de deelnemer tekortgeschoten. De slotsom is dat de verzekeraar en de adviseur beide hoofdelijk aansprakelijk zijn voor door de pensioendeelnemer geleden schade. (GC 2021-1072)

Zorgplicht tussenpersoon

Er zijn in 2021 ongeveer honderd klachten behandeld van consumenten die vinden dat hun tussenpersoon tekort is geschoten in de dienstverlening. In veel van deze zaken blijkt dat consumenten meer van hun tussenpersoon verwachten dan deze op grond van de afspraken hoeft te leveren. Ondanks het bestaan van het dienstverleningsdocument blijft heldere communicatie door de verzekeringstussenpersoon over de reikwijdte van de dienstverlening van groot belang. Daarnaast is in veel van deze zorgplichtzaken onduidelijk wat er precies is afgesproken en afgewogen in de gesprekken tussen consument en tussenpersoon. Het is dan

het ene woord tegen het andere, waarbij de financieel adviseur als professional een verzwaarde motiveringsplicht heeft: hij of zij zal moeten aantonen dat er aan de zorgplicht is voldaan. Het maken en eventueel door de consument laten ondertekenen van gespreksverslagen en telefoonnotities zou hierbij kunnen helpen. Het ontbreken ervan komt in de regel voor rekening en risico van de tussenpersoon. (GC 2021-0479)

Uit de praktijk... beleggingsklachten

In 2021 behandelde Kifid 218 klachten en 6 beroepen over beleggingen. Bijna een kwart hiervan is opgelost door bemiddeling en in 140 zaken is uitspraak gedaan. Zeventien uitspraken waren in het voordeel van de consument. Klachten over execution only beleggen ('zelf doen') voerden de boventoon. Beleggingsondernemingen hebben ook dan een zorgplicht, maar die behelst vooral een correcte uitvoering van de order. De consument heeft een grote eigen verantwoordelijkheid.



Zorgplicht en kennistoets

Execution only beleggen en zorgplicht sluiten elkaar niet uit. De beleggingsonderneming moet ervoor zorgen dat de uitvoering van orders correct verloopt en dat het best mogelijke resultaat wordt behaald. Daarnaast moet de beleggingsonderneming de consument afdoende informeren over bijvoorbeeld veranderingen in aanbod of dienstverlening. Wel heeft de consument een grote eigen verantwoordelijkheid. Een consument die verlies opliep na het handelen in boosters, kreeg nul op het rekest toen hij klaagde over de in zijn ogen 'te beknopte' kennis- en ervaringstoets. De Geschillencommissie stelde vast dat de beleggingsonderneming invulling heeft gegeven aan haar verplichtingen door twee kennis- en ervaringstoetsen af te nemen. Daaruit bleek bij de consument relevante ervaring met het beleggen in financiële instrumenten en kennis van de

risico's en verplichtingen van gestructureerde producten. Ook gaf de consument aan kennis te hebben van de risico's en eventuele verplichtingen van hefboomproducten en vaak in die producten belegd te hebben. Er bestond voor de beleggingsonderneming geen aanleiding om aan de door de consument gegeven antwoorden te twijfelen, zo concludeerde de Geschillencommissie. Kifid ziet overigens wel dat deze kennis- en ervaringstoetsen in ontwikkeling zijn. In de (juridische) beoordeling gaat het er echter steeds om of de beleggingsonderneming de geldende verplichtingen uit de Wet financieel toezicht nakomt. (GC 2021-0637)

Dividendbelasting

Gaat de dienstverlening van een (bank)beleggingsonderneming zo ver dat het juiste percentage aan dividendbelasting direct aan de bron moet worden ingehouden? Zodat de consument dit niet met een verklaring achteraf van de buitenlandse fiscus hoeft terug te vragen. Nee, oordeelde de Geschillencommissie in een uitspraak tegen Rabobank. Dit soort dienstverlening, waarvoor de (bank)beleggingsonderneming een nieuw proces zou moeten inrichten, past niet binnen de overeengekomen execution only beleggingsdienstverlening. Een (bank)beleggingsonderneming heeft bovendien een mate van beleidsvrijheid voor wat betreft de omvang van de diensten die zij aanbiedt. Gaat het echter om een lage administratieve last, dan mag een consument de medewerking van de beleggingsonderneming wél verlangen. Zo moest DeGiro de schade van een consument vergoeden omdat hem een stempel, een handtekening en een datum geweigerd was voor zijn teruggaveverzoek aan de Franse fiscus. Het invullen van een dergelijk formulier is geen noemenswaardige administratieve last, aldus de Geschillencommissie. De beleggingsonderneming was gehouden daaraan mee te werken. (GC 2021-1011 en GC 2021-0415)

Rabobank Certificaten

Meerdere consumenten klopten in 2021 bij Kifid aan met klachten over Rabobank Certificaten. Dat gebeurde nadat de bank de vergoeding op uitstaande certificaten schrapte op advies van de Europese Centrale Bank (ECB). In de loop van 2021 werd duidelijk dat de Geschillencommissie niet bevoegd is om deze klachten te behandelen. Rabobank Certificaten zijn bedoeld als instrument voor financiering van de bank; Rabobank handelt op dat moment niet als bank, maar in de hoedanigheid van uitgevende instelling. Volgens het reglement van de Geschillencommissie kan zo'n klacht niet behandeld worden, omdat de activiteit geen 'beleggingsdienst' is volgens de Wet financieel toezicht (Wft). Consumenten kunnen zich met zo'n klacht wel melden bij de civiele rechter. (GC 2021-0382)

Assortimentswijziging

Het komt regelmatig voor dat consumenten zich beklagen over een assortimentswijziging van de (bank)beleggingsonderneming. Het is dan bijvoorbeeld niet meer mogelijk om een bepaald aandeel bij te kopen. De bank kan als reden hebben dat slechts weinig klanten in een bepaald product beleggen, waardoor het aanhouden ervan te kostbaar wordt. Uit de rechtspraak volgt dat een financiële dienstverlener die beleidsvrijheid heeft, maar dat een redelijke opzegtermijn wel een vereiste is. In een zaak waarin een consument zich erover beklagde dat ABN AMRO zijn aandelen had verkocht, oordeelde de Geschillencommissie dat de geboden opzegtermijn van zes weken ruim genoeg was. Zo'n termijn biedt een consument voldoende gelegenheid om de aandelen elders onder te brengen of zelf te verkopen. (GC 2021-0177)

Integere bedrijfsvoering en markt

Een beleggingsonderneming moet zorgen voor een correcte uitvoering van orders voor de klant, maar heeft ook een eigen verantwoordelijkheid als het gaat om het bewaken van een integere markt en zorgdragen voor een integere bedrijfsvoering. Die verschillende verantwoordelijkheden kunnen botsen, zo blijkt uit een klachtzaak waarin een consument een bepaalde positie niet kon uitbouwen vanwege restricties door de beleggingsonderneming. Als de omvang van de totale positie door alle klanten samen te groot wordt in combinatie met specifieke risico's in het aandeel, moet een beleggingsonderneming restricties op kunnen leggen uit oogpunt van risicobeheersing. De Geschillencommissie oordeelde dat DeGiro conform de Wet financieel toezicht een beheerste en integere bedrijfsvoering moet inrichten en dat het hanteren van restricties onderdeel kan zijn van dit risicobeleid. Wel had de beleggingsonderneming de consument beter over het beleid kunnen informeren. Dat leidt echter niet tot een toewijzing van de klacht, de consument heeft geen schade geleden. Betere informatie had de opgelegde restricties immers niet weggenomen. In een andere zaak oordeelde de Geschillencommissie dat de beleggingsonderneming bandbreedtes voor prijslimieten mag gebruiken in het kader van haar verplichting om marktmanipulatie te voorkomen. Marktmanipulatie is verboden en een beleggingsonderneming is verplicht om bij het uitvoeren van haar dienstverlening doeltreffende systemen en procedures in te stellen om zo marktmanipulatie te voorkomen. (GC 2021-1036, GC 2021-0505)

Turbo beleggen

Particuliere beleggers kunnen als gevolg van turbo beleggen in de problemen komen en veel geld verliezen. Turbo's zijn hefboomproducten: beleggers speculeren op een koersdaling of -stijging van een onderliggende waarde, zoals een aandeel, index of valuta. Dat de onderliggende waarde grotendeels wordt gefinancierd met geleend geld, verhoogt het risico. Beleggers kunnen hun volledige inleg verliezen. De Geschillencommissie boog zich geregeld over zaken waarbij consumenten bijvoorbeeld stelden dat de beleggingsonderneming hen indringender hadden moeten waarschuwen. De beleggingsonderneming als execution only dienstverlener mocht echter volstaan met waarschuwingen in gestandaardiseerde vorm. Sinds 1 oktober 2021 zijn consumenten hiertegen beter beschermd door een hefboomlimiet, een verplichte risicowaarschuwing en een verbod op handelsbonussen. Kifid vindt dat een goede zaak en heeft sindsdien hierover geen klachten meer zien binnenkomen.

Uit de praktijk... bank- & hypotheekklachten

De Geschillencommissie kreeg in 2021 bijna 700 bankklachten en ruim 460 hypotheekklachten te verwerken. Er zijn 6 beroepen over bankklachten behandeld en 9 beroepen over hypotheekklachten. Meer dan 4 van de 10 bank- en hypotheekklachten is opgelost via bemiddeling en in 521 klachtzaken is uitspraak gedaan. De zaken rondom variabele rente op doorlopende kredieten trokken de meeste aandacht en hebben geleid tot compensatieregelingen bij diverse banken. Online oplichting was in 2021 opnieuw goed voor tientallen klachten waarbij ook het fenomeen opduikt waarbij fraudeurs zich voordoen als bankmedewerker en bankpassen fysiek ophalen bij de slachtoffers. Een nieuw type klacht over de heridentificatieplicht, waarbij AVG-regels en Wwft-regels mogelijk botsen, wacht op uitsluitel van de Commissie van Beroep.



Variabele rente op doorlopend krediet

Bij een doorlopend krediet mag de consument verwachten dat het rentetarief van zijn krediet stijgt en daalt naarmate de relevante marktrente in het algemeen stijgt en daalt, aldus de inmiddels vaste lijn bij Kifid. In 2021 trokken diverse grootbanken op basis van Kifid-uitspraken de conclusie dat zij een deel van hun klanten gaan compenseren. De Geschillencommissie waardeert dat aanbieders compensatieregelingen opzetten, maar constateert ook dat enkele banken scherp aan de wind blijven zeilen om hun punt te maken. Hoewel de lijn duidelijk is, waren en zijn er nog losse einden. Zo oordeelde de Geschillencommissie in 2021 dat de compensatie over de gehele looptijd moet worden berekend, en dat de bank niet wegstapt met een fictieve ingangsdatum. Ook is nu duidelijk dat voor 'rood staan' geen andere referentierente geldt dan voor een 'regulier' doorlopend krediet; volgens de Geschillencommissie is er voor consumenten niet zoveel verschil tussen beide vormen. Daarnaast oordeelde de Geschillencommissie dat een bank geen rekening hoeft te houden met het rente-op-rente-effect. Ook niet wanneer andere banken dat wel doen. Tegen die uitspraak is van consumentenzijde beroep ingesteld, het is nu wachten op de uitspraak van de Commissie van Beroep. (GC 2022-0047, GC 2021-0447, GC 2021-0448, CvB 2021-0040, CvB 2021-0041)

Huiver voor heridentificatie

Banken en betaaldienstverleners vragen geregeld aan consumenten of zij zich opnieuw willen identificeren. Consumenten kunnen enige huiver ervaren om hun ID of paspoort met zichtbare foto (online) te verstrekken. Wanneer consumenten niet meewerken aan deze (her)identificatie, dan kan de dienstverlening worden stopgezet. Voor de beoordeling van deze en soortgelijke klachten heeft de Geschillencommissie te maken met zowel de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) als de wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). Volgens de AVG is de verwerking van persoonsgegevens toegestaan als dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. De Wwft behelst zo'n verplichting: de financiële dienstverlener moet de identiteit van nieuwe en bestaande klanten controleren. De vraag dringt zich op welke handelingen daarvoor noodzakelijk zijn, en welke gegevens bewaard mogen worden. Een richtinggevende uitspraak wordt in 2022 verwacht van de Commissie van Beroep. (GC 2021-0606, GC 2021-0879, GC 2022-0013)

Online oplichting

Ook in 2021 kreeg de Geschillencommissie tientallen klachten te verwerken over online oplichting. Het gaat dan zowel om Whatsapp-fraude en bankhelpdeskfraude (spoofing) als consumenten die zich als geldezel laten gebruiken. In het geval van bankhelpdeskfraude maken oplichters gewiekst gebruik van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben door het telefoonnummer en de naam van de bank te gebruiken. Vier grootbanken hebben inmiddels afspraken gemaakt om slachtoffers van spoofing onder het mom van coulance schadeloos te stellen. Hiervoor gelden wel voorwaarden. De Geschillencommissie ziet echter alweer nieuwe varianten van spoofing ontstaan. Hierbij boekt de klant niet een bedrag over, maar wordt hem gevraagd zijn betaalpas door te knippen en op te sturen dan wel mee te geven aan een koerier. Als de chip nog onaangetaast is, kan de oplichter de pinpas vervolgens gewoon gebruiken. De Geschillencommissie is bij al deze vormen van oplichting zoekende naar een passend juridisch

kader; op grond van de bankvoorwaarden komt de schade veelal voor rekening van de consument. Nog meer voorlichting kan behulpzaam zijn. Sommige banken hanteren al een afkoelingsperiode: het verhogen van een overboekingslimiet duurt dan enige uren. Op die manier kan de consument die in haast heeft gehandeld, nog zaken rechtzette. (GC 2021-0733, GC 2021-0848)

Wijziging duurovereenkomst

Consumenten klagen nogal eens over wijzigingen die de geldverstrekker eenzijdig toepast in een spaar-, betaal-, of beleggingsrekening. Bijvoorbeeld wanneer een rekening met een aantrekkelijke rente wordt omgezet in een 'gewone' spaarrekening. Of wanneer een klant vanwege het bereiken van een bepaalde leeftijd het met een lagere kredietlimiet moet doen. Over het algemeen geldt dat de bank die bevoegdheid heeft. Wel zal de Geschillencommissie de beslissing van de bank langs de juridische maatstaven van redelijkheid en billijkheid beoordelen. Over dit onderwerp verscheen in 2021 een kennisdocument. (GC 2021-0041, GC 2021-0434, GC 2021-0872)

Hypotheeken: rente en advies

Hypotheekklachten gingen in 2021 met name over de berekening van het rentetarief in geval van vervroegd aflossen en over het advies van de hypotheekadviseur. De Geschillencommissie stelde in een uitspraak vast dat de geldverstrekker de datum van het opmaken van de aflosnota als ijkpunt voor de vergelijkingsrente mag nemen. Ook wanneer er al eerder een pro forma (indicatieve) aflosnota is opgemaakt, kan een rentedaling de definitieve nota in het nadeel van de consument beïnvloeden. Wel beveelt de Geschillencommissie banken aan om dit beleid rond het bepalen van de vergelijkingsrente heel duidelijk te maken wanneer consumenten om een berekening vragen. (GC 2021-1017)

De Kifid-praktijk leert dat uitspraken naar aanleiding van klachten over hypotheekadvies sterk casuïstisch zijn. Veel hangt af van wat een consument in een bepaald geval van de adviseur mocht verwachten. Soms zijn de verwachtingen van de consument te hoog gespannen. Hier ligt een taak voor de hypotheekadviseur om de grenzen van de dienstverlening, ook als het gaat om nazorg, helder aan de klant te communiceren.

The top half of the page features several thin, light-yellow geometric lines on an orange background. These lines form various shapes, including triangles and a large, irregular polygon, creating a modern, abstract design.

Kifid in de samenleving



Kifid in de samenleving

Kifid voorziet in een maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillenoplossing als alternatief voor de rechter. Daarvoor is het van belang om in gesprek te zijn en blijven met belanghebbenden.

Klanttevredenheid

Kifid laat door een onafhankelijk onderzoeksbureau continue onderzoek doen naar de klanttevredenheid bij consumenten. De resultaten van dit onderzoek geven informatie over wat goed gaat en wat beter kan. Kifid benut dit voor verbetering van de klachtbehandeling. Consumenten waardeerden Kifid in 2021 gemiddeld met een 7,5. In een op de vijf klachtzaken gaven consumenten een onvoldoende. In vier van de vijf klachtzaken gaven consumenten een waardering van 6 of hoger. Zeven van de tien consumenten gaf Kifid een 8 of hoger. Met name de manier waarop Kifid klachten behandelt, de communicatie door Kifid, de deskundigheid en de klantgerichtheid van medewerkers leiden tot tevredenheid. Ook geven consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling gemiddeld genomen een hoge waardering. Het merendeel van de consumenten vindt dat Kifid laagdrempelig, objectief en onafhankelijk is, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Dat Kifid laagdrempelig is, daar zijn zeven van de tien consumenten het mee eens. Slechts een op de tien consumenten is het hier niet mee eens en twee van de tien consumenten hebben hierover geen uitgesproken mening. Zes van de tien consumenten vinden Kifid objectief en onafhankelijk. Twee van de tien consumenten is het hier niet mee eens en twee van de tien consumenten heeft hierover geen uitgesproken mening.



Klachten over Kifid

In 2021 heeft de klachtencoördinator van Kifid 64 klachten ontvangen over Kifid; in 2020 waren dat er ook 64. De aard van de klachten is divers, de klachten zijn vrijwel altijd afkomstig van consumenten. Vaak is een voor de consument tegenvallende uitspraak de trigger voor een klacht. Opvallend is dat 1 op de 3 klachten over Kifid wordt ingediend door consumenten met een klacht over hun rechtsbijstandverzekeraar. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt. Een voorbeeld is aandacht voor een juiste doorverwijzing naar de klachtencoördinator van Kifid om teleurstelling te voorkomen. De klachtencoördinator kan *wel* kijken naar de bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid, naar tijdigheid van de klachtbehandeling, naar klachten over onpartijdigheid of onafhankelijkheid. De klachtencoördinator kan zich *niet* uitspreken over procedurele beslissingen en ook niet over feiten en oordelen zoals neergelegd in uitspraken.

Herstelverzoeken

Het aantal herstelverzoeken was met 34 in 2021 aanmerkelijk hoger dan in 2020. Dit komt mede door een nauwkeuriger registratie van deze verzoeken. Consumenten of financiële dienstverleners kunnen een verzoek tot herstel van kennelijke vergissingen indienen als zij vinden dat er in de uitspraak bijvoorbeeld een verkeerde datum of naam is opgenomen. Wat echter vaak gebeurt, is dat een dergelijk verzoek wordt ingediend als een consument of financiële dienstverlener het niet eens is met de inhoud of motivering van de uitspraak. Een herstelverzoek kan echter niet leiden tot een ander oordeel van de Geschillencommissie. Van de 34 verzoeken hebben elf verzoeken geleid tot een aanpassing van de uitspraak. De overige 23 verzoeken zijn afgewezen. De herstelverzoeken zijn schriftelijk afgehandeld.

In gesprek met ...

Evenals voorgaande jaren ging Kifid met regelmaat in gesprek met belanghebbenden. In 2021 organiseerde Kifid diverse bijeenkomsten met stakeholders, die deels op het kantoor van Kifid en deels online plaatsvonden.

In het najaar vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van de volgende organisaties uit de consumentenhoek: ACM, Consumentenbond, Nibud, Vereniging Eigen Huis en VEB. In dit overleg is gesproken over hoe Kifid opvolging geeft aan de aanbevelingen uit het Evaluatierapport Kifid van SEO en over trends en ontwikkelingen uit de klachtenpraktijk van Kifid. Consumentenorganisaties deelden met Kifid wat zij signaleerden in de financiële dienstverlening aan consumenten.

In het voor- en najaar ging Kifid 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. In deze overleggen is eveneens gesproken over het opvolgen van de aanbevelingen uit het Evaluatierapport Kifid van SEO en over trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk.

Daarnaast voerde Kifid regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. In het voor- en najaar zat Kifid met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel.

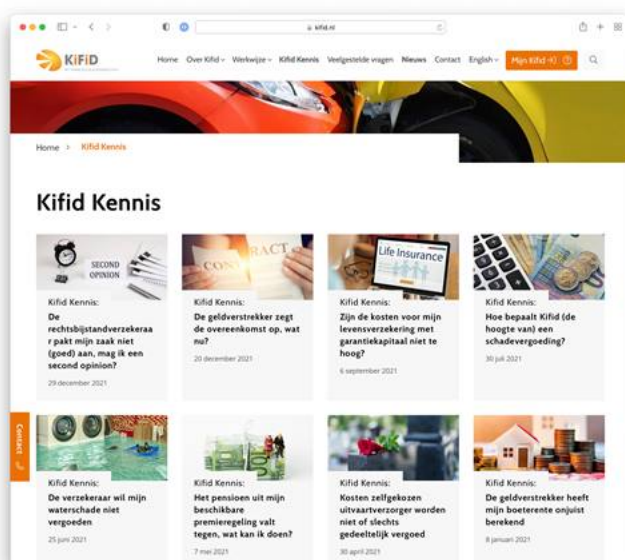
Vanwege het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering, het klachtenloket voor alternatieve financiering, en het klachtenloket voor erkend financieringsadvies MKB onderhoudt Kifid contact met zowel de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als de Stichting MKB Financiering. Het aantal ondernemersklachten bij Kifid is nog relatief gering. Om meer bekendheid te geven aan wat Kifid voor kleinzakelijke ondernemers kan betekenen, heeft Kifid in augustus 2021 een inhoudelijke bijdrage geleverd aan de special "Toekomst van de Economie". Deze special is verspreid als bijlage bij het Financieel Dagblad en door MKB-Nederland verspreid onder mkb-ondernemers.

Zodra het aantal ondernemers dat gebruikmaakt van de zakelijke klachtloketten groeit, zal Kifid inzetten op versterking van de dialoog met vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZP-Nederland.

Kennis delen

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid verzorgden op uitnodiging van brancheorganisaties, assurantieclubs, kennisinstellingen en media meerdere presentaties. Terugkerende thema's in deze presentaties zijn: 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? Het illustreert dat mensen buiten Kifid willen en kunnen leren van Kifid.

De reeks Kifid Kennis is in 2021 uitgebreid met acht kennisdocumenten. Een kennisdocument geeft achtergrond en inzicht in de manier waarop Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. Bijvoorbeeld: 'De verzekeraar wil mijn waterschade niet vergoeden' of 'De rechtsbijstandverzekeraar pakt mijn zaak niet (goed) aan, mag ik een second opinion?'. Een kennisdocument kan mensen helpen bij de voorbereiding van een eigen klachtprocedure.



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 2021 heeft een vmbo-leerling als 'De Baas van Morgen' een dag meegelopen met de voorzitter van de Geschillencommissie bij Kifid. Op die dag namen in het hele land leerlingen een dag plaats op de stoel van een CEO of directeur om zelf te ervaren hoe een dag van een 'Baas van Vandaag' eruit ziet.

Internationaal

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (FIN-NET). Als gevolg van corona-maatregelen zijn de bijeenkomsten in Brussel komen te vervallen. In plaats daarvan hebben medewerkers van de Europese Commissie in online-bijeenkomsten deelnemers van het netwerk, waaronder Kifid, geïnformeerd over nieuwe of te verwachten Europese regelgeving.

In september 2021 was er een Europese bijeenkomst van alle ADR-instanties in Europa (ADR staat voor Alternative Dispute Resolution). Deze bijeenkomst was vanwege de corona-maatregelen digitaal. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft tijdens deze bijeenkomst een presentatie over Kifid gegeven.

De jaarlijkse bijeenkomst van INFO, het internationale netwerk van financiële ombudsmannen en -vrouwen uit de hele wereld, heeft in 2021 vanwege coronabeperkingen online plaatsgevonden. De voorzitter van de Geschillencommissie is namens Kifid lid van INFO Network. 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.

Zichtbaarheid

De naamsbekendheid van Kifid behouden en versterken heeft continue aandacht. Het is belangrijk 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.

Op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bezoeken dagelijks rond de 1.000 mensen de website van Kifid. Naast de homepage gaat de interesse voornamelijk uit naar de Kifid-uitspraken en hoe mensen een klacht kunnen indienen. Het register met aangesloten financiële dienstverleners wordt veelvuldig gebruikt en datzelfde geldt voor de sneltest voor consumenten.

Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie:

“EEN KLACHT? BEL DE KLANT EN LUISTER!”

De ambitie van Kifid is om consumenten en kleinezakelijke ondernemers met een financiële klacht een oplossing te bieden. Bij voorkeur door bemiddeling. Dat lukt: Kifid vorig jaar in 46% van de behandelde klachten. “Partijen bij elkaar brengen en naar elkaar laten luisteren is hiervoor soms al voldoende”, vertelt Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie en tevens directeur van Kifid.

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) heeft consumenten, kleinezakelijke ondernemers en experts met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener een deskundige en laagdrempelige oplossing, of alternatief voor een gang naar de rechter. Voor consumenten is de klachtbehandeling bij Kifid gratis, kleinezakelijke ondernemers betalen een bedrag van 250 euro in de kosten van klachtbehandeling. Dat is in alle gevallen dan goedkoper dan een procedure bij de rechter.

Jaarlijks behandelt Kifid ruim 3.000 klachten, voornamelijk van consumenten. De mogelijkheid van digitale procedures draagt bij aan het verkorten van de behandelingsduur en heeft door Covid-19 een vlucht genomen. Vorig jaar behandelde het Klachteninstituut 114 klachten over hypotheek, in vergelijking met het jaar ervoor een daling van 4%. De bereikings van de boetes bij het overschrijden van hypotheek en in 2020 openbare openstelling van een klacht

klagen. Daarom heeft Kifid in 2020 over de praktijk van het berekenen van de vergoedingen een Kifid Kennisdocument uitgebracht. Hiermee kunnen consumenten vragen of hun zaak overeenkomstig of juist afwijkt van andere zaken, en wat zij ongeveer van Kifid kunnen verwachten.

Zakelijk krediet

Sinds 1 juli 2018 behandelt Kifid ook klachten van kleinezakelijke ondernemers over een zakelijk krediet verstrekt door een bank, en vanaf 1 juli 2019 ook al het zakelijke krediet is verstrekt door een alternatieve financier. En sinds 1 mei 2021 kan Kifid ook klachten van kleinezakelijke ondernemers over een financieringsplan van een adviseur aanpakken bij Stichting MKB Financiering. Ook hier geldt de laagdrempelige bemiddeling niet lukt, doet de Geschillencommissie uitpraak. Er zijn nog niet veel van deze klachten ingekomen. Kifid probeert de klachten van kleinezakelijke ondernemers via bemiddeling op te lossen, maar afgelopen zomer werd dat toch de eerste uitpraak van de Geschillencommissie van Kifid gepubliceerd over een klacht

van een kleinezakelijke ondernemer.

Geschillenregeling BKR

Vanwege de grote overlap en samenwerking van Klachten in de Geschillencommissie van BKR per 1 oktober 2021 verplaatst de Geschillencommissie Kifid. Vanaf die datum is Kifid voor klachten over kredietverstrekkers het centrale loket. Kifid zal de klachten behandelen volgens het reglement Geschillencommissie Kifid. Er zijn nu de samenwerking en commissiesloten met overgang in kindergereguleerderklachten toegevoegd aan de Geschillencommissie van Kifid. Zo wordt de kennis en ervaring van de Geschillencommissie BKR door Kifid optimaal benut in de nieuwe situatie.

Bemiddeling en schikking

De ambitie van Kifid blijft ook naar de toekomst toe om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dat lukt het Klachteninstituut vorig jaar in 46% van de klachten. In 1.175 klachten was een uitpraak van de Geschillencommissie nodig. Banken en financiële intermediairs verlenen medewerking aan respectievelijk 29% en 23% van het totaal aantal bemiddelingen en schikkingenresultaten. De kracht van een bemiddelingsovereenkomst of schikking volgens Ruinaard dat het een oplossing biedt naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener. Daarnaast geeft bemiddeling in de regel sneller duidelijkheid dan een klachtprocedure die eindigt met een uitpraak. Ruinaard: “Een bemiddelingsovereenkomst draagt bij aan herstel van vertrouwen.

Dat is van belang omdat in veel gevallen de klachtenregeling blijft bestaan. Dat past bij de klacht na afloop van de handgreep en opnieuw het gesprek met elkaar aangaan en luisteren van de andere met juridische stukken. In de setting zie je mensen vaak te elkaar komen. Als mediatie die gesprek de bemiddelingsovereenkomst draagt, zal de Geschillencommissie een uitpraak doen. Dan krijgen beide partijen de gelegenheid om op elkaar stukken te zetten en als de Geschillencommissie nog aanvullende

Voorheen de juridische mediatie. De grote financiële instellingen maken bij een klacht gebruik van een voldoende scherpe klachtbehandeling. Kifid is dan de plek waar een consument voor het eerst terecht kan in de rechterlijke procedure. Het is niet in de zaken vaak terug dat een klacht die opklakd raakt met een andere oplossing. De organisatie krijgt. Verschillende afdelingen gaan er voor zorgen met aan de dag en daarmee wordt de zaak weggevoerd van de andere voor het conflict ook begint. Klager voelt zich niet gehoord, krijgt met mensen te maken die hij niet kent en waarmee scherpelijk geschillen ontstaan moet worden. Daarom is mijn advies in geval van een klacht, bel de klant en luister”, aldus Ruinaard.

Komt een klacht bij Kifid terecht, dan wordt in de stukken en in een eerste contact met de klager naar het meest geschikte waar het expliciet is ingelopen. “Daarom is het mogelijk mogelijk om de betrokken persoon uit voor een bemiddeling, waar dan de gelegenheid is om met de klager in gesprek te gaan. In het geval een klacht tegen een geldverstrekkers of centrale organisatie bij een hypotheekadviseur aan tafel te ontmoeten, dan zullen wij ook die adviseur vragen om bij het

gesprek aanwezig te zijn. Samen met een notaris en het van de Geschillencommissie van Kifid kunnen partijen dan opnieuw het gesprek met elkaar aangaan en luisteren van de andere met juridische stukken. In de setting zie je mensen vaak te elkaar komen. Als mediatie die gesprek de bemiddelingsovereenkomst draagt, zal de Geschillencommissie een uitpraak doen. Dan krijgen beide partijen de gelegenheid om op elkaar stukken te zetten en als de Geschillencommissie nog aanvullende

“Bemiddeling helpt, want er samen uitkomen geeft alle betrokkenen sneller duidelijkheid”

vragen wel stellen, dan vindt een bemiddeling plaats. Een bemiddeling kan er soms toe leiden dat partijen er alom samen uitkomen. Ook dat helpt, want er samen uitkomen geeft alle betrokkenen sneller duidelijkheid”, aldus Ruinaard.

Bindend aangekomen zijn

Voor de behandeling van consumentenklachten geldt de financiële dienstverlener bindend of niet bindend aangekomen zijn bij Kifid. Consumenten moeten bij het indienen van een klacht bij Kifid kiezen tussen een bindend of een niet bindend oordeel.

Voor de behandeling van klachten van kleinezakelijke ondernemers geldt dat Kifid in principe een bindend oordeel geeft. Aan een bindende uitpraak moeten zowel de consument of ondernemer als de financiële dienstverlener zich houden. De klacht kan in dat geval niet meer voor inhoudelijke behandeling aan de rechter worden voorgelegd. Ligt het financiële belang in een zaak hoger dan 25.000 euro, dan kan de consument of ondernemer na een bindend oordeel

van de Geschillencommissie nog wel naar de Commissie van Beroep van Kifid stappen. Wanneer u als hypotheekadviseur bindend aangekomen bent, moet u zijn bij Kifid is een van de zaken die Ruinaard al aanpakken in haar keynote voor HypoVak.

Kifid op HypoVak

In het plenaire ochtendprogramma van HypoVak wordt Eveline Ruinaard te aan de hand van praktijkvoorbeelden met in de trend en ontwikkelingen die Kifid aanpakken in het klachtenveld, dat waar het gaat om hypotheek. Ik adviseerders. Maar ook wat als hypotheekadviseur kunt verspreiden wanneer er een klacht tegen u is ingekomen bij Kifid. En wat is als hypotheekadviseur kunt doen om de klacht af op te lossen, zodat een gang naar Kifid kan worden voorkomen. Het is een vraag naar Kifid en welke grag leren van klachten in de financiële sector? Zeg dan dat de de kern van het klachtenveld is te voorkomen dat het niet meer

Work-vision Kifid



Eveline Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie en tevens directeur van Kifid

Kifid gebruikt LinkedIn en Twitter om nieuwsberichten en vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. In 2021 wist Kifid ruim 1.000 nieuwe volgers aan zich te binden via LinkedIn. Het totaal aantal volgers was ruim 7.500 eind 2021. Op Twitter heeft Kifid ruim 650 volgers.

Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie, was in 2021 tweemaal te gast bij BNR. In februari in het programma ‘BNR-Zakenlunch’ en in april in het programma ‘BNR-Zakendoen met ...’. In de Zakenlunch ging het gesprek over Kifid in het algemeen en meer specifiek over waarvoor ondernemers bij Kifid terecht kunnen. In ‘BNR-Zakendoen met’ heeft Eveline Ruinaard een toelichting gegeven op het Jaarverslag 2020. Daarbij was ook aandacht voor trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk.

Op uitnodiging van de am:redactie schreef Eveline Ruinaard in 2021 voor ieder magazine een column. Deze columns zijn behalve in het magazine ook online gepubliceerd en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid.

Uitspraken, nieuwsberichten en kennisdocumenten van Kifid hebben ook in 2021 geleid tot regelmatige aandacht voor Kifid in de Geld-rubriek van De Telegraaf, consumentenrubrieken zoals Geld&Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond.

Radar en Kassa besteedden in hun nieuwsbrieven, op tv en op de website aandacht aan meerdere uitspraken van Kifid, in het bijzonder over de onderwerpen ‘variabele rente op doorlopend krediet’ en ‘beleggingsverzekeringen’.

In vakmedia zoals am:web en vvp-online is er wekelijks aandacht voor Kifid. Ook in juridische vakmedia kan Kifid rekenen op veelvuldige aandacht. Overwegend in de vorm van berichten over uitspraken van Kifid.

In totaal kreeg Kifid in 2021 bijna 1.500 meldingen in online berichtgeving. Op sociale mediakanalen werd Kifid ruim 2.200 keer genoemd.

The top half of the page features several thin, white, abstract geometric lines on a solid blue background. These lines form various shapes, including triangles and polygons, some of which are partially cut off by the edges of the page. They create a sense of movement and structure.

Financiële gegevens



Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening 2021

Balans per 31 december 2021

Activa	2021	2020
<i>Bedragen in €</i>		
Immateriële vaste activa	257.280	514.560
Materiële vaste activa	563.373	684.307
Vlottende activa	302.216	370.488
Liquide middelen	4.157.784	3.188.564
Totaal Activa	5.280.653	4.757.919
Passiva		
Vermogen	1.680.000	1.680.000
Voorzieningen	0	100.000
Langlopende schulden	989.295	1.636.100
Overige schulden en overlopende passiva	2.611.358	1.341.819
Totaal Passiva	5.280.653	4.757.919

Staat van baten en lasten 2021

Baten en lasten	Realisatie 2021	Realisatie 2020
<i>Bedragen in €</i>		
Baten		
Jaarbijdragen	10.535.000	11.073.000
Overige bijdragen	91.650	110.226
	10.626.650	11.183.226
Lasten		
Personeel in dienst	5.543.800	5.723.044
Opleiding & Educatie	249.535	248.089
Tijdelijk personeel	404.750	277.922
Flexibele schil	519.492	601.024
Commissies	1.028.913	1.066.517
Subtotaal personeelskosten	7.746.490	7.916.596
Afschrijvingskosten	538.311	484.908
Huisvestingskosten	544.839	621.348
Bestuurskosten	60.816	54.566
Kantoormateriaal	82.338	131.114
Communicatie	94.758	64.490
Automatisering	379.273	401.285
Diensten door derden	145.416	206.859
Financiële baten en lasten	39.751	14.903
Onvoorzien	0	0
	9.631.992	9.896.069
Saldo baten en lasten	994.658	1.287.157
Te verrekenen met aangeslotenen	-994.658	-1.287.157
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0

Bestemming saldo baten en lasten	2021	2020
Dotatie algemene reserve	257.280	257.280
Onttrekking wettelijke reserve	-257.280	-257.280
Saldo baten en lasten na bestemming	0	0

Toelichting op de verkorte jaarrekening 2021

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 14 april 2022. 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 2021

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Immateriële vaste activa

Dit betreft het geautomatiseerd systeem voor klachtafhandeling. Het systeem is in 2018 in gebruik genomen. In 2021 hebben geen investeringen in dit systeem plaatsgevonden.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris. Investeringen die in 2021 plaatsvonden betreffen voornamelijk de aanschaf van laptops, nodig in verband met het vele thuiswerken en het werken met MS Teams. Daarnaast zijn er in 2021 middelen aangeschaft ten behoeve van digitaal vergaderen en digitale zittingen vanwege COVID-19 en voor digitale opslagruimte.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat voor het grootste deel uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2021 die betrekking hebben op 2022.

Eigen vermogen

Het weerstandvermogen bedraagt eind 2021 € 1.680.00. 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 2021. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2021 verrekend met de facturatie van 2023.

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2021, de in 2022 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2021, de te verrekenen bedragen (resultaat 2020) met de aangesloten financiële dienstverleners, de afdrachten aan de belastingdienst en reservering vakantiedagen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2021 sluit met een positief resultaat van € 994.658. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2022 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2023. Voornaamste oorzaken van het overschot zijn lagere salariskosten door het later invullen van vacatures, minder reiskosten, minder inhuur van tijdelijk personeel en minder zittingen ten opzichte van de begroting.

Bezoldiging topfunctionarissen WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2021 € 209.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

WNT Directie 2021

bedragen in €

	Mevrouw mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 177.547
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 31.453
Subtotaal	€ 209.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 209.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	€ 209.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

WNT Toezichthoudende topfuncties 2021*bedragen in €*

	Mr. R.J.J.M. Pans	Mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	Drs. B.R. Combée	Drs. P.A. Morshuis
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 31.350	€ 20.900	€ 20.900	€ 20.900
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging p.p.	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	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.	n.v.t.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2021 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Begroting 2022

	2022	2021
<i>Bedragen x € 1.000</i>		
Baten		
Banken	3.184	3.375
Verzekeraars	4.236	4.142
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.045	3.018
Overige baten	85	90
Totaal baten	10.550	10.625
Lasten		
Personeel in dienst	6.150	5.930
Opleiding & Educatie	275	250
Tijdelijk personeel	300	400
Flexibele schil	450	750
Commissies	1.150	1.150
Subtotaal personeelskosten	8.325	8.480
Afschrijvingskosten	491	491
Huisvestingskosten	640	625
Bestuurskosten	64	64
Kantoorkosten	130	150
Communicatie & jaarverslag	95	100
Automatisering	410	405
Diensten door derden	200	195
Lustrum	65	0
Financiële baten en lasten	30	15
Onvoorzien	100	100
Totaal lasten	10.550	10.625
Saldo baten lasten	0	0

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2021 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2021 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2021 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2021;
2. de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2021; en
3. 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 14 april 2022.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2021 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 14 april 2022.

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'.

Den Haag, 21 april 2022

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

Interviews en praktijkverhalen

Jannie Benedictus – Benedictus Media

Fotografie

Wiebe Kiestra Fotografie

Vormgeving en productiebegeleiding

Gloedcommunicatie, Nijmegen

Quantes, Den Haag