

Klachteninstituut financiële dienstverlening ('KiFiD'): een goed alternatief voor de consument?

Wanneer een consument een klacht wil indienen tegen een financiële dienstverlener kan hij naar de rechter stappen. Een gerechtelijke procedure is echter vaak kostbaar en is tijdrovend. Een consument heeft sinds 1 april 2007 een nieuw alternatief: de klacht voorleggen aan KiFiD. Door de komst van KiFiD is er een centraal klachteninstituut gecreëerd waar consumenten terecht kunnen met klachten over financiële dienstverleners.

Vóór 1 april 2007 konden consumenten hun klachten voorleggen aan verschillende geschillencommissies, bijvoorbeeld aan de Geschillencommissie Bankzaken. De keuze voor een bepaalde geschillencommissie was afhankelijk van het soort financieel product en financiële dienst. Mede door de komst van ingewikkelde (financiële) producten en door de combinatie van verschillende soorten producten in één product werd het er voor de consument niet duidelijker op waar hij met zijn klacht terecht kon.

Door de invoering van één centraal loket is het voor de consument nu wel duidelijk aan welke instantie hij zijn klachten kan voorleggen. De consument kan zich wenden tot KiFiD met een klacht over of een geschil met een financiële dienstverlener. Het maakt hierbij geen verschil of de klacht betrekking heeft op een verzekeraar, intermediair, bank of een andere financiële dienstverlener. Daarnaast kan de consument zich wenden tot KiFiD om algemene informatie te verkrijgen over

financiële producten, bijvoorbeeld over verzekeringen, hypotheeken, kredieten, beleggingen, enzovoorts.

Procedure

De Wet op het financieel toezicht ("Wft") verplicht een financiële dienstverlener om over een interne klachtenprocedure te beschikken. Dit houdt in dat de financiële dienstverlener binnen zijn eigen organisatie een klachtenprocedure moet hebben waar klachten adequaat kunnen worden afgehandeld. Daarnaast dient iedere financiële dienstverlener aangesloten te zijn bij een door de minister erkende geschilleninstantie. KiFiD is momenteel de enige erkende geschilleninstantie. Iedere financiële dienstverlener moet dus aangesloten zijn bij KiFiD. Het is verstandig om op de website www.kifid.nl te controleren of de financiële dienstverlener, waarover een consument een klacht wil indienen, daadwerkelijk aangesloten is bij KiFiD. De procedure bij KiFiD bestaat uit twee fasen. De klacht van een consument wordt in eerste instantie voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening ("Ombudsman"). De Ombudsman heeft als taak om na te gaan of er tussen partijen kan worden bemiddeld. Indien de klacht niet is opgelost na bemiddeling door de Ombudsman, kan de consument zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening ("Geschillencommissie").

Ombudsman

Een consument hoeft zich niet af te

vragen of hij zijn klacht moet indienen bij de Ombudsman of de Geschillencommissie. In alle gevallen wordt een ingediende zaak namelijk eerst voorgelegd aan de Ombudsman. De consument dient zijn klacht bij de Ombudsman in door middel van een verzoek. Het verzoek moet duidelijk zijn, alle relevante feiten bevatten en kopieën van alle relevante documentatie dienen bijgevoegd te worden, zoals kopieën van gevoerde correspondentie met de financiële dienstverlener. De consument is bij de Ombudsman geen klachtengeld verschuldigd. Na bestudering van het verzoek zal de Ombudsman allereerst onderzoeken of hij de klacht in behandeling kan nemen. De Ombudsman neemt namelijk geen klachten in behandeling waarover een gerechtelijke procedure wordt of is gevoerd. Daarnaast moet de betrokken financiële dienstverlener aangesloten zijn bij KiFiD en moet de klacht binnen drie maanden door de consument worden ingediend. Deze termijn gaat lopen, nadat de betrokken dienstverlener definitief zijn standpunt aan de consument kenbaar heeft gemaakt en de consument heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman.

Indien de Ombudsman de klacht in behandeling neemt, informeert hij de betrokken financiële dienstverlener over de klacht en vraagt deze om binnen één maand een reactie in te dienen. Na ontvangst van deze reactie zal de Ombudsman beoordelen of en zo ja in welke richting een oplossing voor de

kwestie kan worden gevonden.

Wanneer de Ombudsman van oordeel is dat de klacht of het geschil zich niet leent voor (verdere) bemiddeling, zal hij de consument hiervan op de hoogte brengen. Hij geeft dan aan welke wegen voor de consument nog open staan, zoals het volgen van de procedure bij de Geschillencommissie of een gerechtelijke procedure. Indien de Ombudsman van oordeel is dat de klacht zich wel leent voor bemiddeling, heeft hij meerdere bevoegdheden om te proberen om tot een geslaagde bemiddeling te komen. De

Ombudsman kan bijvoorbeeld partijen uitnodigen voor een gesprek of hij kan (intern) advies inwinnen van deskundigen. Hij is echter niet verplicht om een gesprek tussen partijen te arrangeren en een dergelijk gesprek is ook niet afdwingbaar.

Nadat de Ombudsman gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheden en het onderzoek voltooid is, zal hij tot een oordeel komen. In het ideale geval is de bemiddeling geslaagd en stelt de Ombudsman het bemiddelingsresultaat vast. Hij kan echter ook de consument in het ongelijk stellen of de financiële dienstverlener een aanbeveling geven. Het oordeel van de Ombudsman is bindend voor de financiële dienstverlener, indien deze schriftelijk heeft verklaard dat hij het oordeel van de Ombudsman aanvaardt. Tegen het oordeel van de Ombudsman kan geen beroep worden ingesteld. Wel kan de consument zich – indien hij zich niet met het oordeel kan verenigen – wenden tot de Geschillencommissie of de burgerlijke rechter.

De eerste fase van de procedure van KiFiD is afgerond, zodra de Ombudsman tot een oordeel is gekomen. In totaal duurt deze fase ongeveer twaalf weken.

Geschillencommissie

Indien de klacht na bemiddeling van de Ombudsman niet naar tevredenheid is

opgelost of als er geen bemiddelingsresultaat tot stand is gekomen, kan de consument zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Hij moet dat doen binnen drie maanden nadat hij heeft kennisgenomen van het oordeel van de Ombudsman of nadat hij heeft vernomen dat de financiële dienstverlener het oordeel van de Ombudsman niet heeft opgevolgd. De consument is voor de tweede fase, in tegenstelling tot de eerste fase, klachtengeld verschuldigd ten bedrage van 50 euro. De Geschillencommissie doet in de regel uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit houdt in dat partijen aan het oordeel van deze commissie gebonden zijn. Veel financiële dienstverleners hebben aangegeven zich te zullen onderwerpen aan de uitspraken van de Geschillencommissie. In dat geval kan deze commissie de klacht alleen in behandeling nemen, indien ook de consument verklaart de uitspraak als bindend te zullen beschouwen. Indien de financiële dienstverlener niet heeft verklaard zich aan het oordeel van de Geschillencommissie te zullen onderwerpen, kunnen de financiële dienstverlener en de consument aangeven of de Geschillencommissie een bindende of niet-bindende uitspraak moet doen.

De uitspraak van de Geschillencommissie is evenwel niet bindend, indien een bedrag van meer dan € 150.000 wordt toegewezen. Partijen kunnen desondanks verklaren zich aan deze uitspraak te zullen onderwerpen. Om tot een uitspraak te komen zal de Geschillencommissie een onderzoek verrichten. Een dergelijk onderzoek bestaat onder meer uit het op eigen initiatief of op verzoek van beide partijen organiseren van een hoorzitting. Daarnaast kan de Geschillencommissie inlichtingen inwinnen bij partijen, om afgifte van relevante stukken verzoeken en getuigen en deskundigen horen. Partijen zijn verplicht hieraan mee te werken.

De tweede fase van de procedure van KiFiD is afgerond zodra de Geschillencommissie een uitspraak heeft gedaan. De uitspraak kan iedere beslissing inhouden die de Geschillencommissie redelijk en billijk acht om het geschil te beëindigen, zoals het vaststellen van een te betalen schadevergoeding of het uitspreken van de ontbinding van de overeenkomst. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open. De tweede fase is dus de laatste fase. De gang naar de rechter staat in bepaalde gevallen nog open. Bijvoorbeeld bij principiële uitspraken waarmee een belang van meer dan 5 miljoen euro is gemoeid.

Conclusie

KiFiD zorgt voor één centraal loket waaraan consumenten hun klachten kunnen voorleggen. Dit komt de rechtszekerheid van de consument ten goede. Het betekent een verbetering voor consumenten die een klacht willen indienen, aangezien voorheen niet altijd duidelijk was waar ze met hun klacht terecht konden. Het succes van KiFiD is net zoals haar voorgangers wel afhankelijk van de mate waarin de financiële dienstverleners aangesloten zijn bij KiFiD en de mate waarin zij zich zullen onderwerpen aan het advies van KiFiD. Echter, alle grote financiële dienstverleners hebben zich reeds bereid verklaard zich te zullen onderwerpen aan het advies van KiFiD.

mr. J. (Janneke) Braat

Banking & Finance

T +31 (0)30 2121 219

E janneke.braat@cms-dsb.com