



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **KIFID-PERSBERICHT**

2 april 2007

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening van start**

**Vanaf 1 april kan de consument bij een klacht over een financieel product of een financiële dienst terecht bij één instantie, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Kifid gaat dan officieel van start. Het bestuur staat onder voorzitterschap van een onafhankelijk voorzitter Rein Jan Hoekstra. Hein Blocks neemt als gedelegeerd bestuurslid en als interim directeur de dagelijkse leiding van het instituut op zich.**

#### **Drietrapsraket**

De klachtenprocedure verloopt in een drietrapsraket:

1. De consument dient eerst de financiële dienstverlener een kans te geven de klacht op te lossen. Lukt dit niet dan komt behandeling bij Kifid in zicht.
2. De Ombudsman Financiële Dienstverlening probeert de klacht door middel van bemiddeling op te lossen.
3. Indien na bemiddeling door de Ombudsman de klacht niet is opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillen Commissie Financiële dienstverlening. Het advies van de Geschillencommissie is bindend, als partijen dit van te voren zijn overeengekomen.

#### **Spelregels**

Kifid neemt geen klachten in behandeling die onder de rechter zijn, of die eerder zijn voorgelegd aan de rechter. Daarnaast gelden twee spelregels. De betrokken dienstverlener moet lid zijn van Kifid en de klacht moet binnen drie maanden, nadat het standpunt van de dienstverlener bekend is geworden, worden ingediend. Klachtbehandeling bij de Ombudsman is gratis. Bij de gang naar de Geschillencommissie geldt dat het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger moet zijn dan € 100. Ook is de consument klachtgeld verschuldigd van € 50.

#### **Onafhankelijk**

De heer mr Jan Wolter Wabeke is Ombudsman Financiële Dienstverlening bij Kifid. Prof.Mr. Edgar Du Perron is voorzitter van de Geschillencommissie. De Commissie gaat van start met drie Kamers voor beleggingen, verzekeringen en bank-en hypotheekzaken. De arbiters van deze Kamers zijn onafhankelijke deskundigen. Zij zijn of afkomstig uit de rechterlijke macht, of hebben hun sporen binnen de financiële sector verdiend.

#### **Openbaar register**

Elke bank, verzekeraar, intermediair of andere financiële dienstverlener is vanaf 1 april 2007 wettelijk verplicht zich aan te sluiten bij Kifid. Het register van aangeslotenen is te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Indien een financieel product of dienst wordt afgenomen bij een Kifid-aangeslotene, weet de consument zich verzekerd van een klachtrecht.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Voor meer informatie: tijdelijk Mieke Pennock 06 12 95 24 11

Versie 1.0 25-1-2007

2/3



**KiFiD**  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening