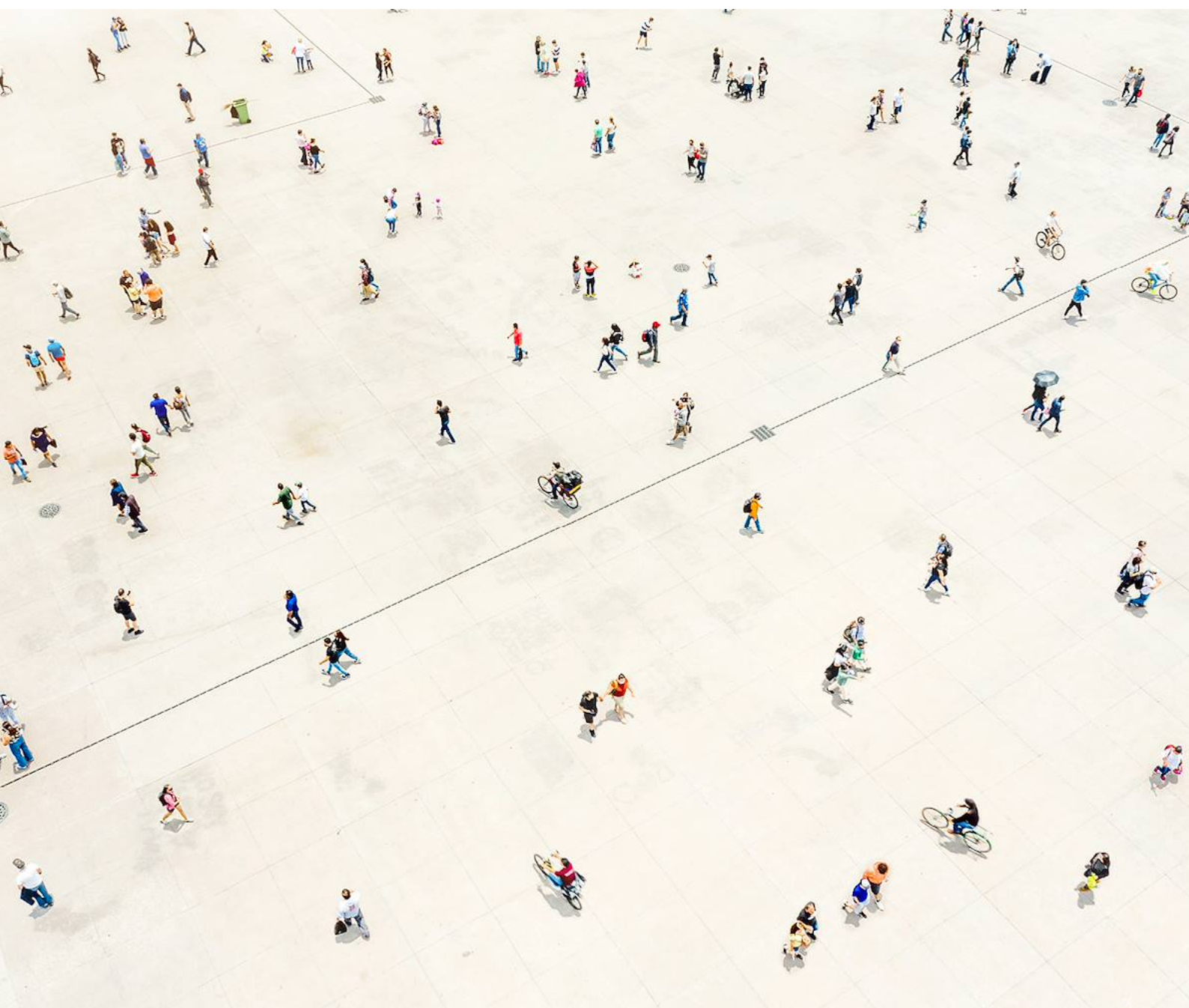


Jaarverslag 2023



Inhoud

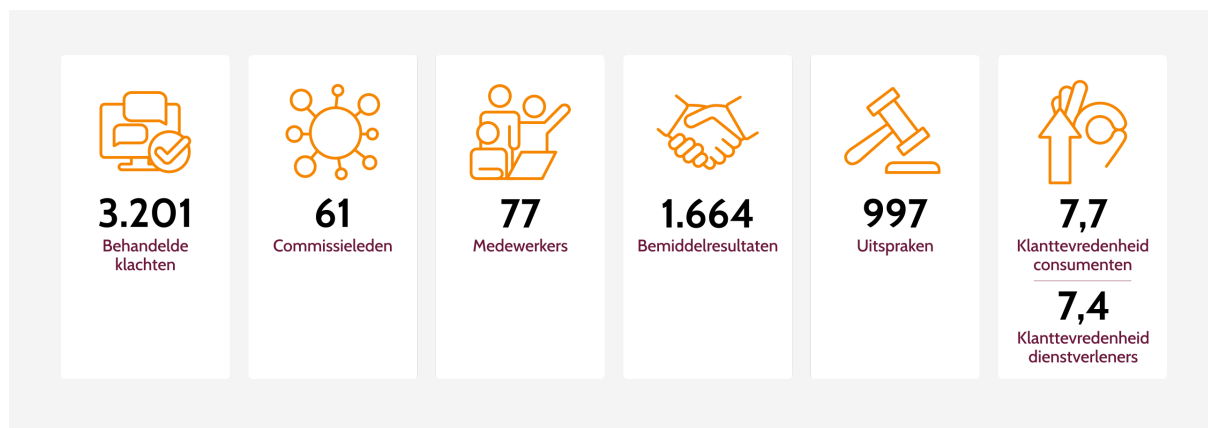
Kifid, de organisatie	2
Dit deed Kifid in 2023	3
De kracht van Kifid	3
Samenstelling bestuur en commissies	5
Bestuursverslag	8
“De kunst is maximaal professioneel én maximaal responsief te zijn”	9
“Met betekenisvolle uitspraken geven we duidelijk richting”	12
“Ook in beroepsprocedures proberen we de ongelijkheid op te heffen”	17
Bestuursverklaring risicomanagement	20
Begroting 2024	22
Resultaten klachtbehandeling	23
Klachten in cijfers	24
Behandelde klachten	31
Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk	35
Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten	36
Uit de praktijk... beleggingsklachten	39
Uit de praktijk... verzekeringsklachten	41
Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers	43
Kifid in de samenleving	45
Klanttevredenheid	46
In gesprek met ...	48
Kifid bron van kennis	49
Samenwerking	51
Zichtbaarheid	52
Financiële resultaten	53
Verkorte jaarrekening 2023	54
Bezoldiging topfunctionarissen WNT	57
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	59
Colofon	61

Kifid, de organisatie

In 2007 is de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening opgericht, kortweg Kifid genoemd. Inmiddels is Kifid uitgegroeid tot hét klachtenloket voor mensen met een financiële klacht. Over waar Kifid voor staat, onze werkwijze, de samenstelling van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hierna meer.



Dit deed Kifid in 2023



De kracht van Kifid

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. Daarnaast deelt Kifid de kennis die voortvloeit uit de klachtbehandeling met de buitenwereld op een manier die kan bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten.

Visie

Voor de behandeling van klachten creëert Kifid een gelijk speelveld voor consumenten, kleine ondernemers en financiële dienstverleners. Er is aandacht voor de mens en het verhaal achter de klacht. Kifid gaat respectvol om met mensen en blijft tegelijkertijd onpartijdig en onafhankelijk op de inhoud. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep 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 alleen klachten tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. In 2023 waren in totaal 6.882 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. Gaat een partij tegen een uitspraak in beroep, dan zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

Kort kennismaken met Kifid in woord en beeld? Bekijk de animatie 'Kifid – Kennismaking' op Vimeo.



Video 'Kifid - kennismaking'

Klik [hier](#) voor de link naar de video

Onafhankelijk en onpartijdig

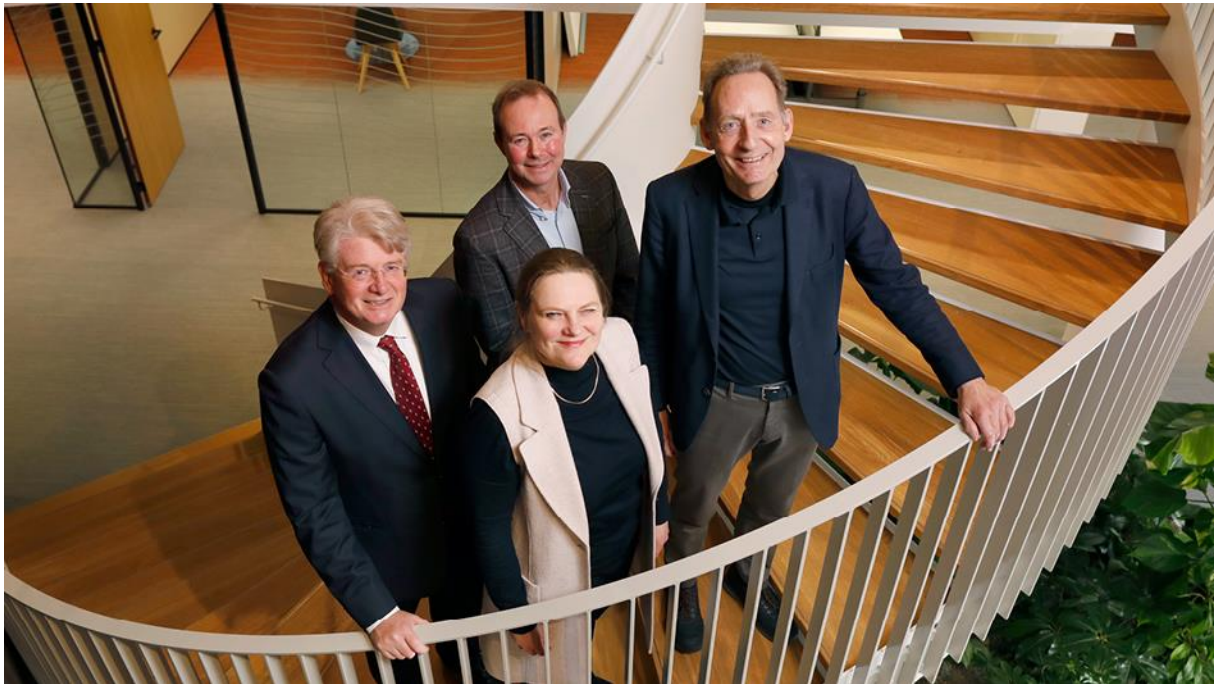
Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de [statuten en reglementen](#). De statuten en 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. Financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de klachtenbehandeling en het inhoudelijke oordeel van Kifid. Ook het bestuur van Kifid bemoeit zich niet met de behandeling van klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep kunnen in alle vrijheid onpartijdige beslissingen nemen. Dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd, heeft SEO Economisch Onderzoek in oktober 2020 nog eens bevestigd in het Evaluatierapport Kifid.

Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2023 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 directeur van Kifid. Het bestuur (her)benoemt de bestuursleden en de voorzitters en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De (her)benoemingen van bestuursleden en de beide commissievoorzitters gebeuren met voorafgaande goedkeuring van de minister van Financiën.



Van links naar rechts: Morshuis, Van Esterik-Plasmeijer, Combée, Pans.

Voorzitter

Mr. R.J.J.M. Pans

Vicevoorzitter

Dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

Leden

Drs. B.R. Combée

Drs. P.A. Morshuis RC

Auditcommissie

Dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

Drs. P.A. Morshuis RC

Remuneratiecommissie

Mr. R.J.J.M. Pans

Drs. B.R. Combée

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens als 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 mensen met juridische deskundigheid en 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. M.E.J. Bracco Gartner, vicevoorzitter afdeling Beleggen

Mr. J. van der Groen, vicevoorzitter afdeling Bankzaken

Prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen

Leden

A.H.J. Alfrink
Mr. dr. S.O.H. Bakkerus
Ir. A. van den Berg MBA (tot 1 januari 2024)
Mr. L. van Berkum
Mr. I.M. Bilderbeek
Mr. C.P. Bleeker (tot 1 januari 2024)
Mr. A. Boer
Mr. F.H.E. Boerma
T.I. van Bommel-Scheffer
Prof. dr. A. Buijs (tot 1 september 2023)
Mr. M.C.M. van Dijk
Mr. dr. K. Engel
Mr. dr. D.P.C.M. Hellegers
Mr. R. Imhof
Mr. drs. E.G. van der Jagt

Drs. J.W. Janse
Mr. S.W.A. Kelterman
Mr. dr. H.O. Kerkmeester
Dr. H.C. Kranenburg
Mr. G.W.N.M. van Laarhoven
MMO
Mr. D. van der Linden
Mr. J.L.M. Luiten
Drs. P.M. Mallekoote
Mr. drs. S.F. van Merwijk
Mr. dr. M.D.H. Nelemans (tot 1 januari 2024)
Mr. P.J. Neijt
W.J.J. Ong RA
N.W. Over de Vest (tot 1 januari 2024)
Mr. A.J. van Putten
Mr. P.G. Salvadori
J.F. Stoffijn

Mr. dr. N. Strohmaier (tot 1 januari 2024)
A.E. Tevel
M.V. Tjia
J.J. Turkesteen
Mr. dr. ing. A.J. Verdaas
Mr. R.J. Verschoof
Mr. A.W.H. Vink
Mr. J.W. Wagenaar
Mr. dr. H. Wammes
Prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem
Mr. A. Westerveld (tot 1 maart 2023)
Mr. A.M.T. Wigger
Drs. S. Windt RBA (vanaf 1 juli 2023)
Mr. R.L.H. Ijzerman
J. Zeeman

In 2023 hebben we afscheid genomen van Annemarie van den Berg, Caroline Bleeker, Arie Buijs, Mark Nelemans, Nico Over de Vest en Anna Westerveld als leden van de Geschillencommissie. Ook hebben we afscheid genomen van Erik van Emden als bemiddelaar voor Kifid. We zijn hen zeer erkentelijk voor hun inzet voor Kifid.



Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie. De commissie bestaat uit mensen met juridische deskundigheid en mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat 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

Prof. mr. dr. R.H. de Bock, vicevoorzitter

Mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter

Mr. dr. S.B. van Baalen

Mr. A. Bus

Prof. mr. D. Busch

Drs. F.J. van der Ent MHA

mr. H. de Kanter

J.C.H. Kars AAG CERA

Mr. S.C.H. Molin (vanaf 1 februari 2023)

Prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon

P.G. Polstra AA RB

W.J. Steenhoven

Mr. R.J.F. Thiessen

Mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell

F.R. Valkenburg AAG RBA

Bestuursverslag

Wat was in 2023 kenmerkend voor Kifid? Welke ontwikkelingen waren er bij de organisatie? Wat was de impact van Kifid voor de financiële sector? In afzonderlijke interviews blikken de voorzitter van het stichtingsbestuur, de voorzitter van de Geschillencommissie, en de voorzitter van de Commissie van Beroep terug op het afgelopen kalenderjaar. Ook de ambities voor 2024 komen aan bod, evenals de manier waarop Kifid omgaat met risico's.



“De kunst is maximaal professioneel én maximaal responsief te zijn”

BESTUURSVOORZITTER **RAPLH PANS**

Ralph Pans is er trots op dat Kifid zich steeds weet te verbeteren. Toch blijft de voorzitter, die in 2024 zijn laatste Kifid-jaar beleeft, verbeterpunten zien. ‘Je moet nooit zelfgenoegzaam worden.’



Hameren op doorlooptijden, Ralph Pans staat er bekend om. Dat Kifid in 2023 de behandeltijden wist te verbeteren, ondanks een verhuizing naar een pand elders in Den Haag, stemt hem dan ook trots. ‘Je wilt door zo’n interne verhuizing natuurlijk geen achterstanden oplopen. Maar we zijn het zelfs beter gaan doen. We ontvingen meer zaken die we sneller hebben afgehandeld; dat is een prestatie.’

De consument waardeert Kifid met een 7,7. Een ander cijfer blijft iets achter: zeven van de tien consumenten vinden Kifid objectief en onafhankelijk. Wat vindt u van die score?

‘Dat laatste zou ik graag beter zien. Overigens is het niet zo dat drie op de tien ons niet objectief en onafhankelijk vinden, er is ook nog 16 procent die geen mening heeft. Het betekent wel dat we scherp moeten blijven kijken naar de wijze waarop consumenten ons werk ervaren. Voelen ze dat als rechtvaardig? Ook in de opinie die we in 2023 lieten uitbrengen over ons beoordelingskader, benoemt professor Olha Cherednychenko dat er een inherente ongelijkheid bestaat tussen financiële dienstverleners en consumenten. Wanneer we die kunnen overbruggen, draagt dat bij aan de ervaren procedurele rechtvaardigheid, het gevoel je verhaal kwijt te kunnen en te zijn gehoord. Daar hebben we al veel aan gedaan en we blijven zoeken naar manieren om het beter te doen. Het komt erop neer dat we de combinatie tussen professionaliteit en responsiviteit, maximaal moeten organiseren. Niet alleen tevreden zijn wanneer je het inhoudelijk goed hebt gedaan, maar ook ervaren willen worden als een organisatie die ontvankelijk is voor het wérkelijke probleem van consumenten.’

Het bestuur sprak in 2023 onder andere met een reputatie-expert. Wat kwam daaruit?

‘Dat ligt in het verlengde van dat zoeken naar wat voor mensen nu werkelijk van betekenis is. Hoe worden zaken in de harten van mensen ervaren? En dat gaat niet altijd over de inhoud maar ook over de gepercipieerde werkelijkheid. De perceptie is soms anders dan de objectieve feiten. Soms denken wij dat we iets heel snel hebben afgehandeld maar heeft een burger daar toch een ander beeld bij.’

Over reputatie gesproken, heeft de zaak omtrent de variabele rente Kifid goed gedaan?

‘Banken zijn naar aanleiding van onze uitspraken compensatieregelingen voor hun klanten gaan optuigen. Dat is zondermeer goed voor onze reputatie. Als je heel veel mensen op een goede manier helpt, dan creëer je een beeld dat je een organisatie bent waar men wat aan heeft.’

Heeft het toegenomen aantal binnengekomen klachten daar mee te maken? Het waren er ruim 500 meer dan in 2022.

‘Het kan zo zijn dat je door spraakmakende uitspraken meer in beeld bent bij mensen. Als burgers zien dat Kifid impactvolle uitspraken doet, dan hebben ze het gevoel dat het zin heeft om naar ons toe te komen. Bovendien is de klachtprocedure erg laagdrempelig, dat helpt ook.’

Er wordt ook meer bemiddeld.

‘Dat klopt, in 2023 zijn weer meer klachten opgelost met bemiddeling dan in voorgaande jaren, dat is een mooie ontwikkeling. Maar als bemiddelen niet lukt, is er de uitspraak. Als consumenten dan minder gelijk krijgen, kan dat zijn omdat de financiële dienstverlener zijn werk goed heeft gedaan. Het gaat om recht doen, niet om winnen of verliezen. Het zou een vreemde doelstelling zijn als consumenten het vaakst gelijk zouden moeten krijgen. Het gaat erom dat ze de uitkomst goed begrijpen en vinden dat zorgvuldig naar hun klacht gekeken is. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat consumenten dit waarderen.’

'Het gaat erom dat mensen de uitkomst goed begrijpen en vinden dat zorgvuldig naar hun klacht gekeken is.'

In 2024 staat een nieuwe evaluatie op de agenda. Sinds de vorige evaluatie in 2020 steeg de consumententevredenheid van een 6,7 naar een 7,7, is dat aan de aanbevelingen te danken?

‘We hebben onze manier van werken steeds verbeterd, die interne doelen hadden we al. Maar zo’n evaluatie focust net op wat andere thema’s. We hebben al die bevindingen onderzocht en waar mogelijk opgevolgd, daar kun je alleen maar je voordeel mee doen. Ik zie de evaluatie in 2024 opnieuw met veel vertrouwen tegemoet.’

Jullie kregen er in 2023 ook nog meer werk bij.

‘We behandelen nu ook klachten van kleinzakelijke ondernemers met een klacht over kort zakelijk krediet. En we zijn aangewezen als geschilbeslechter voor micro-ondernemingen met een klacht over een grensoverschrijdende betaaldienst. In 2024 volgen ook incassotuchtklachten. Het zijn allemaal geen grote aantallen, we kunnen dat goed inpassen.’

Waar had het bestuur verder mee te maken?

‘Met instemming van de minister van Financiën hebben we Wanner Los herbenoemd als voorzitter van de Commissie van Beroep voor een tweede termijn van vijf jaar. Daar zijn we heel blij mee. Wanner heeft de afgelopen jaren een heel goed team op de been gebracht. Dat wij als enige alternatieve geschilbeslechter in Nederland een beroepsmogelijkheid hebben, kleurt het ‘recht doen’ nog meer in.’

U gaat in 2024 uw laatste jaar als voorzitter in. Wat is nu de grootste verandering die u heeft waargenomen in uw tijd bij Kifid?

‘Het belangrijkste punt is dat we van een juridisch instituut steeds meer een geschilbeslechter en kennisinstituut zijn geworden. We hebben veel oog voor de procesgang, de leesbaarheid en helderheid, we stimuleren bemiddeling. We zijn minder gericht geraakt op een klassieke zitting en een uitspraak. Hoe kunnen we echt laagdrempelig, snel en naar tevredenheid van alle betrokkenen onze werkwijze inrichten, die vraag stellen we ons steeds. Ik denk dat Kifid, onder leiding van Eveline Ruinaard, die responsiviteit is gaan toevoegen zonder op professionaliteit in te leveren.’

Wat waren momenten waarop u trotservaarde?

‘Dat zijn geen specifieke momenten. Maar we zien ieder jaar de curve omhooggaan, de organisatie zet steeds een stap verder vooruit. Het vlakt niet af en het zakt niet terug. Dat is een prestatie, want de kans op terugval is altijd aanwezig. Er kan zelfgenoegzaamheid ontstaan, maar daar is in deze organisatie geen sprake van.’

U waakt daarvoor.

‘Ik zie altijd dingen die beter kunnen. Ik zie dat de tevredenheid omhoog is gegaan en dan wil ik toch opnieuw iets doen aan die zeventig procent consumenten die Kifid ervaart als objectief en onafhankelijk, waar we dit interview mee begonnen. Er zijn altijd verbetermogelijkheden. Dat is de opgave en die opgave is blijvend.’



Ralph Pans is sinds 1 januari 2017 voorzitter van het Kifid-bestuur.

Was:

- Staatsraad bij de Raad van State (tot 1 februari 2022)
- Wethouder, tevens locoburgemeester van de gemeente Zaanstad
- Burgemeester van de gemeente Rosmalen
- Burgermeester van de gemeente Almere
- Secretaris-generaal van het ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Directievoorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

“Met betekenisvolle uitspraken geven we duidelijk richting”

VOORZITTER GESCHILLENCOMMISSIE **EVELINE RUINAARD**

Dat consumenten hun verhaal kunnen doen, dat blijft voor Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en directeur, een belangrijke pijler onder het werk van Kifid. In meer dan de helft van de zaken is een oplossing gevonden door bemiddeling, dat is voor betrokkenen heel bevredigend.



Hoe zou u het jaar 2023 typeren?

‘Ten eerste was het opnieuw een jaar vol betekenisvolle uitspraken waarmee we richting en duidelijkheid gaven. En dat deden we terwijl we verhuisden naar een nieuw kantoor. Een prettige plek die net als voorheen goed bereikbaar is met openbaar vervoer zodat mensen makkelijk naar ons toe kunnen komen. Tegelijk hebben we een nieuw logo en een nieuwe huisstijl geïntroduceerd.’

Jullie dienstverlening breidde in 2023 uit richting kleinzakelijke ondernemers en micro-ondernemers, maar Kifid gaat geen klachten tegen pensioenfondsen behandelen.

‘In het kader van de Wet toekomst pensioenen moest minister Schouten (Pensioenen) een buitengerechtelijke geschillenbeslechter aanwijzen. Wij behandelen al klachten tegen pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's) en waren bereid om de pensioenfondsen daar aan toe te voegen. De minister heeft een andere keuze gemaakt. Bij de Pensioenfederatie was de behoefte groot om een eigen instantie op te richten, en dat werd de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). We werken nu nauw samen met GIP, het is een collega-geschilleninstantie die dezelfde materie behandelt. De samenwerking is van belang om te zorgen dat de uitspraken niet teveel uiteen gaan lopen.’

Bent u tevreden met de 7,7 die consumenten in 2023 als rapportcijfer geven?

‘Daar ben ik heel blij mee. Het mooie vind ik dat consumenten in de antwoorden op de open vragen met veel waardering over Kifid spreken. ‘Ik heb mijn verhaal kunnen doen, er is goed naar mij geluisterd, en ik ben blij met de oplossing.’ Dat zijn opmerkingen die we veel teruglezen. Tegelijkertijd halen we ook verbeterpunten op. We vragen feedback in alle fases van de klachtbehandeling en proberen daar snel op in te spelen. Zo hebben we Mijn Kifid, het online klachtenportaal voor consumenten, gebruiksvriendelijker gemaakt. Het is voor mensen nu nog duidelijker wat Kifid aan informatie nodig heeft.’

Voor het eerst is meer dan de helft van de zaken door bemiddeling opgelost, is dat een mijlpaal?

‘We zetten daar sterk op in. Maar alleen als het kan, het is nooit een doel op zich. Ik zou het geen mijlpaal noemen, maar het is voor betrokkenen wel heel bevredigend. Je hebt twee tevreden partijen die beiden hun handtekening zetten. Om consumenten meer inzicht te geven in de bemiddelpraktijk hebben we hierover in 2023 een kennisdocument uitgebracht met een aantal voorbeelden van hoe zo’n bemiddeling kan gaan en wat het kan brengen.’

Kifid timmert aan de weg als het gaat om kennisdelen.

‘Zeker, het afgelopen jaar zijn er weer zeven nieuwe kennisdocumenten op onze website geplaatst. Daar zijn ook animaties over onze procedure en werkwijze te vinden. En ik ben er heel trots op dat in de Financieel Juridische Reeks een bundel over ons is verschenen. In ‘Kifid, toegankelijk recht doen in financiële geschillen’ vind je een heel toegankelijke verzameling van artikelen over trends en thema’s in onze klachtbehandeling.’

“We zetten sterk in op bemiddeling. Maar alleen als het kan, het is nooit een doel op zich.”

Er is veel aandacht voor jullie uitspraken. Advocaten geven workshops, de vakpers bespreekt ze. Hoe kijken jullie daarnaar?

‘We volgen dat met interesse. Onze uitspraken zijn regelmatig onderwerp van discussie en ook dat volgen we. Wij zitten door de samenstelling van onze Geschillencommissie met een andere deskundigheid aan tafel dan de rechter en zijn het soms oneens met een rechtbank of gerechtshof. We volgen uiteraard de Hoge Raad en het Europese Hof van Justitie. Maar zijn er tussen de gerechtshoven nog verschillende lijnen, dan volgt Kifid de eigen lijn en wachten we af wat de Hoge Raad doet.’

Rechtseenheid was ook een overweging rondom het al dan niet invoeren van een extra zorgvuldigheidstoets.

‘De vraag die voortkwam uit de evaluatie uit 2020 was of we een aparte zorgvuldigheidstoets aan ons beoordelingskader moesten toevoegen. Naar aanleiding van de opinie die professor Olha Cherednychenko op ons verzoek schreef, hebben we een breed en goed gesprek gevoerd met alle stakeholders aan één tafel. De hoofdtoon was dat je voorspelbaar moet blijven en met het introduceren van een nieuwe toets, doorbreek je de rechtszekerheid en de rechtseenheid en de verbinding met de rechtspraak. Natuurlijk moeten we kijken of de consument zorgvuldig is behandeld door de financiële dienstverlener en dat doen we ook in elke zaak. Dat borgen we met bestaande rechtsbeginselen zoals de zorgplicht en de redelijkheid en billijkheid.’

Konden jullie in 2023 de grote dossiers als variabele rente en beleggingsverzekeringen sluiten?

'Ook al rollen banken de compensatieregelingen voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet nu uit, we kunnen nog niet alle klachtdossiers sluiten. Er blijven losse eindjes. De consument kan bijvoorbeeld van mening zijn dat de compensatie niet goed is berekend. Op het terrein van beleggingsverzekeringen komen nog maar weinig nieuwe zaken binnen. Een aantal grote verzekeraars heeft schikkingen getroffen in collectieve acties van belangenorganisaties. Wij vragen dan aan de verzekeraar wat het betekent voor klachten die bij ons liggen: krijgen deze consumenten hetzelfde schikkingsvoorstel? Soms is dat aan de orde en zo niet, dan maken wij ons werk af.'

Jullie toetsen ambtshalve aan Europees consumentenrecht, financieel dienstverleners realiseren zich dat niet altijd.

'Rechters hebben de verplichting om te toetsen aan Europese richtlijnen die consumenten beschermen. Wij doen dat als Kifid ook. Dat speelde recent in zaken waarin verzekeraars de verzekeringsvoorwaarden via een mijn-omgeving aan consumenten verstrekten. De Europese richtlijn financiële diensten op afstand schrijft voor dat een consument via een duurzame drager in kennis moet worden gesteld van de voorwaarden. De Geschillencommissie ziet een mijn-omgeving niet als zo'n duurzame drager. Op verzoek van de verzekeraar is tegen deze uitspraak beroep opengesteld. Het oordeel van de Commissie van Beroep volgt later dit jaar.'

U ziet talloze klachten voorbijkomen. Waar gaat het nu eigenlijk mis in de financiële sector?

'Het gaat vaak niet over de werking van producten maar veel meer over de informatievoorziening van financiële dienstverleners. Heeft de consument voldoende informatie gekregen? Was duidelijk voor de klant wat hij of zij kon verwachten van een product of adviesdienst? En dat is lastig, want hoe leg je de dingen nu echt goed uit terwijl niet elke klant even kundig en talig is. Ik ben daarom groot voorstander van meer financiële educatie op scholen.'

"Ik ben daarom groot voorstander van meer financiële educatie op scholen."

Maakt dat gebrek aan kennis dat consumenten in de meeste gevallen verliezen? Dat ze bijvoorbeeld de voorwaarden niet goed interpreteren en een kansloze zaak aanspannen?

'Dat laatste valt wel mee. Consumenten horen van de secretaris, of ze lezen in een kennisdocument, hoe polisvoorwaarden uitgelegd moeten worden of hoe de lijn in bepaalde klachtzaken is. Soms willen ze het toch doorzetten, omdat ze het gevoel hebben dat hun situatie net anders is. We zien ook dat financiële dienstverleners hun beleid, dienstverlening of voorwaarden aanpassen naar aanleiding van onze uitspraken. Een polisvoorwaarde die voorheen onduidelijk was opgesteld zodat de consument gelijk kreeg, is nu wel helder waardoor het gelijk aan de kant van de financiële dienstverlener ligt. Dat is ook een factor.'

Kifid-medewerkers krijgen soms met moeilijke klanten te maken, hoe gaan jullie daarmee om?

'Wij hebben hier intern de vijf V's geformuleerd die als het ware in de genen van deze organisatie zitten. Dat zijn veiligheid, vertrouwen, verantwoordelijkheid, verbinding en vrijheid. Zo willen we graag met elkaar werken. Veiligheid staat op nummer één. De buitenwereld kan soms onbehoorlijk zijn. Mensen kunnen aan de telefoon schelden en dreigen en dat creëert onveiligheid. Daar hebben we het veel over met elkaar: hoe stel je in zo'n situatie grenzen? Ik merk dat dit echt iets doet met onze medewerkers, ook omdat ze op social media vindbaar zijn. Die dimensie is sterker geworden de afgelopen periode.'

Naast de vijf V's speelt ook de D van duurzaamheid een grotere rol.

'Ons nieuwe kantoor hebben we mede uitgezocht op duurzaamheidsaspecten en het beschikt over een BREEAM certificaat. Vrijwel alle medewerkers komen met openbaar vervoer of op de fiets naar kantoor. We hebben een fietsregeling, medewerkers kunnen meedoen aan bedrijfsfitness en er wordt steeds minder geprint. Zo dragen we ons kleine steentje bij.'

Inclusiviteit en diversiteit gaan vaak over personeel, maar hoe divers is de groep klagers die zich meldt?

'We zijn er voor iedereen, dat staat voorop. Maar ik denk dat er nog steeds een groep is die we niet bereiken en daar spreek ik over met belangenbehartigers van consumenten, met de financiële brancheorganisaties zoals het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken. In principe moet de bank of verzekeraar of andere financiële dienstverlener een klant na de interne klachtenprocedure naar ons verwijzen. Misschien ervaren sommige klantgroepen daarbij toch een hobbel of moeten we andere kanalen inzetten. Dat zie ik als een opgave voor de komende tijd.'

“We zijn er voor iedereen, dat staat voorop. Misschien ervaren sommige mensen toch een hobbel; dat is een opgave voor de komende tijd.”

Welke nieuwe leden zijn er in de Geschillencommissie benoemd?

Afgelopen jaar hebben we Bas Windt als nieuw deskundig lid bij de Geschillencommissie mogen verwelkomen. Van enkele leden hebben we afscheid genomen: Annemarie van den Berg, Caroline Bleeker, Arie Buijs, Erik van Emden, Mark Nelemans, Nico Over de Vest en Anna Westerveld. We zijn hen erkentelijkheid voor hun betrokken en deskundige bijdrage!

Kifid moet in 2024 op zoek naar een nieuwe bestuursvoorzitter.

'Ik vind het heel jammer dat we afscheid gaan nemen van Ralph Pans als bestuursvoorzitter. Hij moet na twee termijnen van vier jaar stoppen. De samenwerking is heel plezierig, hij en het hele bestuur zijn echte sparringpartners. Ze volgen mij kritisch, maar altijd met een positieve grondtoon.'

Wat verwacht u van 2024?

'In 2024 werken we aan de verbetering van ons FD-portaal en zullen we onze website vernieuwen. En in 2024 volgt weer de vierjaarlijkse evaluatie. Die zie ik met veel vertrouwen tegemoet. We zijn laagdrempelig, deskundig, onpartijdig, we hebben toegankelijke reglementen, onze behandeltijden zijn keurig, we publiceren alle uitspraken en delen onze kennis. We stáán er. En natuurlijk zullen er nieuwe aanbevelingen komen, maar daar kijk ik ook weer naar uit. Net als de vorige keer zullen we die serieus en zorgvuldig oppakken.

Verder staat er in april een congres van de gezamenlijk Nederlandse alternatieve geschillenbeslechers, samenwerkend in ADR-Nederland, op het programma. Daar zullen we ook de nieuwe Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) verwelkomen. Samen met de Huurcommissie, de Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC), en SKGZ werken we aan een sterkere gezamenlijke positionering van de alternatieve geschillenbeslechers in Nederland.'



Eveline Ruinaard is sinds 1 januari 2017 voorzitter Geschillencommissie en tevens 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

“Ook in beroepsprocedures proberen we de ongelijkheid op te heffen”

VOORZITTER COMMISSIE VAN BEROEP **WANNER LOS**

Als uit het recht, waaronder het consumentenrecht, voortvloeit dat het anders moet dan de sector doet, schrijven we dat op, zegt Wanner Los. De voorzitter van de Commissie van Beroep tekende in 2023 voor een tweede termijn.



De Commissie van Beroep handelde in 2023 in totaal 45 beroepsprocedures af. Dat leidde (minus schikkingen en intrekkingen) tot 35 uitspraken waarbij de consument 14 keer in het gelijk werd gesteld.

In de opinie van Olha Cherednychenko die in 2023 uitkwam, wijst zij nog eens op de inherente ongelijkheid tussen consument en financiële dienstverlener. Hoe is dat eigenlijk in een beroepsprocedure?

‘In procedures bij de Geschillencommissie voorziet de secretaris in een zekere begeleiding van de consument, dat principe kennen we bij de Commissie van Beroep niet. Aan de andere kant: in beroepszaken worden consumenten vaak bijgestaan door een belangenbehartiger. Er wordt wel eens gezegd dat financiële dienstverleners zonder advocaat naar zittingen zouden moeten komen, maar dan rijst de vraag: op grond waarvan? Dat is niet in overeenstemming met de regels van het recht.

Daar komt bij dat we niet alleen die consumentkant kunnen versterken, het moet immers onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechting blijven. Ambtshalve toetsing is wel behulpzaam voor de consument; we toetsen aan Europese regelgeving op het gebied van consumentenbescherming, ook als een partij dat zelf niet inbrengt. En op de zitting zijn we actief en vragen we door. We letten er daarbij op dat partijen hun verhaal kunnen doen. Tijdens een zitting hoort een gesprek plaats te vinden, het moet meer zijn dan juridisch gesteggel tussen juristen. Zo heffen we stukjes van die ongelijkheid op.’

Het verhaal van partijen is belangrijk zegt u. In BKR-zaken vragen consumenten vaak om de verwijdering van een registratie. Er wordt dan een belangenafweging gemaakt. Hoe luisteren jullie naar zo'n verhaal?

'In de eerste plaats dient een BKR-registratie een bepaald doel, niet alleen financiële instellingen worden beschermd, ook de consument zelf wordt behoed voor overkreditering. Maar er kunnen omstandigheden zijn die maken dat je de duur van de registratie wilt terugbrengen. Bijvoorbeeld wanneer de registratie disproportioneel doorwerkt in iemands leven en iemand bij wijze van spreken op straat komt te staan, omdat er vanwege de registratie niets gekocht of gehuurd kan worden. Van zo'n urgente situatie is zelden sprake. Hoe we zo'n persoonlijk belang precies afwegen tegen het belang bij het handhaven van de registratie, daar kan ik geen richtlijnen voor geven. Dat is altijd situationeel bepaald.'

De Commissie van Beroep boog zich in 2023 ook over de duur van registraties in waarschuwingssystemen. Instellingen mogen niet standaard acht jaar opleggen.

'Wie persoonsgegevens registreert kan niet van een standaard uitgaan, dat is het uitgangspunt van Kifid. In de financiële wereld bestond een beleid om bij een registratieduur van acht jaar te beginnen en de duur dan eventueel naar beneden bij te stellen. De Geschillencommissie vond in haar uitspraak dat financiële instellingen moesten beginnen bij nul jaar en dan ieder extra opgelegd jaar moesten onderbouwen. Optellen dus in plaats van aftrekken. De Commissie van Beroep heeft gezegd: het gaat niet om optellen of aftrekken, het gaat om maatwerk. Het is elke keer de vraag wat in een bepaalde situatie proportioneel is. Dat is in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die stelt dat het bewaren van persoonsgegevens tot een minimum moet worden beperkt.'

Een zaak die jullie nog moeten behandelen is die over de mijn-omgevingen van verzekeraars. De Geschillencommissie heeft gesteld dat het verstrekken van voorwaarden in een mijn-omgeving niet voldoende is, omdat dat niet geldt als een duurzame drager.

'Tegen die beslissing van de Geschillencommissie heeft de verzekeraar beroep ingesteld en dat beroep heb ik via een voorzittersbeslissing toegestaan. Beroep kan ingesteld worden wanneer het financiële belang van de klacht de 25.000 euro overstijgt of wanneer er principiële redenen zijn. En dat laatste is het geval. Er spelen rechtsvragen die van belang zijn voor andere toekomstige zaken.'

Het doet denken aan de zaak waarin de Commissie van Beroep het financiële dienstverleners toch toestond om onbewerkte kopieën van ID-bewijzen te bewaren, terwijl de Geschillencommissie anders had geoordeeld. De financiële wereld was opgelucht. Voelen jullie de druk van de branche?

'Het kan geen argument zijn dat financiële dienstverleners zeggen: we werken nu eenmaal zo en het is onhandig dat wij onze werkwijze moeten aanpassen. Dat geeft nooit de doorslag. Aan de andere kant is het goed om je te realiseren dat uitspraken bepaalde consequenties hebben en dat allerlei extra handelingen of wijzigingen van beleid en systemen het gevolg kunnen zijn. Je kunt dus niet zomaar wat doen. Maar als je vindt dat uit het recht voortvloeit dat het anders moet dan de sector het nu doet, dan moet het.'

Financiële instellingen hebben de plicht om de Wwft na te leven en klantonderzoek uit te voeren. De Giro kreeg in 2023 een flinke tik op de vingers. Wat is daar de les van?

'Dat een bank of broker wettelijke verplichtingen heeft staat voorop, maar de manier waarop het onderzoek gebeurt, daar kun je wat van vinden. Dat dient zorgvuldig te gebeuren. In de zaak waar wij een oordeel over moesten geven, was onzorgvuldig gehandeld. De klant moest nadat hij al allerlei informatie had aangeleverd nog een document opsturen en daar kreeg hij slechts drie dagen de tijd voor. Toen dat niet lukte werden al zijn posities geliquideerd met een behoorlijk verlies tot gevolg. Ook speelde mee dat de broker niet duidelijk had gemaakt wat de achtergrond van de vragen was. Die duidelijkheid gaven ze pas in een heel laat stadium. Wij vonden dat de broker de schade daarom moest vergoeden.'

U zei in 2023 ja tegen nog eens vijf jaar als voorzitter. Waarom?

'Er is nog wel een klus te klaren. Er zijn genoeg ontwikkelingen, zowel binnen Kifid als in de financiële dienstverlening. We staan midden in de samenleving en zien van dichtbij de ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, informatieverstrekking en zorgplicht. Denk aan de impact van nieuwe technologieën zoals de intrede van AI: wat gaat dat voor ons werk betekenen?'

'Ook als Commissie van Beroep zijn we in ontwikkeling. We hebben vijftien leden en die worden ondersteund door inmiddels twee stafjuristen. Zij dragen op verschillende manieren bij aan de kwaliteit, de deskundigheid en de zorgvuldigheid. Ze controleren bijvoorbeeld uitspraken op mogelijke inconsistenties met eerdere uitspraken zodat wij de rechtseenheid waarborgen. Het is belangrijk om geen verwarring te veroorzaken, temeer omdat financiële dienstverleners onze uitspraken analyseren en daar vaak hun werkwijze en beleid op aanpassen.'

Leest u in die aanpassingen terug dat de financiële dienstverlener steeds zorgvuldiger met de klant omgaat?

'Ik zou er onderzoek naar moeten doen om er iets echt gezaghebbends over te zeggen. Wat we weten is dat dienstverleners hun beleid of hun voorwaarden aanpassen naar aanleiding van Kifid-uitspraken. Doen ze dat omdat ze zorgvuldiger met de klant om willen gaan? Dat is heel goed mogelijk, maar dat weet ik niet. Ze betalen wel de rekening als het misgaat, dus ze hebben daar ook belang bij.'



Wanner Los is senior raadsheer bij het gerechtshof Amsterdam en docent bedrijfseconomie in het voortgezet onderwijs. Sinds 1 oktober 2018 is hij voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid. Hij is al vanaf 2013 lid en was tot 1 oktober 2018 ook vicevoorzitter van de beroepscommissie.

Was:

- Senior raadsheer bij het gerechtshof 's-Hertogenbosch
- Senior rechter A bij de rechtbank Noord-Nederland
- Senior rechter A tevens teamvoorzitter bij de rechtbank Limburg
- 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 per proces de risico's in kaart te brengen en te beoordelen. Dit doet Kifid door per individueel risico de kans op het risico en de impact van het risico in te schatten en te classificeren 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.

Risicocategorieën

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. Dit is bevestigd door SEO Economisch Onderzoek in het kader van de vierjaarlijkse evaluatie van Kifid in 2020.

- **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 vastgesteld 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. Daarnaast is er blijvende aandacht voor de betalingsprocedure, welke is ingericht met de benodigde beheersingsmaatregelen om fraude te voorkomen.

- **Kwaliteit en tijdigheid**

Deze 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 doelstellingen van Kifid. Er wordt doorlopend voorzien in permanente educatie, vaardigheidstrainingen, kennismanagement en vakinhoudelijk overleg. Door vernieuwing van het kennismanagementsysteem is kennis binnen Kifid nog beter te delen, hetgeen bijdraagt aan deskundige klachtbehandeling. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten voortvarend te behandelen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

- **IT-voorzieningen**

Om IT-risico's te verkleinen besteedt Kifid continu aandacht aan beheersmaatregelen om de beschikbaarheid van de klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van data te garanderen. IT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor de operationele continuïteit 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 consumenten 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. Daarnaast investeert Kifid in haar systemen en webapplicaties waarmee consumenten en financieel dienstverleners volledig digitaal ondersteund worden bij de behandeling van de klacht en worden deze steeds vernieuwd en verbeterd.

Risico's in 2024

Het bestuur is verantwoordelijk voor het risicomanagementsysteem van Kifid. In 2024 zal onveranderd gewerkt worden aan het op peil houden en waar mogelijk optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing.

Ook in 2024 blijft Kifid investeren in IT middelen om op een veilige manier zowel op kantoor als thuis te kunnen werken, de consument en financiële dienstverlener te woord te staan en hoorzittingen te houden.

Kifid is in 2023 verhuisd naar een ander kantoorpand in Den Haag, waarbij de dienstverlening is gecontinueerd en IT systemen bleven functioneren tijdens de verhuizing.

Er wordt doorlopend gewerkt aan standaardisering van werkwijzen van de secretarissen waardoor Kifid voorspelbaar is en blijft in de wijze waarop klachten worden behandeld. Kifid benut de feedback uit klanttevredenheidsonderzoeken onder consumenten en financiële dienstverleners om de werkwijze nog verder te verbeteren. Kifid maakt animaties en kennisdocumenten beschikbaar via de website in het kader van verwachtingsmanagement. In 2024 zal de website worden vernieuwd.

Kifid breidt de dienstverlening uit door nieuwe loketten zoveel mogelijk aan te laten sluiten op bestaande processen en systemen. Vanwege de steeds verdergaande digitalisering van procedures heeft privacybescherming, gegevensbescherming en voorkomen van datalekken blijvende aandacht, ook in 2024, zodat AVG richtlijnen in de processen van Kifid geborgd zijn.

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 met ingang van 2024 ook in de nieuwe Pensioenwet en heeft onder haar aangesloten financiële dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze zullen blijven bestaan.

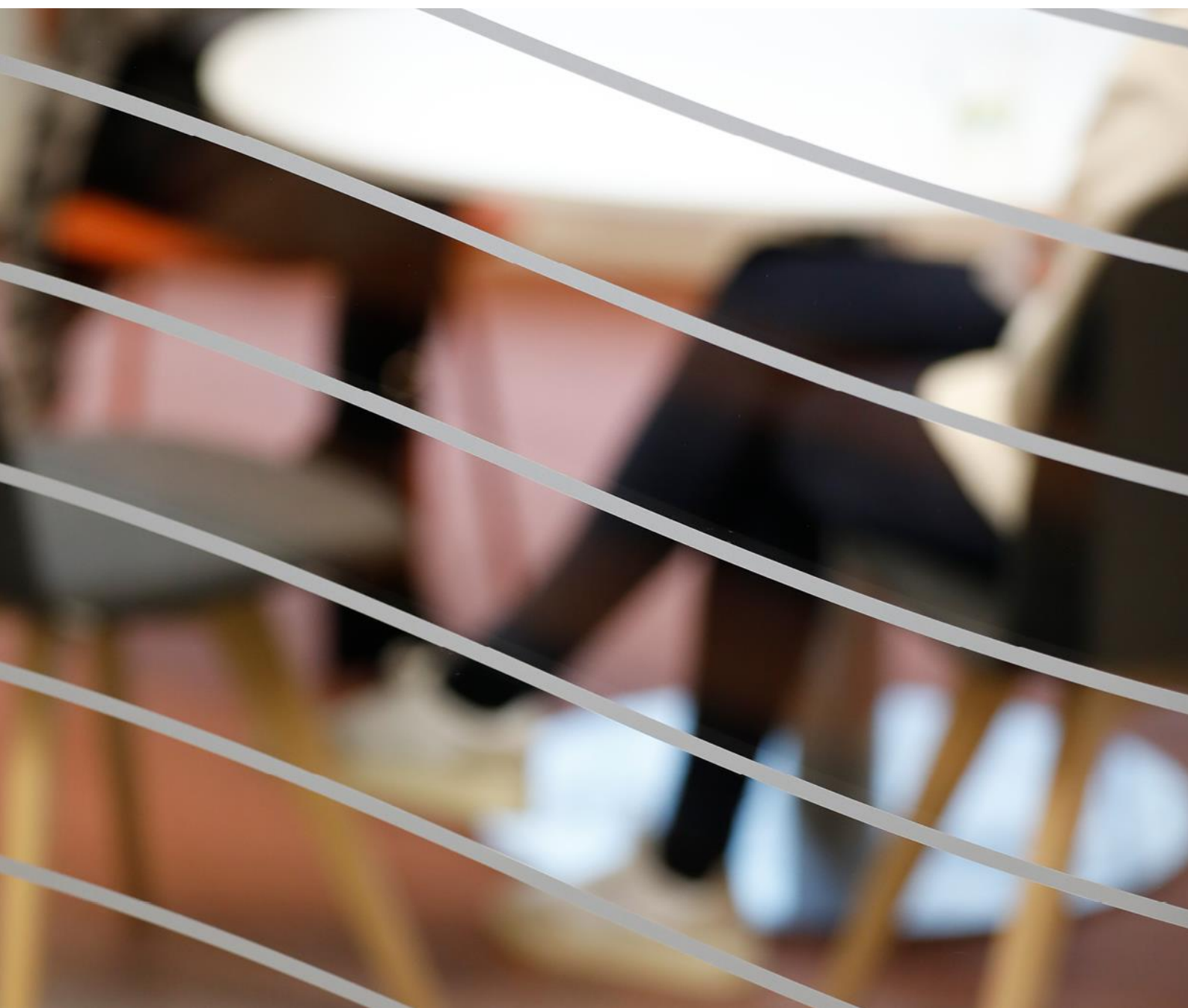
Begroting 2024

Bedragen x € 1.000

	2024	2023
Baten		
Banken	4.027	3.355
Verzekeraars	3.993	4.104
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.120	3.271
Overige baten	100	100
Totaal baten	11.240	10.830
Lasten		
Personeel in dienst	6.975	6.520
Opleiding & Educatie	290	275
Tijdelijk personeel	200	300
Flexibele schil	450	450
Commissies	1.080	1.050
Subtotaal personeelskosten	8.995	8.595
Afschrijvingskosten	350	395
Huisvestingskosten	745	780
Bestuurskosten	60	60
Kantoorkosten	115	115
Communicatie & jaarverslag	230	135
Automatisering	430	440
Diensten door derden	205	190
Financiële baten en lasten	10	20
Onvoorzien	100	100
Totaal lasten	11.240	10.830
Saldo baten lasten	0	0

Resultaten klachtbehandeling

Kifid spant zich in om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dit kan 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 het geeft sneller duidelijkheid dan wanneer een uitspraak nodig is. In 2023 heeft Kifid 1.664 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. Er is uitspraak gedaan in 997 klachtzaken. Kifid heeft 3.201 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2023.



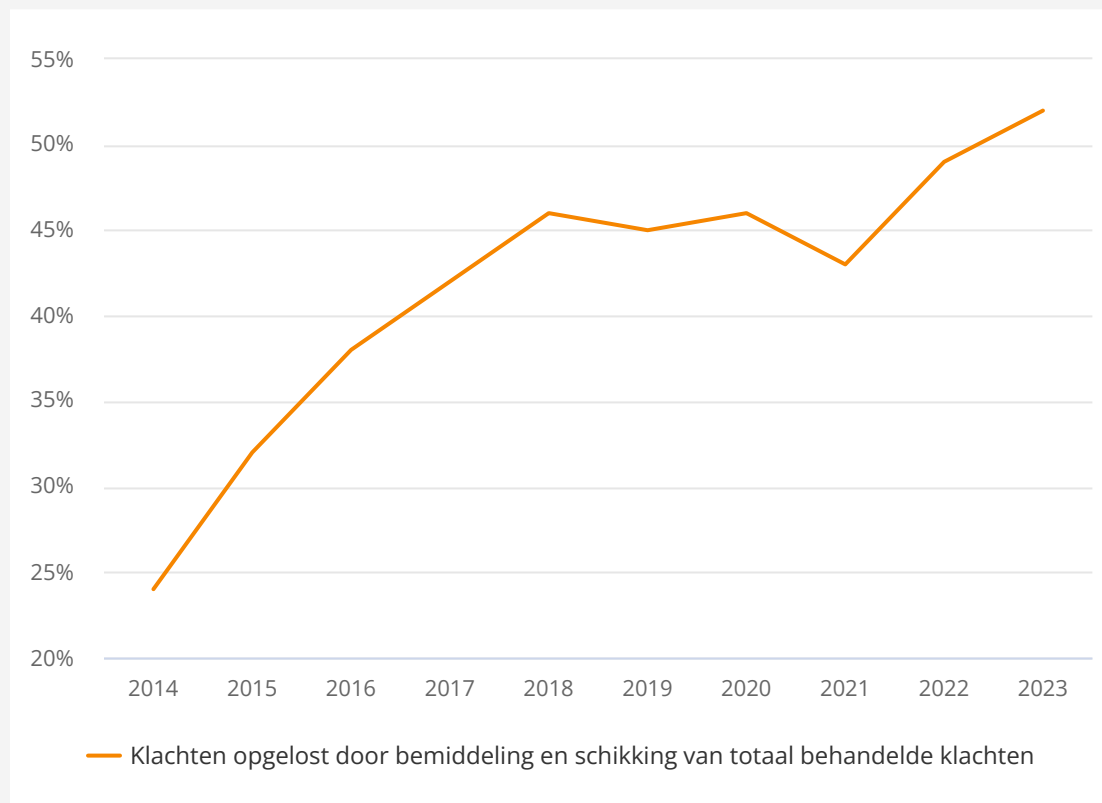
Klachten in cijfers

Bij elke klacht gaat Kifid na of een oplossing met inzet van bemiddeling mogelijk is. Blijkt daarvoor geen ruimte of lukt bemiddeling niet, dan oordeelt de Geschillencommissie en doet uitspraak. In 2023 heeft Kifid 1.664 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. Er is uitspraak gedaan in 997 klachtzaken. In totaal heeft Kifid 3.201 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2023.

Bemiddelen en schikken

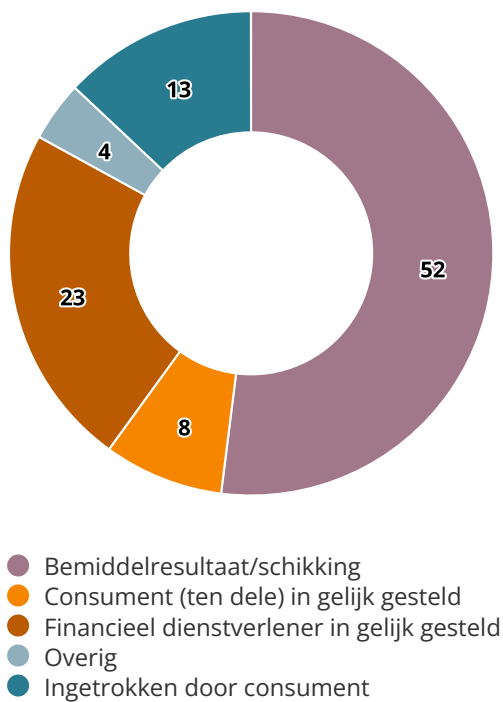
Kijkend naar de afgelopen tien jaar weet Kifid consumenten en financiële dienstverleners steeds vaker bij elkaar te brengen en samen tot een oplossing te komen. Op die manier slaagt Kifid er inmiddels in om meer dan de helft van de klachten via bemiddeling of schikking op te lossen.

Grafiek 1: Klachtbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking 2014-2023 (Kifid, 2023)



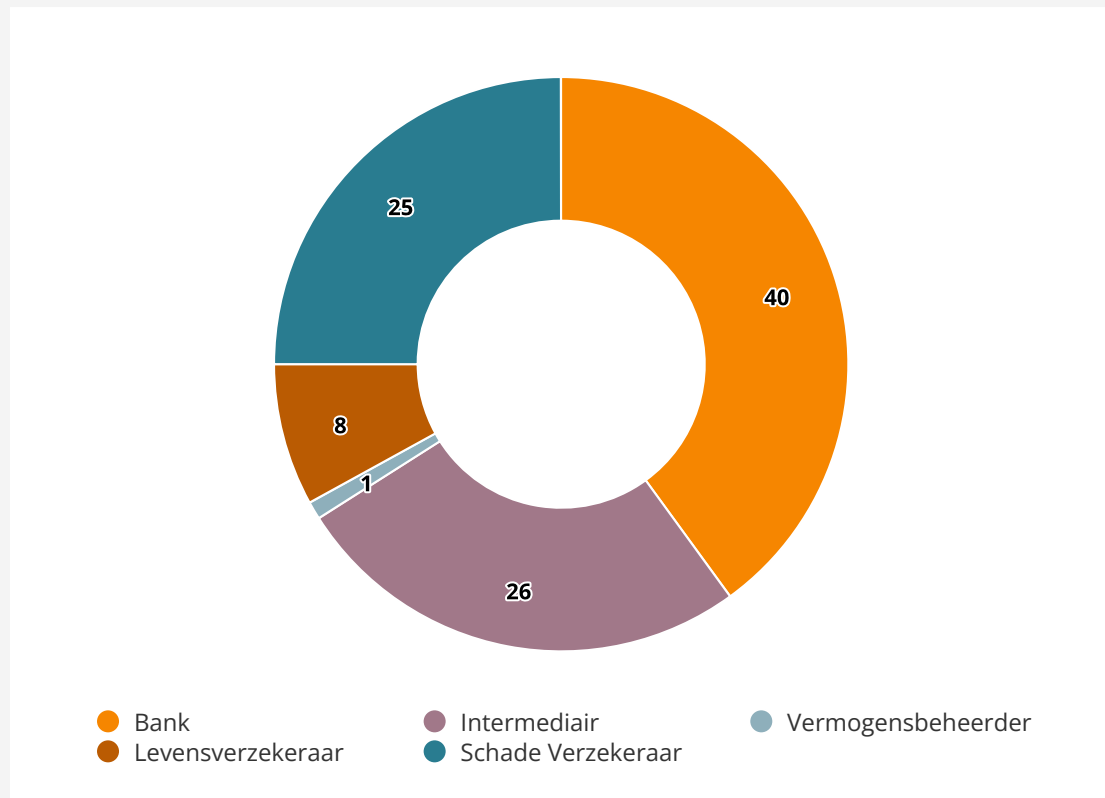
In meer dan de helft van de klachten (52 procent) heeft Kifid in 2023 een oplossing gevonden naar tevredenheid van de klager én de financiële dienstverlener. Dankzij succesvolle bemiddeling en schikking was voor deze klachtzaken een uitspraak niet meer nodig. Het aantal consumenten dat hun klacht tussentijds heeft ingetrokken nam licht toe van 11 naar 13 procent. Soms komen consumenten en financiële dienstverleners buiten Kifid om alsnog tot een oplossing en is dat reden om de klacht in te trekken. Of er zijn andere redenen die de consument doen besluiten om de klachtprocedure voortijdig te beëindigen.

Grafiek 2: Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2023)



Banken, schadeverzekeraars en financiële adviseurs (intermediair) toonden zich bereidwillig bij het zoeken naar passende oplossingen. Van de 1.664 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, waren banken betrokken bij 40 procent hiervan. Financiële intermediairs en schadeverzekeraars verleenden medewerking aan respectievelijk 26 procent en 25 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten. Het aandeel van levensverzekeraars (8 procent) en het aandeel van vermogensbeheerders (1 procent) zijn gering aangezien hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten relatief gering is.

Grafiek 3: Klachten opgelost door bemiddeling of schikking in % per dienstverlenersegment (Kifid, 2023)

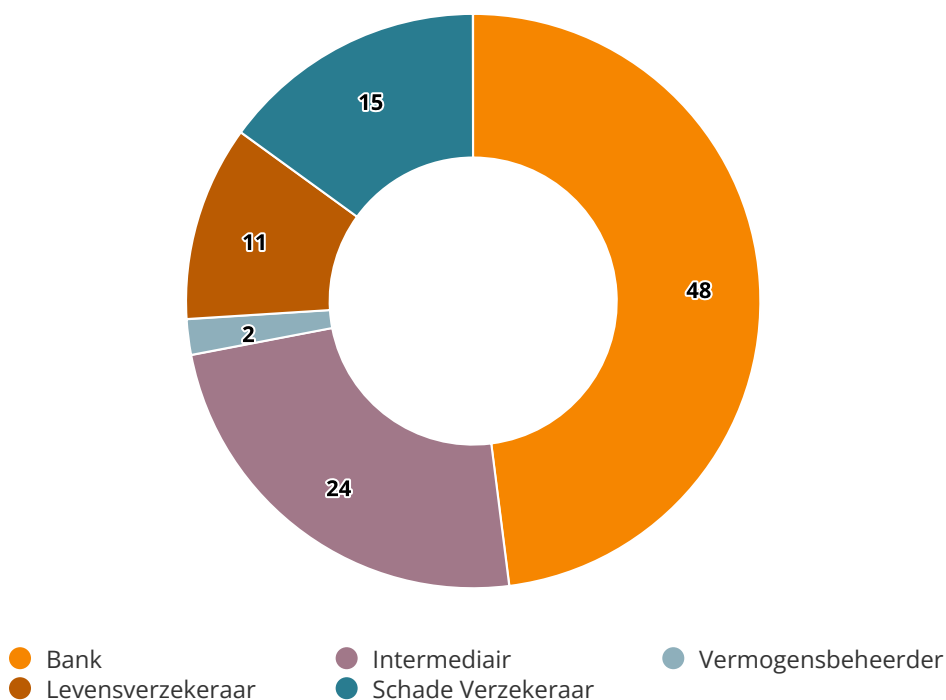


Uitspraak

Bemiddeling kan alleen slagen als beide partijen hieraan willen meewerken. Is die bereidheid er niet of lukt het niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2023 zijn 997 klachten geëindigd met een uitspraak, waarvan het merendeel bindend is. Dit betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. Alle uitspraken zijn voor iedereen vindbaar in het uitsprakenregister op de website.

Bijna de helft van de uitspraken in 2023 (48 procent) ging over klachten tegen banken. Iets meer dan een kwart (26 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 15 procent schadeverzekeringen en 11 procent levensverzekeringen. Financiële intermediairs waren betrokken bij 24 procent van de uitspraken. Het aantal uitspraken over klachten tegen vermogensbeheerders bedroeg 2 procent van het totaal aantal gedane uitspraken in 2023.

Grafiek 4: Klachten geëindigd met een uitspraak in % per dienstverlenerssegment (Kifid, 2023)

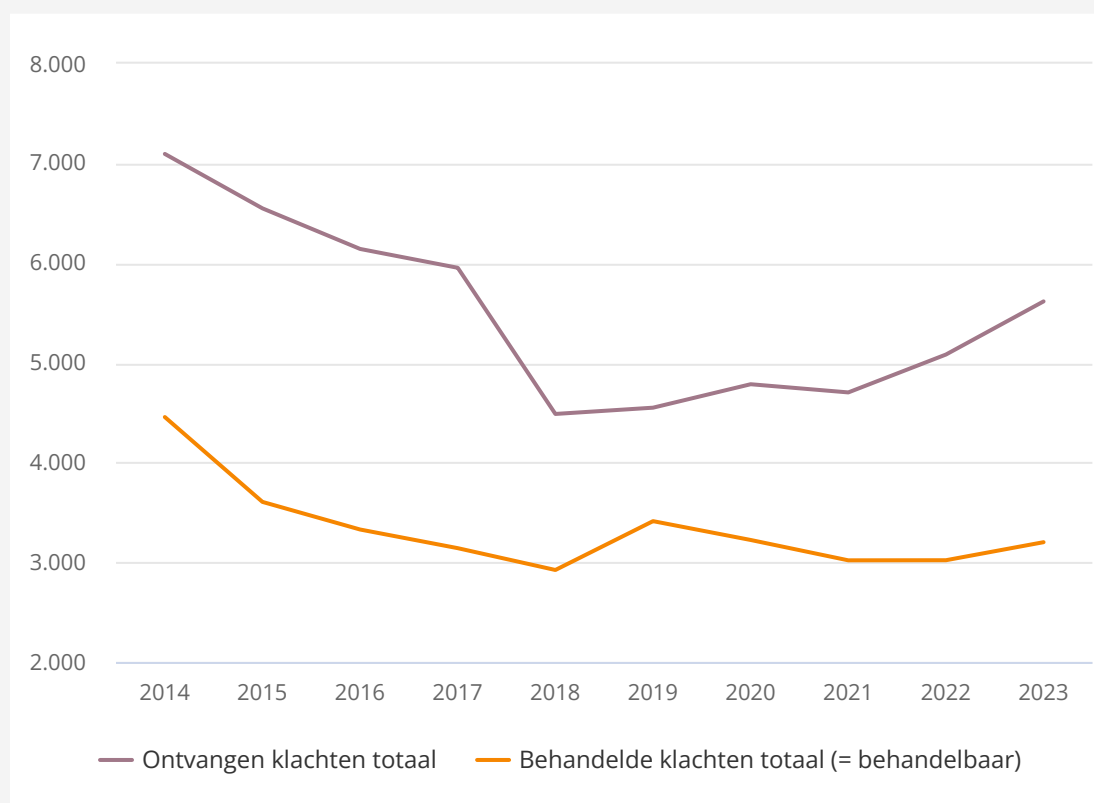


Ontvangen en behandelde klachten

In 2023 zijn in totaal 5.616 klachten ingediend bij Kifid. Dat zijn er ruim 500 meer dan in 2022. Toen bedroeg het aantal ontvangen klachten 5.083. Mensen weten Kifid goed te vinden. In de meeste gevallen verwijst de financiële dienstverlener de consument naar Kifid. Daarnaast vinden mensen het financiële klachtenloket via internet of via familie, vrienden en bekenden. Of ze worden door andere klachteninstituten, consumentenorganisaties, hulpverleners en media verwezen naar Kifid.

Kifid heeft in totaal 3.201 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dat zijn er bijna 200 meer dan in 2022. Het past in het beeld van de afgelopen jaren waarin het aantal inhoudelijk behandelde klachten ligt tussen de 3.000 en 3.200 klachten per jaar.

Grafiek 5: Ontvangen en behandelde klachten bij Kifid 2014-2023 (Kifid, 2023)



Niet alle klachten behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2023 opnieuw toe. Het aantal niet-behandelbare klachten in 2023 bedroeg in totaal 2.537 en was 2.256 in 2022. Van de ingediende beroepen waren er elf niet behandelbaar. De meest voorkomende reden voor niet-behandelbaar in 2023 is het ontbreken van stukken nodig om de klacht te behandelen. Bij het ontbreken van een klachtformulier of benodigde stukken vraagt Kifid die opnieuw en bij herhaling op; blijven de benodigde stukken uit dan kan Kifid de klacht niet behandelen. Bij meer dan de helft van de niet-behandelbare klachten en beroepen is na indiening gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht of het beroep door Kifid. Ook de bijna 200 klachten gericht tegen financiële dienstverleners niet aangesloten bij Kifid kon het klachteninstituut niet in behandeling nemen. In 2023 dienden meer dan 800 mensen een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Kifid stuurt deze 'te vroege' klachten dan door naar de betrokken financiële dienstverlener voor de interne klachtenprocedure, tenzij de klager dit niet wil.

Kifid wil teleurstelling over niet-behandelbare klachten zoveel mogelijk voorkomen door duidelijke communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Elke gelegenheid benut Kifid 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 blijft Kifid het gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend, stimuleren. 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.

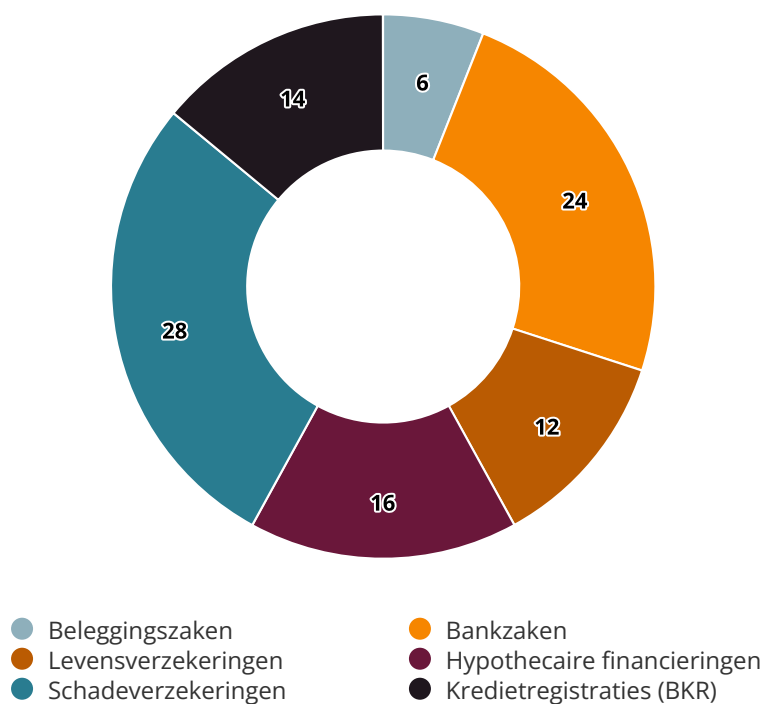


Hoe een klacht indienen en waaraan die moet voldoen staat in het Reglement Geschillencommissie.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten is in 2023 vergelijkbaar met die in 2022. Schadeverzekeringen leveren het grootste aandeel behandelde klachten op; dit stijgt in 2023 licht van 27 naar 28 procent (915 klachten). Daarentegen daalt in 2023 het percentage klachten over bankzaken van 28 naar 24 procent (779 klachten). Het percentage behandelde klachten over hypotheek neemt toe van 13 naar 16 procent (498 klachten). Het percentage klachten over kredietregistraties blijft 14 procent (442 klachten). Het aandeel klachten over levensverzekeringen stijgt van 10 naar 12 procent (376 klachten). En het aandeel klachten over beleggingszaken neemt af van 7 naar 6 procent (184 klachten)

Grafiek 6: Behandelde klachten in % per dienstverlening (Kifid, 2023)



Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid	2023	2022
Geschillencommissie	3.156	2.968
Commissie van Beroep	45	52
Totaal	3.201	3.020

Ontvangen klachten Kifid	2023	2022
Geschillencommissie	5.554	5.022
Commissie van Beroep	62	61
Totaal	5.616	5.083

Niet-behandelbare klachten Kifid	2023	2022
Geschillencommissie	2.526	2.246
Commissie van Beroep	11	10
Totaal	2.537	2.256

Behandelde klachten per dienstverlening

Bankzaken		2023	2022
	Geschillencommissie	771	851
	Commissie van Beroep	8	7
Beleggingszaken		2023	2022
	Geschillencommissie	179	213
	Commissie van Beroep	5	7
Hypothecaire financieringen		2023	2022
	Geschillencommissie	489	382
	Commissie van Beroep	9	8
Levensverzekeringen		2023	2022
	Geschillencommissie	362	291
	Commissie van Beroep	14	21
Schadeverzekeringen		2023	2022
	Geschillencommissie	909	813
	Commissie van Beroep	6	9
MKB-zaken		2023	2022
	Geschillencommissie	7	6
	Commissie van Beroep	0	0
Kredietregistraties (BKR)		2023	2022
	Geschillencommissie	439	412
	Commissie van Beroep	3	0

Behandelde klachten Geschillencommissie



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Bemiddelresultaat/schikking	415	213	72	225	169	565	3	1.662
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	60	60	16	44	21	34	1	236
Ingetrokken door consument/ondernemer	111	43	14	69	40	138	1	416
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	151	114	65	132	118	145	1	726
Overig	34	9	12	19	14	27	1	116
	771	439	179	489	362	909	7	3.156

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	313	126	36	80	52	211	4	822
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	332	299	68	99	60	454	57	1.369
Ingetrokken door consument/ondernemer	29	25	7	9	16	55	1	142
Overig	60	16	4	26	16	48	23	193
	734	466	115	214	144	768	85	2.526

Behandelde klachten Commissie van Beroep



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Schikking		-			1	1	2
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	5	-	3	4	1	1	14
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	2	2	1	4	9	3	21
Ingetrokken door consument	1	1	1	1	3	1	8
	8	3	5	9	14	6	45

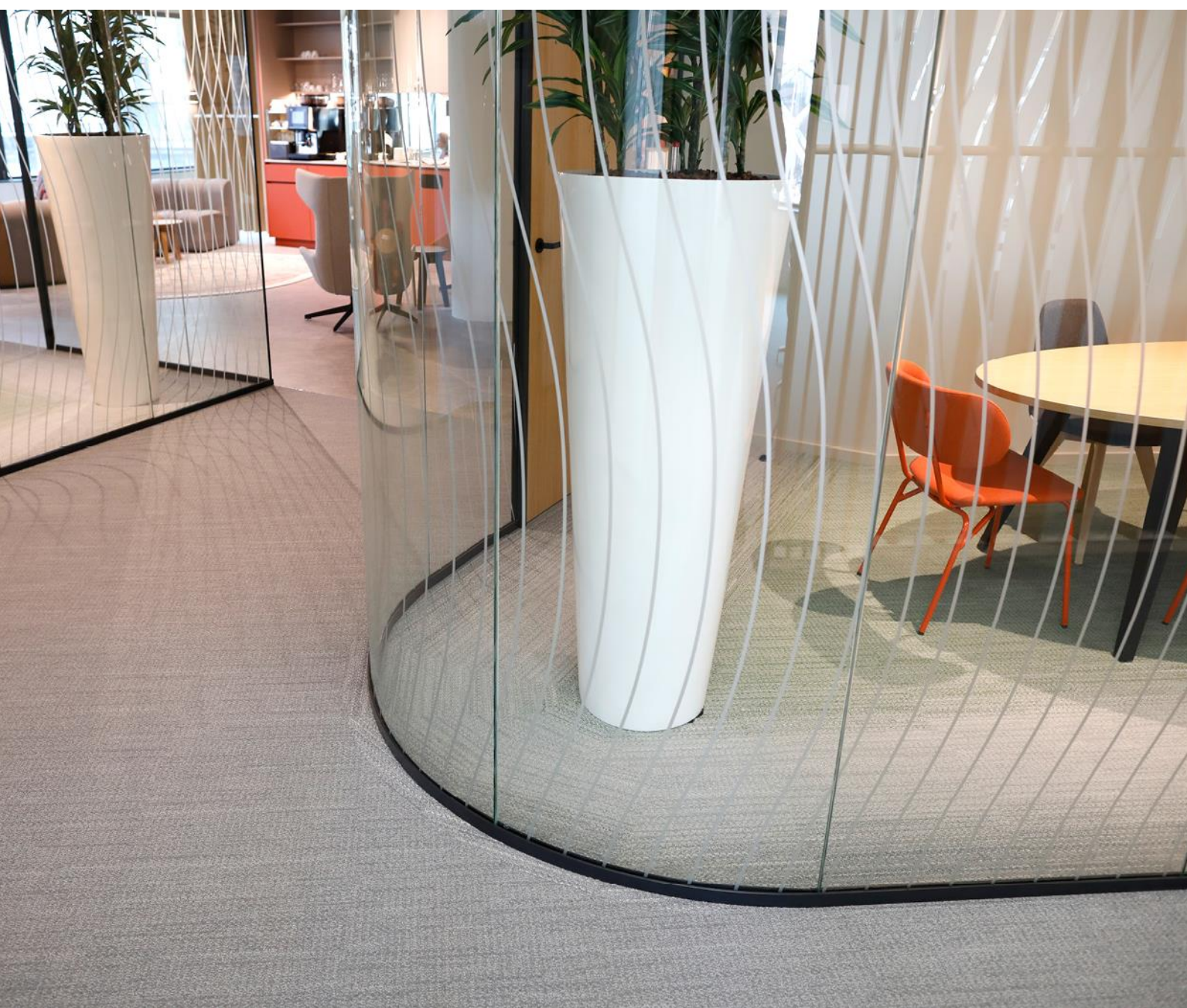
Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling beroep	4	2	2			3	11
	4	2	2	-	-	3	11

Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk

De behandeling van ruim 3.200 klachten door Kifid afgelopen jaar levert een schat aan kennis en ervaring op. De meest in het oog springende trends en ontwikkelingen uit 2023 komen aan bod in de verhalen 'Uit de praktijk...'. Vier afzonderlijke verhalen over achtereenvolgens bank- en hypotheekklachten, beleggingsklachten, verzekeringsklachten, en klachten van kleinzakelijke ondernemers.



Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten

Waar het aantal behandelde bankklachten in 2023 daalde van 851 in 2022 naar 771, nam het aantal behandelde hypotheekklachten toe van 382 naar 489. De Geschillencommissie kreeg 439 kredietregistratieklachten (BKR) voorgelegd. De onderwerpen 'frauderegistratie' en 'bankhelpdeskfraude en spoofing' zag de Geschillencommissie met regelmaat voorbijkomen.



Kredietregistraties (BKR)

In 2023 beklagden opnieuw meer dan 400 mensen zich bij de Geschillencommissie over een kredietregistratie. Dankzij de bemiddelpraktijk van Kifid lukte het om bijna de helft van deze klachten op te lossen naar tevredenheid van consument en financiële dienstverlener. In 174 gevallen werd er uitspraak gedaan en in een derde hiervan kreeg de consument gelijk. Wanneer mensen te maken krijgen met de gevolgen van een negatieve kredietregistratie hebben ze behoefte aan informatie 'wat te doen?'. Kifid heeft begin 2023 hierover een [kennisdocument](#) gepubliceerd dat inzicht geeft in de coderingen en de aspecten die een rol spelen in de belangenafweging tussen de consument enerzijds en de financiële dienstverlener anderzijds. Het is één van de meest geraadpleegde kennisdocumenten.

Variabele rente consumptief krediet

Kifid heeft in de afgelopen jaren met uitspraken over variabele rente op doorlopend krediet een duidelijke lijn uitgezet. Een nog openstaande vraag was 'met welke referentierente moet de compensatie worden berekend, sinds de Nederlandse Bank per mei 2022 is gestopt met publicatie van de rentereeks. In het voorjaar van 2023 heeft de Geschillencommissie duidelijkheid gegeven over met welke referentierente de compensatie voor variabele rente op doorlopend krediet berekend moet worden. (GC 2023-0305 B) Over de Kifid-lijn en met welke referentierente moet worden gerekend is in 2023 een [kennisdocument](#) gepubliceerd. Het geeft consumenten en kredietverstrekkers inzicht in hoe Kifid dit soort klachten beoordeelt. In lijn met de Kifid-uitspraken hebben veel banken een compensatieregeling getroffen. Waar dit nog niet het geval is, wijst Kifid op de lijn van de Kifid-uitspraken. (GC 2023-0918)

Frauderegistratie

Consumenten kunnen veel last ondervinden van de registratie van hun persoonsgegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters die de financiële sector bijhoudt. Ze merken dat bijvoorbeeld bij het aanvragen van een bankrekening, een krediet of een hypotheek. Financiële dienstverleners willen hieraan niet meewerken omdat de persoonsgegevens voorkomen in een waarschuwingsregister; dienstverleners doen dit bijvoorbeeld als blijkt dat er sprake is van witwassen (geldezelpraktijken) of na valsheid in geschrifte. Tot in 2022 zag de Geschillencommissie dat financiële dienstverleners voor de registratieduur vaak uitgingen van de maximale duur van acht jaar en dat die alleen bij bijzondere omstandigheden werd gematigd. De Geschillencommissie en vervolgens de Commissie van Beroep hebben hierover inmiddels richtinggevende uitspraken gedaan. Bij registratie van persoonsgegevens mag de dienstverlener niet standaard uitgaan van acht jaar. De financiële dienstverlener moet steeds een op het concrete geval toegesneden afweging maken. (CvB 2024-001 en GC 2022-0335)

Overkreditering

Het is de plicht van een kredietverstrekker om te zorgen dat aan een klant niet meer wordt uitgeleend dan verantwoord is. De klant moet de lasten van een lening kunnen dragen en aan de hand van leennormen is het maximumbedrag wat iemand kan lenen vast te stellen. Enkele consumenten meenden dat de kredietverstrekker meer aan hen had geleend dan was toegestaan. Zoals een consument die meent dat aan haar ten onrechte een credit card is verstrekt. Uit niets bleek dat op het moment van het verstrekken van de credit card er betalingsproblemen waren; er was voor de bank geen reden om de credit card niet te verstrekken. Dit blijkt anders te zijn bij een latere verstrekking van een credit card aan dezelfde consument; dan is er wel sprake van overkreditering. Het is niet gebleken dat de consument als gevolg hiervan financiële schade heeft geleden. (GC 2023-0249)

In het kennisdocument 'Ik kan de lasten van een krediet niet dragen. Is mij te veel geld geleend?', is meer te lezen over hoe Kifid met dit soort klachten omgaat.

Bankhelpdeskfraude, spoofing

Criminelen weten nog steeds consumenten te verleiden om hun bankpas, pincode en/of inloggegevens te delen. Echter, banken zullen hun klant nooit vragen om hun bankpas, pincode of inloggegevens. Ondanks waarschuwingen en voorlichting door banken, politie en tal van hulpverleners blijft de Geschillencommissie klachten zien over bankhelpdeskfraude, spoofing en geldezelpraktijken. Banken komen consumenten voor een deel tegemoet als het gaat om bankhelpdeskfraude. Bijvoorbeeld als de crimineel zich heeft voorgedaan als een bankmedewerker van uw bank. Wanneer dit bij herhaling gebeurt of iemand heeft zich voorgedaan als bankmedewerker van een andere bank, dan passen banken het coulaneekader soms niet toe.

Zorgplicht van de hypotheekadviseur

Klachten over de kwaliteit en kosten van hypotheekadvies hebben in 2023 geleid tot een vijftigtal uitspraken. De Geschillencommissie ziet dat de zorgplicht over het algemeen adequaat wordt ingevuld. Voor zover een hypotheekadvies anders verloopt dan verwacht, gaat het bijvoorbeeld over het niet tijdig indienen van de benodigde informatie of het ontbreken van relevante informatie. Een consument mag van een hypotheekadviseur verwachten dat deze de zorg van 'een goed opdrachtnemer' in acht neemt. Een algemene maatstaf daarvoor is lastig te geven omdat het altijd afhangt van de specifieke omstandigheden van het geval. Wanneer de Geschillencommissie oordeelt dat er sprake is van een zorgplichtschending betekent dit niet per definitie dat er schade moet worden vergoed. Van belang is of de zorgplichtschending

daadwerkelijk financieel nadeel voor de consument heeft opgeleverd en in hoeverre er advieskosten in rekening zijn gebracht. (GC 2023-0736) (GC 2023-0663)

Het kennisdocument 'Ik ben ontevreden over het werk van mijn hypotheekadviseur. Kan ik een schadevergoeding eisen?' geeft aan de hand van voorbeelden meer inzicht in hoe Kifid met dit soort klachten omgaat.

Uit de praktijk... beleggingsklachten

In 2023 lag het aantal beleggingsklachten lager dan het jaar ervoor: er zijn 179 klachten behandeld, waarvan vier van de tien (72) met bemiddeling zijn opgelost. Van de 81 waarin uitspraak is gedaan, heeft in zestien gevallen de consument deels of geheel gelijk gekregen. Terugkerende onderwerpen in 2023 zijn het klantenonderzoek vanwege de anti-witwasregels en execution only-dienstverlening. De particuliere belegger verwacht vaak meer dan is afgesproken.



Opzeggen overeenkomst

Meerdere klanten beklaagden zich bij Kifid over het beëindigen van een overeenkomst of het opzeggen van de klantrelatie. In de regel staat in de voorwaarden wanneer een broker of (bank) beleggingsonderneming de klantrelatie mag opzeggen. Maakt de beleggingsonderneming gebruik van de algemene bevoegdheid om de relatie op te zeggen, dan moet het belang van de beleggingsonderneming bij opzegging worden afgewogen tegen het belang van de consument bij voortzetting. In dat licht mag een consument van een beleggingsonderneming een toelichting verwachten voor het beëindigen van een overeenkomst of relatie. In een klachtzaak waar FlatexDEGIRO zonder opgaaf van reden een klantrelatie en de bijbehorende pensioenrekening wilde beëindigen, was dat voor de Geschillencommissie ontoereikend. De dienstverlener mag de klantrelatie en pensioenrekening van deze klant niet beëindigen, omdat zij het belang van opzegging niet duidelijk heeft kunnen maken. (GC 2023-0407)

Klantenonderzoek

Opnieuw zag de Geschillencommissie een flink aantal zaken voorbijkomen over de manier waarop financiële instellingen uitvoering geven aan het klantenonderzoek vanwege de anti-witwaswet (Wwft). Instellingen hebben een ruime bevoegdheid om informatie op te vragen, maar die bevoegdheid is niet onbegrensd. Voor de beoordeling van dit soort klachten spelen de feiten om omstandigheden in een zaak een belangrijke rol. Hierbij gaat Kifid na of de manier waarop het onderzoek is uitgevoerd redelijk en proportioneel is. En in het geval de beleggingsonderneming een overeenkomst beëindigt, of dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. (CvB 2023-0005)

Execution only

Klachten over execution only dienstverlening blijven met regelmaat komen. Particuliere beleggers beheren dan zélf hun portefeuille en voeren zélf transacties uit op een beleggersplatform. Wanneer het anders uitpakt dan de consument verwacht, menen consumenten de schade te kunnen verhalen op de beleggingsonderneming. Vaak ligt dat anders. Een consument verdient weliswaar bescherming, maar als particuliere belegger loopt en draagt een consument per definitie beleggingsrisico. De beleggende consument die kiest voor execution only dienstverlening moet zich ervan bewust zijn dat hij zelf verantwoordelijk is voor de beleggingsbeslissingen die hij neemt. En dat hij de gevolgen van die beslissingen zelf moet dragen. (GC 2023-0705)

Zijn de orders van de particuliere belegger niet uitgevoerd zoals overeengekomen, dan zal de dienstverlener de schade wel moeten vergoeden. Zoals in het geval van FlatexDEGIRO, die de orders van een consument via een smart order router had uitgevoerd in plaats van direct to market. Daar komt bij dat de financiële dienstverlener de werkelijke gang van zaken heeft proberen te verbergen. (CvB 2023-0030)

Uit de praktijk... verzekeringsklachten

Kifid heeft in 2023 meer verzekeringsklachten behandeld dan in 2022: 909 klachten over schadeverzekeringen (tegen 813 in 2022) en 362 klachten over levensverzekeringen (tegen 291 in 2022). Meer dan de helft daarvan is opgelost door bemiddeling. De Geschillencommissie heeft in 318 klachtzaken uitspraak gedaan.



Bemiddeling werkt

Meer dan de helft van de verzekeringsklachten is met bemiddeling van Kifid opgelost. Dit betekent dat snel en naar tevredenheid van de verzekeringnemer/verzekerde en verzekeraar of verzekeringstussenpersoon een oplossing is gevonden. Het begint vaak met de erkenning door de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon dat er iets is misgegaan; dat is belangrijk voor consumenten. De Geschillencommissie ziet met regelmaat zaken waarin een verzekeraar of een verzekeringstussenpersoon de consument uit coulance tegemoet wil komen, hoewel er juridisch geen reden is voor toewijzing van een vordering omdat er geen sprake is van een tekortkoming van de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon of als er wel sprake is van een tekortkoming en dit niet heeft geleid tot schade. Het welgemeend maken van excuses in combinatie met een tegemoetkoming biedt dan een oplossing.

Voorwaarden via een duurzame drager

Kifid toetst uit zichzelf (ambtshalve) of voldaan is aan de regels van het Europese consumentenrecht, zoals de rechter dat ook doet. Zo brengt de Europese richtlijn voor verkoop van financiële diensten op afstand aan consumenten mee dat de verzekeraar deze voorwaarden ruim vóór het sluiten van de verzekering op een duurzame drager aan de consument moet hebben verstrekt. Gebeurt dit niet op de juiste manier, dan kan dat gevolgen hebben. In richtinggevende uitspraken oordeelde de Geschillencommissie dat wanneer een verzekering elektronisch is afgesloten, het niet voldoet om de voorwaarden beschikbaar te stellen met een hyperlink naar de website of via de Mijn-omgeving. De voorwaarden zijn dan nog binnen de invloedssfeer van de verzekeraar en de verzekeraar kan dan niet aantonen dat de voorwaarden ongewijzigd zijn gebleven. Dat is wel het geval als de voorwaarden bijvoorbeeld op papier of in de vorm van een pdf-

bestand via e-mail aan de consument zijn verstrekt. Informatie uitgereikt via een duurzame drager biedt de consument de mogelijkheid de voorwaarden op te slaan en te raadplegen zonder dat de verzekeraar de inhoud eenzijdig kan wijzigen.

In het geval van een consument van wie de bagage was gestolen tijdens een bezoek aan Düsseldorf moest de verzekeraar de schade alsnog vergoeden. (GC 2023-0988) De commissie oordeelde dat de verzekeraar geen beroep kon doen op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen normale voorzichtigheid-clausule omdat deze voorwaarden niet op een duurzame drager aan de consument waren verstrekt. Tegen deze uitspraak is beroep ingesteld; de Commissie van Beroep zal hierover in 2024 oordelen.

Wat betekent 'onvoorzien' en 'onverwacht'?

Hoe moeten de voorwaarden worden gelezen? Het is ook in 2023 een regelmatig terugkerende vraag in klachten over schadeverzekeringen. Zo meenden consumenten waterschade te kunnen claimen, omdat deze 'onvoorzien' en 'onverwacht' was. Per ongeluk was de kraan open blijven staan, maar dat bleef onopgemerkt omdat het water was afgesloten. Zij hielden er geen rekening mee dat het water later weer uit de kraan zou gaan stromen en dat daarom de stop uit de gootsteen moest worden gehaald. Volgens de voorwaarden is de inboedel verzekerd voor schade 'door andere van buitenkomende schadeoorzaken' en daarmee is bedoeld 'een onvoorziene, plotselinge en onverwachte' gebeurtenis. Beide commissies zijn van oordeel dat de verzekeraar met deze bepaling niet duidelijk maakt dat schade die het gevolg is van eigen schuld van de verzekerde niet gedekt is: consumenten er derhalve redelijkerwijs vanuit gaan dat de verzekeringspolis dekking biedt. De Geschillencommissie merkt op dat als de verzekeraar 'onvoorzien en onverwacht' strikter wil toepassen, het nodig is om de voorwaarden op dit punt aan te passen en te verduidelijken. In algemene zin blijft gelden dat als verzekeringsvoorwaarden voor meerdere uitleg vatbaar zijn, de voor de verzekeringnemer meest gunstige uitleg geldt (contra proferentem-regel). (CvB 2023-0032; GC 2022-1016)

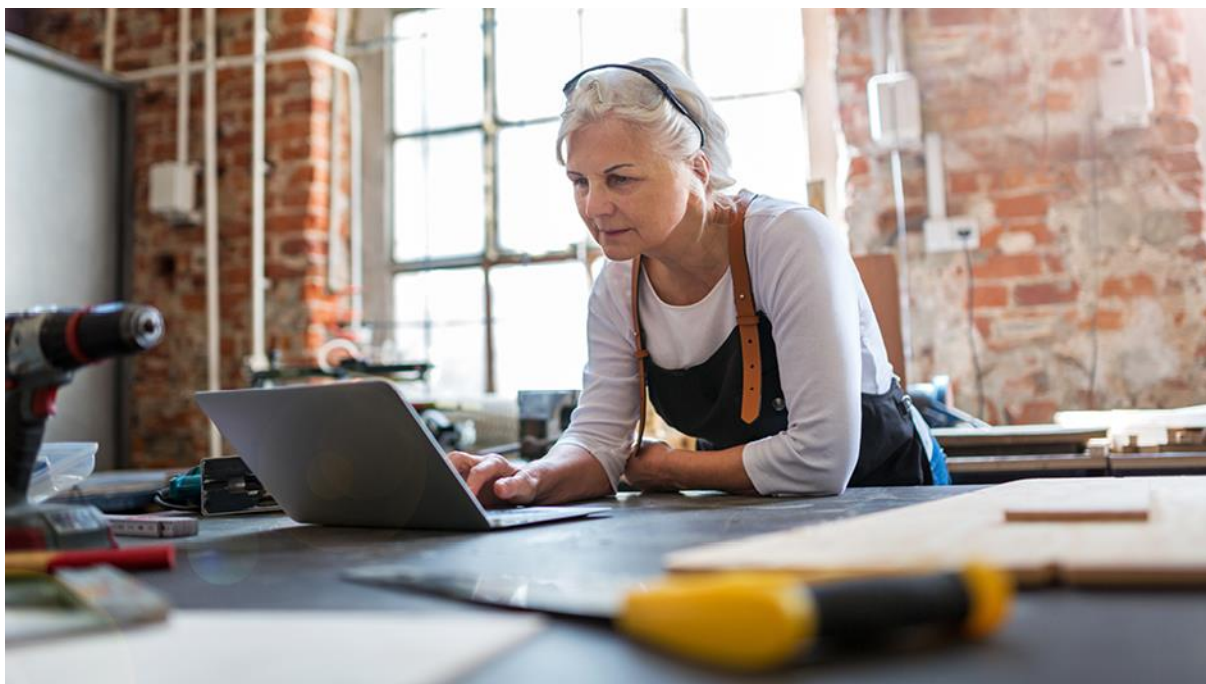
Gezondheidsverklaring en aov

Voor het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (aov) of een woonlastenverzekering moet de verzekeringnemer vooraf een gezondheidsverklaring invullen. Wanneer niet alle gezondheidsvragen naar waarheid zijn beantwoord, dan kan dat vergaande gevolgen hebben. Zo maakte een consument in 2018 op het vragenformulier geen melding van haar psychische klachten, zoals slapeloosheid en stress. Toen zij in 2020 vanwege arbeidsongeschiktheid een beroep deed op haar verzekering constateerde de verzekeraar dat zij de gezondheidsverklaring destijds niet juist had ingevuld en dat de precontractuele mededelingsplicht is geschonden. De Geschillencommissie oordeelt dat de consument de vragenlijst in 2018 met opzet onjuist heeft ongevuld, om een verzekering te verkrijgen die de verzekeraar met kennis van de ware stand van zaken niet had gesloten. De verzekeraar heeft de arbeidsongeschiktheidsverzekering om die reden mogen beëindigen en de consument krijgt geen uitkering. (GC 2023-0371)

Over het belang van het juist invullen van een gezondheidsverklaring en wat te doen als dit per ongeluk of met opzet toch is gebeurd, is in 2023 het kennisdocument '[Arbeidsongeschikt maar geen uitkering: volgens de verzekeraar heb ik gegevens over mijn gezondheid verzwegen. Wat nu?](#)' verschenen.

Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers

Kifid biedt ook kleinzakelijke ondernemers met klachten over bepaalde financiële diensten de mogelijkheid hierin duidelijkheid te krijgen, als alternatief voor de rechter. De toegang tot een toegankelijke en deskundige geschilbeslechting bij Kifid doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Vaak missen zij de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven en is een gang naar de rechter voor een mkb-ondernemer of zzp'er duur. Bovendien is dan een advocaat nodig en vragen gerechtelijke procedures veel tijd, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.



Opnieuw weinig ondernemersklachten behandelbaar

Bijna honderd kleinzakelijke ondernemers hebben in 2023 een beroep gedaan op Kifid. Het overgrote deel van deze klachten heeft Kifid niet kunnen behandelen, omdat ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vastgelegd in het reglement. Enkele tientallen klachten gingen niet over een kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, kort zakelijk krediet of erkend financieringsadvies zoals omschreven in de betreffende Gedragscode. Ook is Kifid niet bevoegd om klachten te 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 erkend financieringsadvies van vóór 1 mei 2021. Klachten over een kort zakelijk krediet van een financier die de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet heeft onderschreven moeten zijn afgesloten na 1 oktober 2023. Kifid heeft in 2023 zeven klachten van kleinzakelijke ondernemers behandeld en afgerond. Drie ondernemersklachten zijn opgelost met bemiddeling. In twee zaken is een uitspraak gedaan waarbij in de ene zaak de ondernemer in het gelijk is gesteld en in de andere zaak de financiële dienstverlener. Twee klachten zijn tussentijds ingetrokken.

Kort zakelijk krediet

Op initiatief van Stichting MKB Financiering kan Kifid sinds 1 oktober 2023 ook klachten van **kleinzakelijke ondernemers over een kort zakelijk krediet** behandelen. Bijvoorbeeld als er een geschil is over de wijziging van het rentetarief. Of onder bepaalde omstandigheden als de financier het kortlopende krediet opeist en de ondernemer de rechtmatigheid hiervan betwist. Kifid kan dit soort klachten behandelen voor zover ze zijn gericht tegen een financier die de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet van de Stichting MKB Financiering heeft onderschreven en die is aangesloten bij Kifid. Daarnaast moet het kort zakelijk krediet waarover de ondernemer klaagt zijn afgesloten op of na 1 oktober 2023. Een kleinzakelijke ondernemer kan bij Kifid niet klagen over een afwijzing van een financieringsaanvraag; een financier heeft de vrijheid om een aanvraag voor een kort lopend krediet af te wijzen.

Erkend financieringsadvies

Sinds 1 mei 2021 is Kifid bevoegd om **ondernemersklachten over financieringsadvies** te behandelen voor zover gegeven door een financieringsorganisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Bijvoorbeeld als een kleinzakelijke ondernemer vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de risico's die samenhangen met de geadviseerde of verkochte 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 kleinzakelijke 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 dienstverlening door Kifid gebeurt op initiatief van Stichting MKB Financiering en 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. Ook 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 kleinzakelijke ondernemers

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in het **reglement Geschillencommissie Kifid**. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling bij Kifid een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, erkend financieringsadvies en kort zakelijk krediet zijn op enkele uitzonderingen na in principe bindend. Dit betekent dat de bank of alternatieve financier of erkend financieringsadviseur de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Kifid in de samenleving

Rechtsbescherming is in ons land een belangrijke waarde. Tegelijkertijd is voor veel mensen met een financiële klacht een gang naar de rechter een brug te ver. Het financiële klachteninstituut maakt het mensen mogelijk hun recht te halen op een andere manier. Kifid voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke, deskundige en goedkope geschillenbeslechting als alternatief voor een gang naar de rechter. Om deze rol zo goed mogelijk te vervullen zoekt Kifid actief de dialoog met relevante stakeholders. Mensen die gebruikmaken van het klachtenloket krijgen de gelegenheid om feedback te geven. Daarnaast werkt Kifid samen met ADR-organisaties in Nederland en daarbuiten om van elkaar te leren, elkaar te inspireren en samen op te trekken. Over de manier waarop Kifid met twee benen in de samenleving staat, kennis deelt en zichtbaarheid bevordert hierna meer.



Klanttevredenheid

In de klachtbehandeling gaat veel goed en er kan altijd iets beter. Om die reden doet een onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van Kifid continu onderzoek naar de klanttevredenheid van consumenten. Hetzelfde onderzoeksbureau meet ook jaarlijks de klanttevredenheid van bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners. Dit gebeurt in de vorm van een eenmalige vragenlijst gericht op de algemene tevredenheid over een heel jaar, een zogenoemd relatieonderzoek. De resultaten van beide klantonderzoeken geven bruikbare informatie. Kifid gebruikt dit om te blijven doen wat goed gaat en de klachtbehandeling te verbeteren waar dat mogelijk is.

Consumenten

Het continu onderzoek onder consumenten bestaat uit een korte en gerichte vragenlijst op verschillende momenten tijdens de klachtprocedure. Zodra iemand bericht heeft ontvangen dat Kifid de klacht kan behandelen, volgt er een vragenlijst over de eerste ervaringen met Kifid, in het bijzonder met het indienen van de klacht. Zodra Kifid bij de klager 'replik' heeft opgevraagd, volgt een vragenlijst die gericht is op de communicatie en het contact met de secretaris van Kifid. Nadat een klacht mondeling is behandeld, ontvangt degene die aanwezig was een korte vragenlijst specifiek over deze zitting. En tot slot krijgt de klager opnieuw gelegenheid om feedback te geven wanneer de klachtzaak bij Kifid is afgerond.



Consumenten waardeerden Kifid in 2023 gemiddeld met een 7,7. In iets meer dan een op de tien klachtzaken geven consumenten een onvoldoende. In bijna twee op de tien klachtzaken geven consumenten een waardering van 6 of 7. Zeven tot acht van de tien consumenten geven Kifid een 8 of hoger. Hieronder veel consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling. Vooral het persoonlijk contact, de deskundigheid en behulpzaamheid van Kifid oogsten waardering. Ook de duidelijke en heldere communicatie via de website en in schriftelijk en telefonisch contact leiden tot tevredenheid. Zeven van de tien consumenten vindt dat Kifid laagdrempelig, objectief en onafhankelijk is, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Slechts een op de tien consumenten is het hier niet mee eens en twee van de tien consumenten heeft geen uitgesproken mening over de onafhankelijkheid, objectiviteit en laagdrempeligheid van Kifid.

Financiële dienstverleners

Banken, verzekeraars en overige financiële dienstverleners waardeerden de dienstverlening door Kifid in 2023 gemiddeld met een 7,4. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Financiële dienstverleners zien Kifid in het algemeen als zorgvuldig, deskundig, professioneel, goed bereikbaar en vriendelijk. Ze vinden de communicatie helder en de procedures duidelijk; soms zou de informatie voorafgaand aan een mondelinge behandeling duidelijker kunnen. De suggestie om het online FD-portaal gebruiksvriendelijker te maken heeft Kifid onderkend. In 2024 komt er een nieuw en verbeterd FD-portaal.

Het oplossen van klachten via bemiddelen waarden financiële dienstverleners met een ruime voldoende. Uitspraken van Kifid vinden zij in het algemeen in lijn met de verwachting. De klachtbehandeling, bemiddeling en uitspraken van Kifid zijn voor negen van de tien financiële dienstverleners aanleiding om de eigen dienstverlening, voorwaarden, het product of beleid aan te passen. Hoewel de klachtbehandeling bij Kifid gaat over individuele zaken, gaan financiële dienstverleners na wat zij van die ene klacht, schikking of uitspraak kunnen leren om de dienstverlening voor hun klanten verder te verbeteren. Op een bescheiden manier draagt Kifid bij aan een betere dienstverlening door de financiële sector.

Het overgrote deel van de financiële dienstverleners onderschrijft de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid. Slechts een op de tien financiële dienstverleners is het daarmee oneens, omdat Kifid al snel de kant van de consument zou kiezen. Daar staat tegenover dat Kifid van consumenten geregeld dezelfde opmerking maar dan omgekeerd krijgt; consumenten vinden soms dat 'Kifid al snel meegaat met het standpunt van de dienstverlener'. De beleving kan verschillend zijn, het doet niets af aan een toegankelijke, deskundige, onafhankelijke en onpartijdige behandeling van financiële klachten door Kifid.



Klachten over Kifid

Mensen kunnen een klacht over Kifid indienen bij de klachtencoördinator. Dit kan gaan over de bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid, de tijdigheid van de klachtbehandeling, of over onpartijdigheid of onafhankelijkheid. De klachtencoördinator kan zich niet uitspreken over procedurele beslissingen en ook niet over feiten en oordelen zoals neergelegd in uitspraken.

In 2023 heeft de klachtencoördinator van Kifid 64 klachten ontvangen over Kifid; daarmee is het aantal klachten over Kifid terug op het niveau van 2021 na een forse daling in 2022. De klachten zijn vrijwel altijd afkomstig van consumenten en met regelmaat dezelfde consumenten, die blijven terugkomen met hun klacht. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt, zoals nog meer aandacht hebben voor het tijdig informeren en meenemen van betrokkenen in de verschillende stappen tijdens een klachtprocedure.

Herzieningsverzoeken

De klachtencoördinator van Kifid behandelt ook verzoeken tot herziening van een overduidelijke vergissing in uitspraken, zoals een reken- of schrijffout en verzoeken om een uitspraak aan te vullen als in de uitspraak over een deel van de vordering geen beslissing is genomen. Het aantal herzieningsverzoeken bleef met 31 in 2023 vergelijkbaar met het aantal in 2022. Van de herzieningsverzoeken hebben 10 verzoeken geleid tot een aanpassing van de uitspraak. De overige 19 verzoeken zijn afgewezen. Alle herzieningsverzoeken zijn schriftelijk afgehandeld. Het komt wel voor dat een consument of financiële dienstverlener een verzoek indient omdat betrokkene het oneens is met de inhoud of motivering van de uitspraak. Een herstelverzoek kan echter niet leiden tot een ander oordeel van de Geschillencommissie, behalve als over een deel van de vordering een beslissing is genomen.

In gesprek met ...

Kifid staat midden in de samenleving. Met het oplossen van financiële klachten en de publicatie van bijna 1.000 uitspraken in 2023 is Kifid van betekenis voor zowel consumenten en kleinzakelijke ondernemers als de financiële sector. Juist daarom hecht Kifid veel waarde aan regelmatig contact met financiële brancheorganisaties, organisaties uit de consumentenhoek en het mkb.

In het voorjaar heeft Kifid de verschillende stakeholders elk afzonderlijk bezocht voor een gesprek over ontwikkelingen over en weer. Daarnaast organiseerde Kifid in het voorjaar een gezamenlijk ronde-tafel-gesprek over de vraag of het klachteninstituut 'de toets aan het juridisch kader wel of niet breder zou kunnen opvatten'. In het gesprek is uitvoerig gesproken over de opinie van onafhankelijk wetenschappelijk onderzoeker Olha Cherednychenko. In lijn met de opinie en bemoedigd door de breed gedragen opvatting onder vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties, van de organisaties uit consumentenhoek en vertegenwoordigers van toezichthouders en ministeries, heeft Kifid geconcludeerd dat voor de klachtbehandeling het bestaande beoordelingskader van toepassing blijft.

In het najaar vonden twee afzonderlijke overleggen plaats; enerzijds met de vertegenwoordigers van ACM, Consumentenbond, Nibud, VEB, en Vereniging Eigen Huis en anderzijds met vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties: Adfiz, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), Verbond van Verzekeraars, en VV&A.

In beide overleggen is gesproken over de ontwikkelingen bij Kifid, het jaarverslag en de begroting, en welke trends en ontwikkelingen Kifid signaleert in de klachtenpraktijk. Consumentenorganisaties en financiële brancheorganisaties deelden met Kifid wat zij signaleerden over de financiële dienstverlening aan consumenten.

Kifid zat in het voor- en najaar met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel en voerde regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. Kifid heeft een bijdrage geleverd aan de internetconsultatie over de voorgenomen Wet stelsel kredietregistratie. Met het ministerie van Justitie en Veiligheid is samen met de andere ministerieel erkende ADR-geschilleninstanties meerdere malen overleg gevoerd. Die overleggen gingen onder meer over de te verwachten herziening van de Europese richtlijn voor alternatieve geschilbeslechting (ADR-richtlijn) en over de manier waarop Nederlandse ADR-organisaties kunnen bijdragen aan de versterking van de toegang tot het recht.

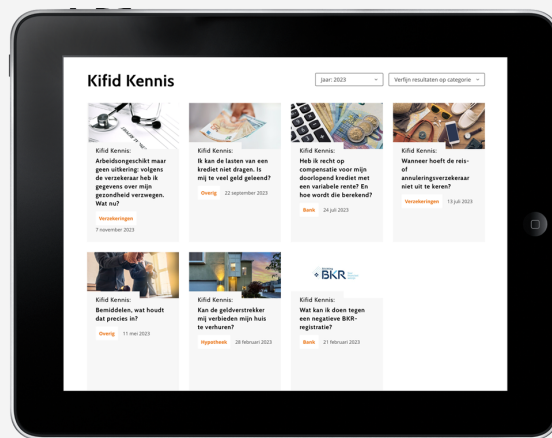
Vanwege de nieuwe Wet toekomst pensioenen (Wtp) is Kifid in 2023 in gesprek gegaan met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De wet stelt eisen aan de klachtbehandeling door pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen in het belang van een goede rechtsbescherming voor deelnemers aan pensioenregelingen en pensioengerechtigden. De minister voor Armoedebelief, Participatie en Pensioenen heeft Kifid per 1 januari 2024 aangewezen als alternatieve geschilbeslechter voor klachten over pensioenverzekeringen en ppi's; dit betekent dat Kifid deze klachtbehandeling op de vertrouwde manier kan voortzetten in de toekomst.

Ook kleinzakelijke ondernemers kunnen voor klachten over bepaalde financiële producten en diensten terecht bij Kifid. Vanwege de behandeling van klachten over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, kort zakelijk krediet en erkend financieringsadvies MKB onderhoudt Kifid contact met zowel de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als de Stichting MKB Financiering. Het aantal ondernemersklachten is ook in 2023 nog gering. Zodra het aantal behandelde klachten van kleinzakelijke ondernemers groeit, zal Kifid de dialoog met vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZP-Nederland intensiveren.

Kifid bron van kennis

Kifid is naast klachteninstituut een belangrijke bron van kennis. Met de publicatie van ruim 1.000 uitspraken is Kifid transparant naar iedereen over hoe de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep (juridisch) oordelen over financiële klachten. Kifid-uitspraken worden veelvuldig gelezen, krijgen aandacht in vakmedia, algemene media en consumentenrubrieken en vormen de basis voor lezingen en workshops waarin advocaten en andere deskundigen Kifid-uitspraken duiden. Deze voorbeelden laten zien dat Kifid-uitspraken een betekenisvolle bijdrage leveren aan het lerend vermogen van financiële dienstverleners en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector.

Op de website van Kifid is de reeks Kifid kennisdocumenten gericht op een breder en algemeen publiek met interesse voor specifieke onderwerpen. In 2023 is de reeks uitgebreid met zeven nieuwe kennisdocumenten en zijn oude kennisdocumenten zijn geactualiseerd. Ze geven achtergrond en inzicht in de manier waarop Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. Zoals bijvoorbeeld 'Wat kan ik doen tegen een negatieve BKR-registratie' of 'Ik kan de lasten van een krediet niet dragen. Is mij te veel geld geleend?' Veel klachten weet Kifid op te lossen met bemiddeling. Met het kennisdocument 'Bemiddeling, wat houdt dat precies in?' legt Kifid op een begrijpelijke manier en aan de hand van praktische voorbeelden uit wat mensen van bemiddeling bij Kifid kunnen verwachten.



Benieuwd naar Kifid Kennis? U kunt ze vinden via <https://www.kifid.nl/kennis/>

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid hebben op verzoek van media, brancheorganisaties en kennisinstellingen verschillende presentaties verzorgd. Kifid verzorgde twee Masterclasses voor masterstudenten van de rechtenfaculteiten van respectievelijk de Erasmusuniversiteit Rotterdam (EUR) en de Rijksuniversiteit (RU) Nijmegen. En samen met de Nationale Ombudsman een college aan tweedejaars rechtenstudenten van de Universiteit Utrecht. In de Financieel Juridische Reeks is dankzij bijdragen van Kifid-medewerkers de FJR-bundel 'Kifid, toegankelijk recht doen in financiële geschillen' verschenen. In de bundel zijn artikelen samengebracht over de belangrijkste ontwikkelingen, vragen, wensen en ideeën over het beslissen in en oplossen van geschillen van consumenten en ondernemers aan de ene kant en financiële dienstverleners aan de andere kant. In juni 2023 heeft Gijs Molkenboer namens de redactieraad het 1^e exemplaar van deze FJR-bundel over en door Kifid overhandigd aan Eveline Ruinaard.



Samenwerking

Samenwerking ADR-Nederland

Het is alweer vijf jaar dat Kifid met de Huurcommissie, de Geschillencommissie, en SKGZ samenwerkt in ADR-Nederland. De nieuwe Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) is met ingang van 2024 uitgenodigd zich bij deze samenwerking aan te sluiten. Zowel directeuren als beleidsmedewerkers van deze ministerieel erkende ADR-geschilleninstanties komen regelmatig bij elkaar om van elkaar te leren. Waar mogelijk trekken de geschilleninstanties samen op en zetten hun kennis en ervaring samen in voor het versterken van een laagdrempelige toegang tot het recht voor tienduizenden rechtzoekenden. In 2023 is vanuit het samenwerkingsverband ADR-Nederland een bijdrage geleverd aan de internetconsultatie over herziening van de Europese ADR-richtlijn. In reactie op de plannen voor versterking van de toegang tot het recht van de minister voor Rechtsbescherming hebben de vier erkende geschilleninstanties de minister laten weten zijn aanpak te omarmen en bereid te zijn hun jarenlange kennis en ervaring in te zetten voor de beoogde versterking.



Internationale samenwerking

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (FIN-NET). Kifid heeft deelgenomen aan zowel de digitale bijeenkomst in het voorjaar als de fysieke bijeenkomst in Brussel in het najaar. Naast aandacht voor de herziening van de Europese ADR/ODR-richtlijn is gesproken over te verwachten herziene of nieuwe richtlijnen en regelgeving vanuit Europa. Daaronder bijvoorbeeld voorstellen voor herziening van de richtlijn voor betaaldiensten (PSD3 en PSR), voorstellen voor aanpassing van antiwitwasregels en de gevolgen hiervan voor consumentenbescherming.

De Europese Commissie heeft eind 2023 het definitieve voorstel voor herziening van de Europese ADR/ODR-richtlijn gepubliceerd. In het voorstel zitten enkele veranderingen ten opzichte van de huidige richtlijn, waarover het debat in het Europees Parlement nu wordt gevoerd. Kifid zal dit in 2024 nauwgezet volgen en blijft over de mogelijke gevolgen hiervan in gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid en het ministerie van Financiën.

De voorzitter van de Geschillencommissie is namens Kifid lid van INFO Network, het internationale netwerk van financiële ombudsmannen en -vrouwen. Kifid kent geen aparte ombudspersoon; het zijn de secretarissen en leden van de Geschillencommissie die de ombudsfunctie vervullen. Het blijft van toegevoegde waarde om met financiële ombudsmensen uit andere landen ervaringen uit te wisselen op het gebied van bemiddelen en schikken.

Zichtbaarheid

Het behoud en versterken van de naamsbekendheid en zichtbaarheid van Kifid is belangrijk. Voor consumenten en kleine ondernemers met een financiële klacht moet Kifid gemakkelijk vindbaar zijn. Het klanttevredenheidsonderzoek 2023 wijst uit dat gemiddeld 1 op 3 consumenten met Kifid in contact is gekomen dankzij informatie van hun financiële dienstverlener. Een aanzienlijk deel raakt op een andere manier met Kifid bekend, zoals via internet en publicaties in de media. Daarnaast zijn belangen- en consumentenorganisaties of hulpverleners zoals politie, Slachtofferhulp en het Juridisch Loket behulpzaam door mensen te verwijzen naar Kifid. Dit neemt niet weg dat er mogelijk nog steeds consumenten zijn die niet bij Kifid aankloppen. Daarom blijft Kifid zich inspannen mensen op meer en alternatieve manieren en plekken te informeren over wat Kifid voor hen kan betekenen. 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 200-300 mensen de website van Kifid. Naast de homepage gaat de interesse voornamelijk uit naar de Kifid-uitspraken en Kifid Kennis. In de top-10 van meest bezochte pagina's volgen daarna het register met aangesloten dienstverleners, hoe je een klacht kunt indienen, de pagina met veelgestelde vragen, de sneltest, reglementen en de contactpagina.

Kifid gebruikt LinkedIn en X (voormalig Twitter) om nieuwsberichten, kennisdocumenten, animaties en vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. Met ruim 2.000 nieuwe volgers in 2023 heeft Kifid inmiddels meer dan tienduizend volgers aan zich weten te binden. Eind 2023 is het totaal aantal volgers ruim 10.600 ten opzichte van 8.500 eind 2022. Op X is het aantal volgers met 50 licht gestegen naar 702 eind 2023.

Op uitnodiging van de am:redactie schreef Eveline Ruinaard in 2023 zes blogs voor amweb.nl. Deze blogs zijn daarnaast door am: en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid. Voor het magazine voor financieel adviseurs, Erkend, heeft Eveline Ruinaard in een interview de werkwijze van Kifid uiteengezet en trends en ontwikkelingen bij hypotheekklachten geduid. De publicatie van het Kifid-Jaarverslag 2022 was voor het Algemeen Dagblad aanleiding om met Eveline Ruinaard in een paginagroot artikel stil te staan bij de behaalde resultaten van dat jaar. Op verzoek van de Belgische ombudsman heeft Eveline Ruinaard een bijdrage over Kifid geschreven voor het themanummer over mediation van het tijdschrift 'Droit du Financement de l'Entreprise'.

Ook in 2023 hebben uitspraken, nieuwsberichten en kennisdocumenten van Kifid regelmatig geleid tot aandacht voor het werk van Kifid in de Geld-rubriek van De Telegraaf, consumentenrubrieken zoals Geld & Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond. Daarnaast kwamen bij de consumentenprogramma's Radar en Kassa meerdere uitspraken van Kifid aan bod, zowel op tv als op hun website en in hun nieuwsbrieven. Zo heeft Kifid in Radar uitgelegd waarom het belangrijk is dat verzekeraars voorwaarden op een duurzame drager verstrekken aan de consument.

In vakmedia zoals am:web, vvp-online en infinance is er wekelijks aandacht voor Kifid. Ook in juridische vakmedia en in nieuwsbrieven van financiële brancheorganisaties zijn regelmatig publicaties over Kifid en/of uitspraken van Kifid verschenen.

Financiële resultaten

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) is een privaatrechtelijke organisatie zonder winstoogmerk. Kifid wordt betaald door de aangesloten financiële dienstverleners. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd door de minister van Financiën. Jaarlijks legt Kifid financiële verantwoording af met een verkorte jaarrekening als onderdeel van het jaarverslag. Voor zover de jaarrekening een tekort of een overschot heeft, verrekent Kifid dit bij de eerstvolgende facturatie met de aangesloten financiële dienstverleners zoals omschreven in het Kostenreglement.



Verkorte jaarrekening 2023

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 9 april 2024. 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.

Balans per 31 december 2023

Bedragen in €

2023

2022

Activa

Immateriële vaste activa	166.586	68.071
Materiële vaste activa	1.790.029	405.658
Vlottende activa	886.107	316.244
Liquide middelen	1.168.961	3.503.984
Totaal Activa	4.011.683	4.293.957

Passiva

Vermogen	1.680.000	1.680.000
Langlopende schulden	755.741	481.107
Overige schulden en overlopende passiva	1.575.942	2.132.850
Totaal Passiva	4.011.683	4.293.957

Staat van baten en lasten 2023

Bedragen in €

Baten

	Realisatie 2023	Realisatie 2022
Jaarbijdragen	10.730.000	10.465.000
Overige bijdragen	71.285	95.857
	10.801.285	10.560.857

Lasten

Personeel in dienst	5.998.924	5.777.629
Opleiding & Educatie	225.380	233.078
Tijdelijk personeel	441.962	412.546
Flexibele schil	460.254	530.187
Commissies	1.028.529	1.003.180
Totaal Personeelskosten	8.155.049	7.956.620
Afschrijvingskosten	268.238	484.586
Huisvestingskosten	787.352	608.547
Bestuurskosten	58.538	52.500
Kantoormateriaal	114.814	82.160
Communicatie	139.802	113.195
Automatisering	414.842	402.464
Diensten door derden	173.041	199.541
Lustrum	0	50.824
Financiële baten en lasten	7.380	46.563
Onvoorzien	0	0
	10.119.056	9.997.000
Saldo baten en lasten	682.229	563.857
Te verrekenen met aangeslotenen	-682.229	-563.857
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0
Bestemming saldo baten en lasten	2023	2022
Dotatie algemene reserve	98.515	189.209
Onttrekking wettelijke reserve	-98.515	-189.209
Saldo baten en lasten na bestemming	0	0

Toelichting op de balans 2023

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. In 2023 hebben nieuwe investeringen in dit systeem plaatsgevonden. Ook zijn er investeringen gedaan inzake het nieuwe consumentenportaal dat in 2023 in gebruik is genomen.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris en de hardware. De investeringen inventaris in 2023 betreft gemaakte kosten inzake de inrichting/verbouwing van het nieuwe kantoorgebouw. De investeringen hardware in 2023 bestaan uit middelen ten behoeve van het nieuwe kantoorgebouw.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2023 die betrekking hebben op 2024. Ook betreft dit bedrag de nog te ontvangen huurkorting, die is afgesproken bij het afsluiten van de huurovereenkomst van het nieuwe kantoorgebouw.

Eigen vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2023 € 1.680.000. 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 2023. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het [Kostenreglement 2023](#) verrekend met de facturatie van 2025.

Overige schulden en overlopende passiva

Dit betreft het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2023, de in 2024 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2023, de te verrekenen bedragen (resultaat 2022) 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 2023 sluit met een positief resultaat van € 682.299. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het [Kostenreglement 2023](#) worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2025. Voornaamste oorzaken van het overschot zijn lagere salariskosten door het later invullen van vacatures, lagere afschrijvingskosten en geen onvoorziene kosten 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 2023 € 223.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2023

<i>bedragen in €</i>	Mevr. mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 186.178
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 36.735
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 222.913</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	€ 222.913
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

Gegevens 2022

<i>bedragen in €</i>	Mevr. mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 182.500
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 32.260
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 214.760</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 216.000
Bezoldiging	€ 214.760

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2023

<i>bedragen x € 1</i>	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 2023	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 16.725	€ 13.938	€ 13.938	€ 13.938
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 33.450	€ 22.300	€ 22.300	€ 22.300
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging p.p.	€ 16.725	€ 13.938	€ 13.938	€ 13.938
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.

Gegevens 2022

<i>bedragen x € 1</i>	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 2022	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	€ 32.400	€ 21.600	€ 21.600	€ 21.600

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2023 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel

De balans met toelichting per 31 december 2023 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten balans met toelichting in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2023;
2. de samengevatte staat van baten en lasten over 2023; 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 9 april 2024.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2023 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 9 april 2024.

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.

B. Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de samengevatte jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de jaarrekening

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de balans met toelichting 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, 9 april 2024

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

L.C. Bothoff-Van Hoff MSc RA

Colofon

Uitgave van

Kifid - Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Prinses Beatrixlaan 5, 2595 AK 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 - Kifid

Bianca Schram - Kifid

Interviews en praktijkverhalen

Jannie Benedictus - Benedictus Media

Fotografie

Wiebe Kiestra Fotografie

Vormgeving, advies en productiebegeleiding

Gloedcommunicatie

April 2024