

## **Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid)**

### **Algemene inleiding**

*Dit reglement omvat een belangrijke verandering in de procedure bij Kifid. In de kern komt deze erop neer dat de dubbele beoordeling van zaken in de fase van de Ombudsman en van de Geschillencommissie, met de daarbij behorende dubbele dossieropbouw, wordt afgeschaft. De Ombudsman zal zich uitsluitend toeleggen op bemiddeling. Het geven van oordelen wordt geconcentreerd bij de Geschillencommissie, met in zaken met een groter belang de mogelijkheid van hoger beroep.*

*De belangrijkste reden voor de wijziging is dat het, mede gelet op de implementatie van de ADR-richtlijn, wenselijk is de doorlooptijd van de procedure bij Kifid te bekorten. Met het oog daarop zijn ook de termijnen herzien, en de mogelijkheden tot uitstel beperkt.*

*Doordat de Ombudsman zich uitsluitend zal toeleggen op bemiddeling, kan ook de bemiddelende functie van Kifid worden versterkt. Daarmee wordt de kwaliteit van de geschilbeslechting vergroot. De bemiddelfase zal sterker dan voorheen een vertrouwelijk karakter krijgen, waarbij de bemiddeling geen invloed heeft op de beoordeling. Ook wordt voorzien in de mogelijkheid van mediation.*

*Van de gelegenheid is gebruik gemaakt om het reglement waar mogelijk gemakkelijker toegankelijk te maken. Dat geldt in het bijzonder voor de bepalingen die de procedure beschrijven. Verder zijn beslissingen over de uitleg van het reglement in de tekst verwerkt. Ook is het reglement aangepast aan de regels die daaraan binnenkort krachtens de ADR-richtlijn zullen worden gesteld.*

*Tot slot zijn bepalingen die zowel in de statuten van Kifid als in het reglement stonden uit het reglement geschrapt. Het gaat daarbij vooral om de bepalingen die de onafhankelijkheid van de geschilbeslechting statutair funderen.*

*Belangrijke wijzigingen worden hieronder artikelsgewijs toegelicht.*

### **Deel A** **Begripsomschrijvingen**

#### *Artikel 1 Begrippen*

In dit Reglement wordt verstaan onder:

Aangeslotene:  
In het Register ingeschreven Financiële onderneming.

**Bestuur:**

Het bestuur van Kifid.

**Commissie:**

Het Lid of de Leden van de Geschillencommissie die zijn aangewezen om een specifieke Klacht te behandelen.

**Consument:**

De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

- a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
- b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering.
- d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.

Geen Consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op diens privévermogen.

*Deze laatste toevoeging is bedoeld om expliciet een geval te benoemen dat vaak tot niet-ontvankelijkheid leidt, en de betekenis van het reglement zo voor potentiële klagers te verduidelijken.*

**Deskundig Lid:**

Een Lid van de Geschillencommissie dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële dienst waarop de Klacht betrekking heeft.

**Directie:**

De directie van Kifid.

**Financiële dienst:**

- a) een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.
- b) een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- c) een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Aangeslotene en een Consument geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Aangeslotene een Consument naar Kifid heeft verwezen.

*Het slot van de c-grond is een uitbreiding ten opzichte van het huidige reglement. Als een aangeslotene tegen een consument zegt dat deze met een klacht bij Kifid terecht kan, moet deze daarop niet kunnen terugkomen door achteraf te stellen dat het niet om een financiële dienst gaat. Het technische begrip 'financiële dienst' is voor consumenten niet duidelijk.*

**Financiële onderneming:**

Een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.

**Geschillencommissie:**

De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van Kifid.

**Kifid**

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

**Klacht:**

Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotenen. Onder Klacht wordt tevens verstaan: een Privacyklacht.

**Leden (Lid)**

De leden (een lid) van de Geschillencommissie.

**Mediation**

Alternatieve geschillenoplossing via een aan Kifid verbonden mediator.

**Ombudsman:**

De Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van Kifid.

**Privacyklacht:**

Een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van de artikelen 6 t/m 24, 27 t/m 30, 32 t/m 44, 76 en 77 van de Wet bescherming persoonsgegevens of de uitvoering van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Op Klachten die ontstaan zijn voor de inwerkingtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens

zijn van toepassing de artikelen 4 t/m 14, 25 en 26, 28 t/m 33, 35 en 36 van de Wet persoonsregistraties of de Privacy Gedragscode Banken 1995 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf 1998.

**Register:**

Het door Kifid in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële ondernemingen.

**Reglement:**

Dit reglement.

**Reglement van Beroep:**

Het reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

**Schriftelijk:**

Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden of aangeleverde tekst.

**Secretaris:**

Een (behandelend) secretaris van Kifid.

**Statuten:**

De statuten van Kifid.

**Substituut-Ombudsman:**

De Substituut-Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van Kifid.

**Toezichthouder:**

De Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank, overeenkomstig hun wettelijk opgedragen taken.

**Vicevoorzitter**

Een vicevoorzitter van de Geschillencommissie.

**Voorzitter:**

De voorzitter van de Geschillencommissie.

## **Deel B**

### **Inrichting Kifid**

#### *Artikel 2 De Ombudsman*

- 2.1 Er is één Ombudsman Financiële Dienstverlening en er is een door het Bestuur in overleg met de Ombudsman vast te stellen aantal Substituten-Ombudsman Financiële Dienstverlening.
- 2.2 De (Substituut-)Ombudsman dient te voldoen aan de diplomavereisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar en dient deskundig te zijn op het terrein van Financiële dienstverlening en van alternatieve geschilbeslechting.
- 2.3 De benoeming en het ontslag van de (Substituut-)Ombudsman zijn geregeld in de Statuten.
- 2.4 Tenzij uit de context anders blijkt, wordt in dit Reglement onder “Ombudsman” tevens de Substituut-Ombudsman verstaan.

#### *Artikel 3 Taak en bevoegdheden Ombudsman*

De Ombudsman heeft tot taak te bemiddelen bij Klachten van individuele Consumenten tegen Aangeslotenen, indien op het onderwerp van die Klacht Nederlands recht van toepassing is.

#### *Artikel 4 Onafhankelijkheid Ombudsman*

- 4.1 De onafhankelijkheid van de Ombudsman wordt gewaarborgd door de Statuten. Hij oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaardt geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van de functie.
- 4.2 De (Substituut-)Ombudsman stelt het Bestuur op de hoogte van zijn functies en nevenfuncties en van zijn belangen en relaties die zijn onafhankelijkheid in gevaar zouden kunnen brengen. Relevante functies en nevenfuncties worden op de website van Kifid gepubliceerd of daar door een verwijzing eenvoudig toegankelijk gemaakt.

#### *Artikel 5 De Geschillencommissie*

- 5.1 De Geschillencommissie bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen aantal onafhankelijke Leden, waaronder een Voorzitter en een of meer vicevoorzitters.
- 5.2 De Voorzitter en de vicevoorzitters dienen te voldoen aan de diplomavereisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 5.3 De benoeming en het ontslag van de Leden van de Geschillencommissie zijn geregeld in de Statuten.
- 5.4 Een Lid van de Geschillencommissie dat niet wordt herbenoemd, behoudt na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn uitfunctietreding, anders dan wegens ontslag door de rechtbank, zijn functie met betrekking tot Klachten aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.

- 5.5 Waar in dit Reglement sprake is van de Voorzitter, kan op zijn aanwijzen of bij zijn ontstentenis ook een vicevoorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een vicevoorzitter, kan het langstzittende Lid dat aan de benoemingsvereisten tot Voorzitter voldoet als voorzitter optreden.
- 5.6 De voorzitter van de Commissie die een Klacht behandelt, oefent de taken van de Voorzitter uit voor zover die taken op de behandeling van die Klacht betrekking hebben.

#### *Artikel 6 Taak en bevoegdheden Geschillencommissie*

- 6.1 De Geschillencommissie behandelt en beslist over Klachten van individuele Consumenten tegen Aangeslotenen, indien op het onderwerp van die Klacht Nederlands recht van toepassing is. Zij kan ook een minnelijke regeling tussen partijen bevorderen.
- 6.2 De Geschillencommissie beoordeelt een Klacht naar Nederlands recht. Daarbij houdt zij onder meer rekening met door de betrokken Aangeslotene onderschreven gedragscodes en andere vormen van zelfregulering, voorzover die naar Nederlands recht doorwerken in de verhouding tussen Consument en Aangeslotene.
- 6.3 Indien een Klacht betrekking heeft op een Financiële onderneming die geen Aangeslotene is, kan de Geschillencommissie de zaak, mits deze overigens kwalificeert als een Klacht in de zin van dit Reglement, wat deze onderneming betreft in behandeling nemen indien de onderneming zich door ondertekening van een afzonderlijke verklaring heeft onderworpen aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie. In dat geval dient de onderneming de te maken kosten van behandeling van de Klacht, na aftrek van de eigen bijdrage van Consument, te voldoen. Voor de toepassing van dit Reglement geldt de betrokken onderneming, na ondertekening van de verklaring, als Aangeslotene.

*Artikel 6.2 verduidelijkt welke regels de commissie toepast. Er is geen sprake van een inhoudelijke verandering.*

#### *Artikel 7 Onafhankelijkheid Geschillencommissie*

- 7.1 De onafhankelijkheid van de Leden van de Geschillencommissie wordt gewaarborgd door de Statuten. Zij oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 7.2 Een Lid van de Geschillencommissie stelt het Bestuur en de Voorzitter op de hoogte van zijn functies en nevenfuncties en van zijn belangen en relaties die zijn onafhankelijkheid in gevaar zouden kunnen brengen. Relevante functies en nevenfuncties worden op de website van Kifid gepubliceerd of daar door een verwijzing eenvoudig toegankelijk gemaakt.

#### *Artikel 8 Ondersteuning Ombudsman en Geschillencommissie*

- 8.1 De Ombudsman en de Geschillencommissie worden in de uitoefening van hun functie ondersteund door Secretarissen en door de administratie van Kifid.
- 8.2 Een Secretaris dient een academische juridische opleiding te hebben genoten.

- 8.3 De Secretarissen mogen gedurende de uitoefening van hun functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan het Klachteninstituut kunnen worden voorgelegd.
- 8.4 De Ombudsman en de Voorzitter van de Geschillencommissie oefenen zeggenschap uit over de Secretarissen en de administratie in aangelegenheden die de uitoefening van hun functie betreffen.
- 8.5 De Directie kan een Secretaris alleen in overleg met de Ombudsman en de Voorzitter van de Geschillencommissie schorsen of ontslaan.

## **Deel C**

### **De procedure bij Kifid**

#### **Inleiding**

In deze procedurebeschrijving staan woorden met een hoofdletter. De betekenis van deze woorden staat uitgelegd in Deel A van dit Reglement.

Een korte beschrijving van de procedure bij Kifid is te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **Het indienen van klachten**

*Artikel 9 Welke klachten behandelt Kifid en welke niet?*

- 9.1 Kifid behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Aangeslotenen of, bij nawerking, voormalige Aangeslotenen.
- 9.2 Kifid behandelt een Klacht niet indien en voor zover:
- a) de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, Kifid of door een van de voorgangers van Kifid.
  - b) de Klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie.
  - c) de Klacht wordt behandeld door een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie, tenzij deze procedure door Aangeslotene is begonnen terwijl Consument zijn Klacht al aan Aangeslotene had voorgelegd.
  - d) de Klacht door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen Consumenten wordt ingediend (collectieve actie).
  - e) de Aangeslotene waarop de Klacht betrekking heeft in staat van faillissement is geraakt, in surseance van betaling is komen te verkeren, onderworpen is aan een schuldsaneringsregeling volgens de Wet schuldsanering natuurlijke personen of indien een noodregeling op haar van toepassing is geworden.

- f) Consument de verleende diensten of zaken heeft gevraagd of afgenomen van een buiten Nederland gelegen vestiging van Aangeslotene, tenzij op de betrokken overeenkomst Nederlands recht van toepassing is of daarin is neergelegd dat Consument eventuele Klachten aan Kifid kan voorleggen. In dat laatste geval zal Kifid de Klacht beoordelen naar Nederlands recht.
- g) de hoofdsom van de vordering van Consument, exclusief verpagingsrente en kosten, op het moment van het voorleggen van de Klacht aan Kifid een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat.
- h) de Klacht ziet op het weigeren van het aangaan van de relatie of van het uitbreiden van dienstverlening, tenzij aan de orde is of Aangeslotene misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.
- i) de Klacht ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst (zoals een natura-uitvaartverzekering) de prestatie in natura wordt verricht. Kifid behandelt in afwijking hiervan wel Klachten over de uitvoering van rechtsbijstandsverzekeringen.
- j) de Klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van Aangeslotene in het kader van een specifieke functie van Aangeslotene bij een emissie of (her)plaatsing van effecten.
- k) het feitelijk onderzoek dat nodig is voor de beoordeling van de Klacht zo tijdrovend of complex is, dat de Klacht zich naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie niet leent voor behandeling in de procedure bij Kifid.
- l) de behandeling van de Klacht de effectieve werking van Kifid ernstig in gedrang zou brengen.

- 9.3 Als tijdens de behandeling bij Kifid blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, beëindigt Kifid de behandeling.

*De h-grond van artikel 9.2 is aangepast, om te verduidelijken dat de contractsvrijheid uiteindelijk een inhoudelijke en geen formele reden is waarom klachten over het aangaan van of uitbreiden van relaties niet toegewezen kunnen worden. Er is geen goede reden om klachten over misbruik van contractsvrijheid (waarbij discriminatie als voorbeeld kan worden genoemd) buiten behandeling te laten.*

*De l-grond komt uit de ADR-richtlijn.*

*Artikel 10 Eerst interne klachtprocedure volgen*

10.1 Kifid kan een Klacht alleen behandelen als Consument die eerst Schriftelijk heeft voorgelegd aan de Aangeslotene(n) op wie de Klacht betrekking heeft. Als Consument dat nog niet heeft gedaan, zal Kifid hem daarop wijzen. Kifid neemt de Klacht dan (nog) niet in behandeling. Als Consument bij het voorleggen van zijn Klacht aan Aangeslotene de aldaar geldende procedure niet heeft gevolgd, kan Kifid verlangen dat hij dit alsnog doet.



- 10.2 Als Aangeslotene niet binnen zes weken op de Schriftelijke Klacht reageert, kan Consument de Klacht aan Kifid voorleggen. Hij moet bij het indienen van zijn Klacht dan vermelden op welke datum hij bij Aangeslotene heeft geklaagd. Hij moet ook melden dat Aangeslotene niet binnen zes weken gereageerd heeft.

*Artikel 11 Hoe moet een Klacht worden ingediend?*

- 11.1 Klachten moeten in de Nederlandse of Engelse taal aan Kifid worden voorgelegd. Daarvoor moet gebruik worden gemaakt van het op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) beschikbare klachtformulier en moeten de daar gegeven instructies worden gevolgd. Kifid kan voor verschillende soorten Klachten verschillende formulieren voorschrijven.
- 11.2 Bij het indienen van de Klacht moet Consument een opsomming geven van de relevante feiten, waar mogelijk onder verwijzing naar bewijsstukken waaruit deze feiten blijken. Hij moet uitleggen wat Aangeslotene verkeerd heeft gedaan en wat zij zou moeten doen om (de gevolgen van) de fout goed te maken.
- 11.3 Als Consument vindt dat Aangeslotene een geldbedrag moet betalen, moet hij vermelden welk bedrag dat zou moeten zijn en hoe hij tot de hoogte van dat bedrag is gekomen.
- 11.4 Met de Klacht dient Consument geordende kopieën (dus geen originele stukken) in te sturen van de relevante bewijsstukken (zoals bijvoorbeeld correspondentie, overeenkomsten, verzekeringspolis en polisvoorwaarden, rekeningoverzichten), waaronder in ieder geval de Schriftelijke Klacht die hij eerder aan de Aangeslotene heeft gestuurd en – indien aanwezig – de definitieve Schriftelijke afwijzing door Aangeslotene. Kifid kan bepalen dat de kopieën langs elektronische wijze ingediend mogen of moeten worden.
- 11.5 Indien voor de beoordeling van een Klacht medische gegevens van Consument noodzakelijk zijn, dient Consument een medische machtiging af te geven. Kifid behandelt de Klacht anders niet.

*Binnen Finnet is gangbaar ook klachten in het Engels te accepteren. Aangeslotene is niet verplicht in het Engels te procederen. Dat kan natuurlijk wel als Aangeslotene daartoe bereid is.*

*Artikel 12 Termijn van indiening*

- 12.1 De Klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

*Dit is een verlening van de klachttermijn die berust op de ADR-richtlijn. Een overgangsbepaling voorkomt dat oude klachten waarvan de termijn van drie maanden al verstreken was alsnog ingediend kunnen worden.*

- 12.2 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door Kifid bepalend.

- 12.3 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht kon. Dat geldt ook als Aangeslotene in de interne klachtprocedure niet binnen zes weken heeft gereageerd op de Klacht.

*In aansluiting op gegeven beslissingen over behandelbaarheid (ontvankelijkheid), wordt aangesloten bij het moment waarop consument begreep of had moeten begrijpen dat hij bij Kifid terecht kon. Er is geen goede reden een eerder moment te kiezen. Omdat Aangeslotenen consumenten op Kifid kunnen en moeten wijzen, is het ook voor hen niet bezwaarlijk hier een lange termijn mogelijk te maken.*

- 12.4 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van maximaal één jaar, maar hiervan kan Kifid op grond van de omstandigheden van het geval afwijken.

*Die afwijking kan zowel tot een bekorting als tot een verlenging leiden.*

- 12.5 Als Consument de Klacht te laat indient, kan Kifid de Klacht toch behandelen:
- a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt of de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, en het belang van Aangeslotene door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad.
  - b) als Consument bij het indienen een verklaring van Aangeslotene meestuurt waaruit blijkt dat Aangeslotene zich er niet op wil beroepen dat de Klacht te laat is. Consument moet Aangeslotene dan zelf om die verklaring vragen.

#### *Artikel 13 Kopie Klacht naar Toezichthouder*

- 13.1 Kifid stuurt een kopie van de ingediende Klachten aan de Toezichthouder.
- 13.2 Als Consument niet wil dat Kifid de Klacht aan de Toezichthouder stuurt, kan hij dat op het klachtformulier aankruisen. Kifid stuurt dan geen afschrift van de Klacht aan de Toezichthouder.

#### *Artikel 14 Verklaring over bindendheid*

- 14.1 Uitspraken van Kifid zijn alleen bindend als dit Reglement dat bepaalt én beide partijen voorafgaand aan de uitspraak de bindendheid hebben aanvaard.
- 14.2 Consument dient op het klachtformulier aan te geven of hij een uitspraak van Kifid over zijn Klacht al dan niet als bindend zal aanvaarden. Hij wordt er daarbij op gewezen dat als zijn Klacht in een vereenvoudigde procedure wordt afgedaan, de uitspraak nooit bindend is.

- 14.3 Een Aangeslotene kan bij of na de aansluiting bij Kifid Schriftelijk verklaren dat zij oordelen van Kifid over Klachten die op haar betrekking hebben in het algemeen als bindend zal aanvaarden. Als de betrokken Aangeslotene dat niet heeft gedaan, en Consument aangeeft een uitspraak van Kifid over zijn Klacht als bindend te willen aanvaarden, vraagt Kifid uiterlijk ten tijde van het vragen van verweer aan de Aangeslotene of zij die bindendheid voor deze Klacht ook wil aanvaarden.

*De wet verplicht Kifid de weg naar een niet-bindend oordeel open te laten. Voorheen gaf de Ombudsman die oordelen. Daarom kon bij de commissie de regel gelden dat een consument voor bindendheid moest kiezen als Aangeslotene dat generiek al had gedaan. Omdat de Ombudsman in de nieuwe opzet geen oordelen meer geeft, moet een consument altijd kunnen kiezen voor een niet-bindend oordeel. In dat geval is de uitspraak van de commissie natuurlijk ook niet bindend voor de Aangeslotene.*

*Artikel 15 Bijstand of vertegenwoordiging in een procedure bij Kifid*

- 15.1 Consument kan zich bij de behandeling door Kifid door iemand anders laten helpen of vertegenwoordigen. Als Consument een vertegenwoordiger wil aanwijzen, moet hij dat Schriftelijk aan Kifid laten weten. De vertegenwoordiger moet ook laten weten dat hij met zijn aanwijzing instemt. Dat kan allebei op het klachtformulier. Ook Aangeslotene kan zich door iemand anders laten helpen of vertegenwoordigen. Hij dient dit Schriftelijk aan Kifid mede te delen.
- 15.2 Als er een mondelinge behandeling is van de Klacht, kunnen de Ombudsman of de Geschillencommissie bepalen dat een van beide of beide partijen daar zelf (in persoon) moeten verschijnen. Dit kan nodig zijn voor het onderzoek naar de feiten of om te kijken of de Klacht door een minnelijke regeling kan worden opgelost. Bij rechtspersonen kunnen de Ombudsman of de Geschillencommissie bepalen dat zij bij een mondelinge behandeling moeten worden vertegenwoordigd door iemand met een bepaalde vertegenwoordigings- en beslissingsbevoegdheid.

*Artikel 16 De ontvangst van de Klacht*

Kifid bevestigt de ontvangst van de Klacht aan Consument en informeert hem in algemene termen over de verdere gang van de procedure.

*Artikel 17 Beoordeling van de behandelbaarheid*

- 17.1 Kifid beoordeelt na de ontvangst van de Klacht of de Klacht voorshands in behandeling kan worden genomen (zie artikelen 9 en 12 Reglement). Kifid kan Consument hiervoor om nadere inlichtingen vragen.
- 17.2 Als Kifid van oordeel is dat een Klacht voorshands in behandeling kan worden genomen, is dat een voorlopig oordeel. Dit betekent dat de Voorzitter of de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het oordeel kan komen dat de Klacht niet voor behandeling in aanmerking komt.

*Artikel 18 Klacht kennelijk niet-behandelbaar*

- 18.1 Als Kifid van oordeel is dat buiten twijfel staat dat de Klacht niet voor behandeling in aanmerking komt, laat Kifid dit Consument Schriftelijk onder opgave van redenen weten. Daarbij wijst Kifid op de mogelijkheid bezwaar te maken.
- 18.2 Als Consument het niet eens is met de beslissing de Klacht kennelijk niet-behandelbaar te verklaren, kan hij hiertegen binnen vier weken na dagtekening van de beslissing Schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken bij de Voorzitter.
- 18.3 Als de Voorzitter het bezwaar gegrond acht, neemt Kifid de Klacht alsnog voorshands in behandeling.
- 18.4 Als de Voorzitter het bezwaar ongegrond acht, of als Consument binnen de genoemde termijn geen bezwaar heeft gemaakt, blijft de Klacht verder buiten behandeling en sluit Kifid het dossier.

*Artikel 19 Klacht wordt voorshands in behandeling genomen*

- 19.1 Als Kifid een Klacht voorshands in behandeling neemt, laat het dat weten aan Consument en de betrokken Aangeslotene.
- 19.2 Kifid kan Consument mondeling of Schriftelijk vragen de Klacht te verduidelijken of op een door Kifid te bepalen wijze documenten over te leggen.

*Artikel 20 Verweer*

- 20.1 Als de Klacht naar het oordeel van Kifid voldoende duidelijk is, stelt Kifid de betrokken Aangeslotene op de hoogte van de Klacht, van de eventueel op verzoek van Kifid door Consument gegeven nadere toelichting, en van de door Consument ingezonden stukken.
- 20.2 Medische stukken van Consument worden uitsluitend aan de medisch adviseur van Aangeslotene verstrekt.
- 20.3 Kifid vraagt of Aangeslotene Schriftelijk verweer wil voeren of dat zij wil volstaan met een verwijzing naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen. In het laatste geval laat Aangeslotene dat zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, weten.

*Anders dan voorheen, krijgen Aangeslotenen uitdrukkelijk de mogelijkheid te volstaan met een verwijzing naar het standpunt dat zij eerder in de interne klachtenprocedure hebben ingenomen.*

*In een goede interne klachtenprocedure heeft Aangeslotene immers al duidelijk gemaakt waarop zij de klacht van consument afwijst. In de praktijk voegt het verweer in veel gevallen niets toe aan het dossier.*

- 20.4 Kifid kan Aangeslotene, ook als die wil volstaan met een verwijzing naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen, verzoeken om nader te reageren op het standpunt van Consument, al dan niet op een of meer specifieke punten.

*Als Kifid van oordeel is dat het standpunt van Aangeslotene aanvulling nodig heeft, omdat nog niet afdoende op de klacht is gereageerd, kan zij daarom vragen. Dit is een vastlegging van bestaande praktijk.*

- 20.5 Als Aangeslotene verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen, verwijst zij naar het schrijven aan Consument waarin dat standpunt is te vinden.
- 20.6 Aangeslotene dient haar verweer te voeren binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de in lid 3 bedoelde vraag. Kifid kan deze termijn op gemotiveerd verzoek van Aangeslotene eenmaal verlengen met twee weken, of in de maanden juli en augustus met vier weken. Een verweer dat buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten de procedure, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.

*De termijn voor het verweer is afgestemd op het overgrote deel van de door Kifid behandelde gevallen, waarin Aangeslotene zich geheel of grotendeels kan baseren op hetgeen in de interne klachtenprocedure is gesteld. De algemene hardheidsclausule in het reglement biedt de mogelijkheid een langere termijn te bepalen. Dat zal bijvoorbeeld gebeuren als de consument of diens vertegenwoordiger in een wat complexere zaak de klacht of de grondslag daarvan ingrijpend verandert ten opzichte van de klacht in de interne klachtprocedure.*

- 20.7 Kifid zendt een kopie van het verweer en van de verder overgelegde bescheiden aan Consument.
- 20.8 Als Aangeslotene meent dat Kifid de Klacht niet kan behandelen, dient zij dit verweer te voeren samen met het inhoudelijke verweer tegen de Klacht. In uitzonderlijke gevallen kan de Voorzitter, op verzoek van Aangeslotene, bepalen dat Aangeslotene eerst verweer ter zake van de behandelbaarheid mag voeren. Tegen een beslissing van de Voorzitter over de wijze van het voeren van verweer staat geen hogere voorziening open.

#### *Artikel 21 Reconventie en verrekening*

Aangeslotene kan niet van haar kant een (reconventionele) vordering tegen Consument indienen, omdat Kifid alleen Klachten van Consumenten behandelt. Aangeslotene kan een tegenvordering wel als verweer aanvoeren, al dan niet in de vorm van een beroep op verrekening, indien aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.

*Deze bepaling is een verduidelijking van de al geldende regels.*

## **Bemiddeling**

### *Artikel 22 Bemiddeling*

Indien de Klacht en het standpunt van Aangeslotene naar het oordeel van de Ombudsman aanleiding geven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is, vindt bemiddeling door de Ombudsman plaats.

*Het is dus uiteindelijk de Ombudsman die bepaalt of het zinvol is een bemiddelingspoging te ondernemen. Vanzelfsprekend kunnen partijen de Ombudsman laten weten dat bemiddeling volgens hen geen zin heeft. Als beide partijen dat vinden, zal de Ombudsman slechts bij uitzondering bemiddeling toch zinvol achten.*

*Als een klacht duidelijk ongegrond is, en er ook geen sprake is van bejegeningproblemen, zal de Ombudsman geen aanleiding zien tot bemiddeling. In dergelijke zaken zal in de regel de hierna te bespreken vereenvoudigde procedure worden gevolgd.*

### *Artikel 23 De procedure bij bemiddeling door de Ombudsman*

- 23.1 Bemiddeling door de Ombudsman geschiedt in een door de Ombudsman te bepalen vorm.
- 23.2 In elk stadium van de behandeling kan de Ombudsman van partijen verlangen nadere gegevens te verstrekken of aanvullend te reageren op de inbreng van wederpartij. De Ombudsman kan als hij dit voor de bemiddeling wenselijk acht eenzijdig met partijen communiceren.

### *Artikel 24 Mondelinge behandeling*

De Ombudsman kan besluiten partijen uit te nodigen, al dan niet persoonlijk, te verschijnen ten kantore van de Ombudsman of op een door de Ombudsman na overleg met partijen vastgestelde plaats van samenkomst. Deze bijeenkomst kan dienen ter verheldering van feiten, omstandigheden en standpunten van partijen of ter beproefing van een minnelijke regeling.

### *Artikel 25 Inwinnen inlichtingen, deskundigen en getuigen*

- 25.1 Als de Ombudsman daarom verzoekt, verstrekt Aangeslotene aan de Ombudsman technische gegevens van het betrokken financiële product of dossierinformatie aangaande Consument, waaronder de bij Aangeslotene beschikbare actuariële en medische gegevens. Actuariële en bedrijfseconomische gegevens van de Aangeslotene worden niet zonder toestemming van Aangeslotene aan Consument verstrekt.
- 25.2 De Ombudsman kan zich laten voorzien van het advies van deskundigen. Het advies, alsmede de documenten die op verzoek van de deskundige aan hem door partijen zijn verstrekt, worden niet aan partijen ter beschikking gesteld, tenzij de Ombudsman anders oordeelt. Bedrijfsvertrouwelijke gegevens maakt de Ombudsman niet aan anderen bekend zonder toestemming van degene op wie deze gegevens betrekking hebben.

- 25.3 De Ombudsman kan zich, indien hij dat wenselijk acht, laten voorlichten door getuigen.

*Artikel 26 Wederhoor en vertrouwelijkheid*

- 26.1 Partijen krijgen de gelegenheid kennis te nemen van hetgeen de wederpartij onder de aandacht van de Ombudsman heeft gebracht, met uitzondering van de gegevens die volgens dit Reglement of naar opgave van de betrokken partij vertrouwelijke informatie bevatten. Vertrouwelijke documenten of kopieën daarvan worden aan de wederpartij niet verstrekt zonder toestemming van de inbrengende partij.
- 26.2 Als de Ombudsman van oordeel is dat een partij gegevens ten onrechte als vertrouwelijk bestempelt, bespreekt hij dit met de betrokken partij. De Ombudsman kan besluiten dergelijke gegevens buiten de procedure te laten indien zij niet met de wederpartij mogen worden gedeeld.

*Artikel 27 Mediation*

- 27.1 Als de Ombudsman dat wenselijk vindt, kan hij partijen in overweging geven de kwestie die onderwerp vormt van de Klacht op te lossen door mediation met een mediator die aan Kifid is verbonden. Dit kan ook op verzoek van partijen. Mediation is alleen mogelijk indien alle partijen daarmee instemmen.
- 27.2 De gang van zaken tijdens de mediation en bij de afsluiting daarvan wordt door partijen in overleg met de mediator vastgesteld.
- 27.3 De mediation is vertrouwelijk.
- 27.4 Als de mediation niet tot een minnelijke regeling leidt, wordt, tenzij partijen anders overeenkomen, de behandeling van de Klacht voortgezet door de Geschillencommissie.

*De Ombudsman bemiddelt niet als mediator. Hij stuurt daarvoor te veel inhoudelijk. In sommige gevallen kan een 'echte' mediation zinvol zijn. Het openen van de mogelijkheid daartoe sluit aan bij ontwikkelingen in de rechtspraak.*

*Artikel 28 Wraking*

Wraking van de Ombudsman is mogelijk volgens de wrakingsregeling in dit Reglement.

*Artikel 29 Uitblijven medewerking*

Wanneer een van de partijen niet adequaat en voortvarend aan de bemiddeling medewerking verleent en die medewerking uitblijft nadat die partij in gebreke is gesteld, kan de Ombudsman daaraan de gevolgen verbinden die hij passend acht. Daaronder zijn begrepen het buiten behandeling plaatsen van de Klacht en de sluiting van het dossier, en het verwijzen van de zaak naar de Geschillencommissie.

*Artikel 30 Het einde van de bemiddeling*

- 30.1 Als partijen bij de Ombudsman een minnelijke regeling bereiken, legt de Ombudsman dit Schriftelijk vast in een brief of, indien partijen dit wensen, in een vaststellingsovereenkomst.
- 30.2 Als een minnelijke regeling is overeengekomen, sluit Kifid de behandeling van de Klacht.
- 30.3 Als de Ombudsman van oordeel is dat een Klacht zich niet leent voor bemiddeling, of constateert dat het niet mogelijk is de Klacht door bemiddeling op te lossen, verwijst hij de zaak naar de Geschillencommissie.

*Artikel 31 Interne vertrouwelijkheid bemiddeling*

- 31.1 De Geschillencommissie neemt geen kennis van de inlichtingen die de Ombudsman in het bemiddelproces heeft verkregen, tenzij beide partijen willen dat de Geschillencommissie van bepaalde inlichtingen wel kennisneemt.
- 31.2 Een Secretaris die de Ombudsman of de mediator tijdens de bemiddeling heeft bijgestaan, kan voor dezelfde Klacht niet optreden als Secretaris van de Geschillencommissie.
- 31.3 Degene die een Klacht als Ombudsman of als mediator heeft behandeld, kan daarover niet oordelen als Lid van de Geschillencommissie.

*Deze bepaling garandeert dat de geschillencommissie geen kennis neemt van vertrouwelijke gegevens uit de bemiddelfase. Dit is vooral van belang voor eenzijdige correspondentie en gesprekken tussen de ombudsman en een van partijen (om na te gaan of en hoe een bemiddelresultaat bereikt zou kunnen worden). Gegevens die ook de andere partij heeft, zullen immers veelal via die partij toch aan de commissie worden verstrekt.*

## **Behandeling door de Geschillencommissie**

*Artikel 32 Behandeling door de Geschillencommissie en verwijzing*

- 32.1 Als een Klacht geen aanleiding geeft tot bemiddeling, wordt de Klacht behandeld door de Geschillencommissie.
- 32.2 Een Klacht wordt ook behandeld door de Geschillencommissie als bemiddeling niet tot een bemiddelresultaat heeft geleid. De Geschillencommissie neemt dan kennis van het dossier in de staat waarin dat zich bevond toen met de bemiddeling werd begonnen, tenzij beide partijen anders wensen.
- 32.3 Waar de Voorzitter of de Commissie dat wenselijk acht, kan zij een Klacht op ieder moment van de procedure verwijzen naar de Ombudsman. De Commissie kan ook zelf een minnelijke regeling proberen te bereiken.



*Artikel 33 Enkelvoudige of meervoudige behandeling*

De Voorzitter bepaalt op grond van de aard van een Klacht of deze Klacht enkelvoudig of meervoudig zal worden behandeld. Hij let daarbij onder meer op de voor de behandeling van de Klacht vereiste deskundigheid, het financiële en maatschappelijke belang van de Klacht, en de vraag of al eerder uitspraken over de in de Klacht voorgelegde vragen is gedaan. Tegen deze beslissing staat geen voorziening open.

*Artikel 34 Aanwijzen behandelende Commissie*

- 34.1 De Voorzitter wijst de Leden aan die aan de behandeling van een Klacht deelnemen. Hij neemt hierbij de aard van de Klacht in aanmerking.
- 34.2 Aan de meervoudige behandeling van een Klacht nemen drie of vijf Leden deel, onder wie de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander Lid dat aan de eisen voor benoeming tot voorzitter voldoet. Aan de meervoudige behandeling van een Klacht neemt ten minste één Deskundig Lid deel.
- 34.3 De enkelvoudige behandeling van een Klacht geschiedt door de Voorzitter of een Vicevoorzitter. De Voorzitter kan een Lid van de Geschillencommissie dat geen Vicevoorzitter is aanwijzen voor de enkelvoudige behandeling van een Klacht.

*Artikel 35 Inlichtingen over commissiesamenstelling en wraking*

- 35.1 Kifid stelt partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie en wijst hen daarbij op de bevoegdheid tot wraking volgens de wrakingsregeling in dit Reglement.
- 35.2 Lid I is niet van toepassing op de vereenvoudigde behandeling van art. 36 van dit Reglement.

*Artikel 36 Vereenvoudigde behandeling*

- 36.1 Als op grond van de Klacht en het standpunt van Aangeslotene zeer aannemelijk lijkt dat de Klacht ongegrond is, wordt de zaak in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschillencommissie.
- 36.2 Als Aangeslotene niet uitsluitend heeft verwezen naar het standpunt dat zij in de interne klachtprocedure heeft aangevoerd, krijgt Consument de gelegenheid op het verweer van Aangeslotene te reageren.
- 36.3 De Commissie wijst een Klacht in een vereenvoudigde procedure af indien deze naar de toepasselijke regels, mede in het licht van eerder door de gewone rechter of Kifid gegeven uitspraken, niet voor toewijzing in aanmerking komt.
- 36.4 Op de vereenvoudigde procedure zijn de bepalingen in dit Reglement over uitspraken van de Geschillencommissie van toepassing.
- 36.5 In afwijking van die bepalingen is een in een vereenvoudigde procedure gegeven uitspraak niet bindend en staat zij niet in de weg aan behandeling van de zaak door de gewone rechter.
- 36.6 Een uitspraak vermeldt dat zij met toepassing van de vereenvoudigde procedure is gedaan.

- 36.7 Als de enkelvoudige Commissie van oordeel is dat de Klacht zich niet voor de vereenvoudigde procedure leent, verwijst zij de zaak ter gewone behandeling naar een enkelvoudige of meervoudige kamer van de Commissie of, als bemiddeling is aangewezen, naar de Ombudsman.

*De vereenvoudigde behandeling wordt gevolgd in zaken waarin zeer aannemelijk is dat de klacht ongegrond is. Een aanzienlijke deel van de door Kifid behandelde klachten valt in deze categorie. De zaak wordt beoordeeld door een enkelvoudige kamer van de geschillencommissie op basis van het schriftelijke dossier. Als de enkelvoudige commissie van oordeel is dat de zaak nader onderzoek vergt, verwijst zij deze naar de gewone behandeling of ter bemiddeling naar de Ombudsman. De afwijzende uitspraken die na een vereenvoudigde behandeling zijn gedaan, zijn niet bindend, net zo min als de afwijzende oordelen van de Ombudsman dat in het verleden waren. De consument kan niet in beroep bij Kifid, maar wel naar de gewone rechter.*

*De consument krijgt de mogelijkheid te reageren op het verweer, tenzij dit alleen een verwijzing naar de interne klachtprocedure behelst. Hiermee wordt voorkomen dat consumenten ten onrechte de indruk krijgen dat Kifid hun klacht afwijst uitsluitend op basis van het verweer. Als de reactie aanleiding geeft tot nader onderzoek krijgt de Aangeslotene nog de gelegenheid op nieuwe elementen in de reactie te reageren.*

#### *Artikel 37 Reactie op verweer en nadere reactie Aangeslotene*

- 37.1 Als Aangeslotene verweer heeft gevoerd, anders dan door te verwijzen naar haar standpunt in de interne klachtprocedure, geeft Kifid Consument de gelegenheid binnen twee weken Schriftelijk een reactie op dat verweer in te dienen. De Voorzitter kan deze termijn op gemotiveerd verzoek met ten hoogste twee weken, en in de maanden juli en augustus met vier weken, verlengen. Een kopie van de reactie stuurt Kifid aan Aangeslotene.
- 37.2 Indien de reactie nieuwe stellingen bevat die het wenselijk maken dat Aangeslotene daarop reageert, geeft Kifid Aangeslotene de gelegenheid binnen twee weken Schriftelijk een antwoord op de reactie in te dienen. De Voorzitter kan deze termijn op gemotiveerd verzoek met ten hoogste twee weken, en in de maanden juli en augustus met vier weken, verlengen. Een kopie van het antwoord op de reactie stuurt Kifid aan Consument.
- 37.3 Als een Klacht mondeling zal worden behandeld wordt na verweer afgezien van de mogelijkheid tot reactie, tenzij het naar het oordeel van Kifid voor de beoordeling van de Klacht wenselijk is dat het schriftelijke debat wordt voortgezet.
- 37.4 Als de reactie of het antwoord daarop buiten de termijn wordt ontvangen, blijft het buiten de procedure, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.

*Artikel 38 Nadere inlichtingen*

Kifid kan in ieder stadium van de procedure aanvulling van de uiteenzettingen van partijen en overlegging van bescheiden of kopieën daarvan verzoeken. De wederpartij zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, tenzij de stukken voor de oordeelsvorming door de Commissie niet van belang zijn. Kifid bepaalt op welke wijze stukken moeten worden ingediend.

*Artikel 39 Sluiting dossier*

De Voorzitter kan een dossier sluiten en de Klacht verder buiten behandeling stellen, of alle andere procedurele beslissingen nemen die hij passend acht, indien een Consument, ook na aanmaning, verzuimt op verzoeken tot het inzenden van stukken of het verstrekken van inlichtingen te reageren.

*Artikel 40 Mondelinge behandeling*

- 40.1 Als de Voorzitter, de Commissie of beide partijen zulks wenselijk achten, roept de Commissie partijen op voor een mondelinge behandeling van de Klacht. De Commissie stelt het tijdstip en de plaats van de behandeling vast. Een mondelinge behandeling kan, indien de Commissie dat bepaalt, ook langs elektronische weg plaatsvinden. Alle betrokkenen moeten dan wel in gelijke mate kunnen beschikken over geluid of beeld.
- 40.2 Ook in geval van een meervoudige behandeling van de Klacht kunnen de Voorzitter of de Commissie besluiten dat de mondelinge behandeling van een Klacht zal plaatsvinden voor één van de Leden van de Commissie.
- 40.3 Als een partij niet verschijnt, kan de Commissie ervoor kiezen partijen opnieuw voor een mondelinge behandeling op te roepen. Zij kan ook een uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn. De wel verschenen partij kan, indien de Commissie niet tot een hernieuwde oproeping besluit, bij de mondelinge behandeling haar standpunt toelichten. Indien dit naar het oordeel van de Commissie uit het oogpunt van hoor- en wederhoor noodzakelijk is, geeft zij de andere partij de gelegenheid op deze toelichting te reageren.
- 40.4 Partijen dienen Kifid binnen een door Kifid te bepalen termijn te laten weten of zij persoonlijk naar de mondelinge behandeling komen of wie zij naar de mondelinge behandeling willen afvaardigen of willen meebrengen. De Commissie kan de toegang weigeren aan personen die niet zijn aangemeld.
- 40.5 De mondelinge behandeling is niet openbaar. Anderen dan partijen, hun vertegenwoordigers, en eventuele getuigen, worden slechts toegelaten indien alle partijen daartegen geen bezwaar hebben. De Commissie kan, ondanks bezwaar van een van de partijen, een andere persoon dan de genoemden toelaten indien zij van oordeel is dat daarvoor goede gronden zijn en dat de partij die zich tegen de toelating verzet daardoor niet of niet onredelijk wordt benadeeld. Tegen deze beslissing staat geen hogere voorziening open.

*Artikel 40.1 voorziet in de mogelijkheid van behandeling op afstand, vooruitlopend op de technische realisatie daarvan.*

*Artikel 41 Inlichtingen, getuigen en deskundigen*

- 41.1 Behalve waar uit dit Reglement of de aard van de procedure bij Kifid anders volgt, wordt voor de regels over het leveren van bewijs zoveel mogelijk aangesloten bij art. 149 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De Commissie is niet bevoegd getuigen onder ede te horen.
- 41.2 Partijen zijn verplicht de Commissie de informatie te geven waar de Commissie om vraagt. De Commissie kan partijen ook verplichten (afschriften van) boeken en bescheiden mee te nemen en kan een onderzoek bevelen van boeken en bescheiden van partijen door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant.
- 41.3 De Commissie neemt bij toepassing van het vorige lid de eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht en geeft de voorkeur aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beslechting van de Klacht voldoet.
- 41.4 De Commissie kan de aanwezigen bij een mondelinge behandeling informeel om inlichtingen vragen. Tenzij een van partijen daarom verzoekt, of de Commissie anders bepaalt, blijven de regels van het getuigenverhoor daarbij buiten toepassing.
- 41.5 Een partij die bij de mondelinge behandeling bij de Commissie een of meerdere getuige(n) of deskundige(n) wil doen horen, moet dit binnen de daartoe door de Commissie gestelde termijn Schriftelijk aan Kifid kenbaar maken onder vermelding van de door de getuige of deskundige te bewijzen feiten. Indien de Commissie het verzoek honoreert, zal zij dienaangaande alle partijen tijdig voor de zitting hiervan Schriftelijk op de hoogte brengen. Wordt het verzoek door de Commissie niet gehonoreerd dan staat hiertegen geen hogere voorziening open.
- 41.6 De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van door haar gewenste getuigen of deskundigen en door het instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). Indien de Commissie tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen overgaat, stelt zij partijen hiervan Schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie over tot het horen van door haar zelf opgeroepen getuigen of deskundigen dan stelt zij partijen in de gelegenheid om bij het horen van deze getuigen of deskundigen aanwezig te zijn.
- 41.7 Als een door een van de partijen opgegeven getuige, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschijnt, kan de Commissie eenmaal besluiten tot hernieuwde oproeping. Indien ook aan de tweede oproeping geen gehoor wordt gegeven, ziet de Commissie af van het horen van de getuige, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden. In dat geval kan de Commissie de behandeling schorsen om de partij die belang heeft bij het horen van de getuige in de gelegenheid te stellen de getuige alsnog te laten horen of verklaren.

- 41.8 Van een getuigenverhoor wordt verslag opgemaakt, dat ter kennisname aan partijen in afschrift wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt, die daarop binnen twee weken Schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan deze termijn verlengen. Een reactie die buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten de procedure, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 41.9 De kosten verband houdende met het doen horen van getuigen of deskundigen zijn voor rekening van de partij die deze getuige of deskundige wenst te horen. De kosten verband houdende met het horen van door de Commissie wenselijk geachte getuigen of deskundigen worden door Consument en Aangeslotene(n), ieder voor een gelijk deel, gedragen, tenzij de bewijslastverdeling tot een andere verdeling aanleiding geeft. De Commissie kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht in haar uitspraak tot een andere verdeling besluiten.
- 41.10 De Commissie kan de behandeling van een zaak aanhouden om een partij in de gelegenheid te stellen bewijs te verzamelen door een voorlopig getuigenverhoor of deskundigenbericht bij de gewone rechter.
- 41.11 Als een partij niet voldoet aan een verzoek van de Commissie tot het verstrekken van inlichtingen of anderszins niet meewerkt aan het vaststellen van de feiten, kan de Commissie daaraan de gevolgtrekkingen verbinden die zij passend acht.

#### *Artikel 42 Intrekken Klacht*

Tot aan de verzending van de uitspraak kan Consument zijn Klacht bij Kifid intrekken. De behandeling wordt dan gestaakt en het dossier gesloten.

#### *Artikel 43 Minnelijke regeling*

Indien partijen tijdens de behandeling van de Klacht door de Commissie tot een minnelijke regeling komen, kan de Commissie het opstellen van een Schriftelijke overeenkomst tussen partijen faciliteren. Zij kan in plaats daarvan op verzoek van partijen de inhoud van de regeling in de vorm van een bindend advies vastleggen.

#### *Artikel 44 Uitspraak*

- 44.1 De Commissie neemt bij meerderheid van stemmen een beslissing zo spoedig mogelijk nadat zij haar onderzoek heeft voltooid.
- 44.2 Een beslissing wordt in beginsel gegeven uiterlijk 90 dagen na de mondelinge behandeling of – indien geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden of zal plaatsvinden – na het afronden van de schriftelijke procedure. Indien de Commissie deze termijn niet haalt, stelt zij partijen daarvan op de hoogte, en vermeldt zij wanneer zij uitspraak verwacht te doen.
- 44.3 De Commissie doet haar uitspraak als bindend advies indien Aangeslotene en Consument Schriftelijk hebben verklaard zich aan het oordeel van de Commissie als bindend advies te onderwerpen.
- 44.4 In alle andere gevallen doet de Commissie een niet-bindende uitspraak.
- 44.5 Uitspraken in een vereenvoudigde procedure zijn nooit bindend.

- 44.6 Een uitspraak is, ook als partijen de bindendheid van een uitspraak over de Klacht hebben aanvaard, niet bindend voorzover daarin aan hoofdsom (exclusief vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van
- a) meer dan € 250.000 indien Aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken;
  - b) meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.
- Het staat partijen echter vrij zich in afwijking van deze bepaling, al dan niet onder voorwaarden, aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden.
- 44.7 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
- a) de namen van de Leden en Secretaris van de Commissie;
  - b) de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen;
  - c) de dagtekening van de uitspraak;
  - d) de motivering van de gegeven beslissing;
  - e) de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.
- 44.8 De uitspraak wordt door Voorzitter en Secretaris ondertekend. De aldus getekende originele uitspraak blijft onder het secretariaat van de Geschillencommissie berusten.
- 44.9 De Commissie kan eerst uitspraak doen over haar bevoegdheid om de Klacht in behandeling te nemen, alvorens zich – als de Klacht voor behandeling in aanmerking komt – uit te spreken over de gegrondheid van de Klacht.
- 44.10 De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
- a) een door Aangeslotene te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - b) aan Aangeslotene nakoming opleggen van de overeenkomst waarover de Klacht gaat of van een andere tussen partijen geldende verplichting;
  - c) de overeenkomst waarover de Klacht gaat ontbinden of de partij-ontbinding of vernietiging bevestigen;
  - d) aan Aangeslotene de bevoegdheid tot uitoefening ontzeggen van een of meer met name genoemde rechten uit de overeenkomst waarover de Klacht gaat;
  - e) alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
- 44.11 Wanneer de Commissie Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij voor een kostenveroordeling ten gunste van Consument anderszins gronden aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat Aangeslotene aan Consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Commissie te bepalen bedrag. Hierbij kan een door Kifid vast te stellen en te publiceren liquidatietarief worden toegepast of – bij gebreke daarvan – het liquidatietarief zoals dit wordt gehanteerd door de rechtbanken. In alle gevallen geldt een maximum van € 5.000.
- 44.12 De Commissie kan voorts een veroordeling uitspreken tot vergoeding van kosten gemaakt voor het horen van getuigen en het inschakelen van deskundigen.

*De uitspraaktermijn van 90 dagen is ontleend aan de ADR-richtlijn.*

*De bepalingen over bindendheid zijn aangepast aan de wettelijke eis dat de consument altijd voor een niet-bindende uitspraak moet kunnen kiezen.*

*Artikel 45 Verzending en publicatie uitspraak*

- 45.1 Kifid zendt aan elk van de partijen een door de Secretaris getekend afschrift van de originele uitspraak.
- 45.2 Kifid doet een afschrift van elke uitspraak ter kennisneming toekomen aan de Toezichthouder.
- 45.3 Uitspraken worden vanwege Kifid op een door Kifid te bepalen wijze gepubliceerd, tenzij zij na een vereenvoudigde behandeling zijn gedaan en naar het oordeel van de Commissie en de Voorzitter geen belangwekkende beslissing bevatten. Namen van natuurlijke personen, en van rechtspersonen die als klagende partij optreden, worden daarbij geanonimiseerd. Kifid kan bepalen dat ook andere namen geanonimiseerd moeten worden, indien dit nodig is om onevenredige schade voor natuurlijke personen te voorkomen.

*Artikel 46 Herstel kennelijke vergissingen*

- 46.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel overgaan tot verbetering van namen en data in de uitspraak.
- 46.2 Kifid zendt een door een partij gedaan verzoek tot verbetering in kopie aan de wederpartij. De wederpartij krijgt een termijn van twee weken om op het verzoek te reageren. De Commissie kan deze termijn op verzoek van de betrokken partij eenmalig met twee weken verlengen. Een reactie die buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 46.3 Het verzoek schort de werking van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.
- 46.4 Van een voornemen tot ambtshalve verbetering van de uitspraak stelt Kifid partijen Schriftelijk op de hoogte. Partijen krijgen een termijn van twee weken om op dit voornemen te reageren. De Commissie kan deze termijn op verzoek van ieder van partijen eenmalig met twee weken verlengen. Een reactie die buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 46.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling aan partijen en toezending van een gecorrigeerde uitspraak.
- 46.6 De Commissie kan op een door een partij binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak Schriftelijk gedaan verzoek haar uitspraak aanvullen, indien zij verzuimd heeft te beslissen over een onderdeel van het gevorderde. De leden 1-3 en 5 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing.

#### *Artikel 47 Hoger beroep*

- 47.1 Tegen uitspraken van de Commissie staat hoger beroep open in de gevallen voorzien in en op de wijze geregeld in het Reglement van Beroep.
- 47.2 Als de Commissie een bindende uitspraak heeft gedaan kan Aangeslotene, als alternatief voor hoger beroep bij de Commissie van Beroep, de Klacht binnen twee maanden na ontvangst van het bindend advies in volle omvang en met terzijdelating van het bindend advies aan de burgerlijke rechter voorleggen, indien het een Klacht betreft waarvan Aangeslotene naar het oordeel van de burgerlijke rechter aannemelijk maakt dat de uitspraak zo principieel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor Aangeslotene of de bedrijfstak in zijn algemeenheid, de grens van € 5.000.000,-- zal overschrijden. De voor Consument met deze procedure en eventuele vervolgprocedures samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten komen voor rekening van Aangeslotene. Bovendien betaalt Aangeslotene ongeacht de uitspraak van de burgerlijke rechter de door de Commissie aan Consument in de uitspraak van de Commissie toegekende vergoeding, mits Consument bereid is in de genoemde procedure(s) als partij op te treden. Is Consument daartoe niet bereid, dan wordt het advies geacht niet-bindend te zijn en is Aangeslotene niet gehouden de uitspraak van de Commissie gestand te doen.
- 47.3 De Voorzitter kan op verzoek van een partij gedaan binnen drie maanden na het geven van een bindende uitspraak waartegen geen beroep openstaat, daartegen toch hoger beroep openstellen bij de Commissie van Beroep. Dat kan alleen indien hij van oordeel is dat er goede gronden bestaan om aan te nemen dat deze uitspraak op grond van haar inhoud of de wijze van totstandkoming gebreken vertoont die meebrengen dat zij op grond van art. 7:904 BW vernietigbaar is. De andere partij wordt over dit verzoek gehoord. Tegen een beslissing op grond van deze bepaling staat geen hogere voorziening open.

### **Diverse processuele regelingen**

#### *Artikel 48 Oproepen andere partij*

- 48.1 Bij de feiten die aan de Klacht ten grondslag liggen kan naast de Aangeslotene(n) tegen wie de Klacht is gericht ook een andere Aangeslotene betrokken zijn. Als het voor het beoordelen van de Klacht wenselijk is dat ook deze Aangeslotene in de procedure bij Kifid meedoet, kunnen de Ombudsman of de Voorzitter Consument vragen ook een Klacht in te dienen tegen die andere Aangeslotene. Dit kunnen de Ombudsman en de Voorzitter zelfstandig doen, of op verzoek van de Aangeslotene tegen wie de Klacht is gericht.
- 48.2 Als Kifid Consument vraagt de Klacht ook in te dienen tegen een andere Aangeslotene, is het niet nodig dat eerst de interne klachtenprocedure bij die Aangeslotene wordt gevolgd.



- 48.3 Als Consument niet voldoet aan het verzoek de Klacht ook in te dienen tegen de andere Aangeslotene, kunnen de Ombudsman of de Voorzitter besluiten dat de Klacht helemaal niet behandeld wordt. Dit zullen zij doen als de Aangeslotene tegen wie wel is geklaagd anders onredelijk in haar positie of verdediging wordt benadeeld.
- 48.4 Kifid kan andere Aangeslotenen dan de Aangeslotene die in de procedure partij is verzoeken inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de beoordeling van het geschil. Partijen worden van dat verzoek en de inlichtingen op de hoogte gesteld en krijgen de mogelijkheid op een door Kifid te bepalen wijze op de inlichtingen te reageren.

*Artikel 49 Het samen behandelen (voegen) van zaken*

- 49.1 De Ombudsman of de Voorzitter kunnen, zowel ambtshalve als op verzoek van een of meer partijen, besluiten dat zaken die zich voor gezamenlijke behandeling lenen, gevoegd zullen worden behandeld.
- 49.2 Bij een gevoegde behandeling krijgen alle partijen afschriften van de stukken die volgens dit Reglement aan de wederpartij moeten worden gezonden. Dit is anders als een partij verzoekt een stuk alleen aan haar directe wederpartij te sturen en de Voorzitter oordeelt dat de andere partijen daardoor niet onredelijk in hun belang worden geschaad.

*Artikel 50 Meer partijen*

Als een Klacht wordt ingediend door of tegen meer dan een partij, worden de bepalingen van dit Reglement toegepast alsof zij voor meer partijen zijn geschreven.

## **Wrakingsregeling**

*Artikel 51 Wraking en verschoning Ombudsman*

- 51.1 Elk der partijen is gedurende de bemiddeling door de Ombudsman bevoegd Schriftelijk aan Kifid mede te delen dat zij de Ombudsman wenst te wraken. Kifid stuurt een afschrift daarvan aan de andere partij.
- 51.2 De Ombudsman kan worden gewraakt op grond van te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 51.3 De behandelend Ombudsman kan zich op genoemde gronden in ieder stadium van de procedure ook eigener beweging aan een zaak onttrekken.
- 51.4 Indien het verzoek tot wraking wordt toegewezen, of indien de behandelend Ombudsman zich heeft teruggetrokken, wordt de behandeling van de zaak overgedragen aan een andere Ombudsman.
- 51.5 Indien geen Ombudsman meer beschikbaar is voor de behandeling van de Klacht, wordt de Klacht beoordeeld door de Geschillencommissie.

*Artikel 52 Wraking en verschoning Leden Commissie*

- 52.1 Elk der partijen is gedurende tien dagen na dagtekening van de kennisgeving van de samenstelling van de Commissie bevoegd Schriftelijk aan Kifid mede te delen dat zij een of meer Leden wenst te wraken. Kifid stuurt een afschrift daarvan aan de andere partij.
- 52.2 Een Lid van de Commissie kan worden gewraakt op grond van te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 52.3 Een Lid van de Commissie verschoont zich indien de Klacht zich richt tegen een Aangeslotene aan wie hij in de periode waarop de Klacht betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 52.4 Indien de Deskundige Leden allen, door wraking, verschoning of anderszins verhinderd zijn aan de behandeling van een Klacht deel te nemen, kan de Voorzitter besluiten dat een Klacht zal worden behandeld door een Commissie waarvan geen Deskundig Lid deel uitmaakt.
- 52.5 Als een verzoek tot wraking wordt afgewezen, wordt de behandeling van de Klacht voortgezet in de stand waarin deze zich bevond toen het wrakingsverzoek werd gedaan.

*Artikel 53 De behandeling van een wrakingsverzoek*

- 53.1 De Voorzitter wijst uit de Leden van de Geschillencommissie op wie het wrakingsverzoek geen betrekking heeft, een Commissie van drie Leden aan die beslist over de wraking. Als het wrakingsverzoek betrekking heeft op de Voorzitter, neemt de langstzittende in aanmerking komende Vicevoorzitter of het langstzittende in aanmerking komende Lid deze taak waar.
- 53.2 De Voorzitter kan een wrakingsverzoek als kennelijk ongegrond terzijde stellen indien ook zonder enig onderzoek buiten twijfel staat dat de aangevoerde bezwaren niet tot toewijzing van het verzoek kunnen leiden.
- 53.3 De Commissie die over een wrakingsverzoek oordeelt, stelt partijen en degene op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft in de gelegenheid zich daarover Schriftelijk uit te laten. Indien dat naar haar oordeel wenselijk is, kan zij het wrakingsverzoek in een hoorzitting behandelen. Hiertoe worden dan alle betrokkenen opgeroepen.
- 53.4 De Commissie die over de wraking moet beslissen, kan ter vermijding van nodeloze vertraging bepalen dat de mondelinge behandeling van de Klacht niet behoeft te worden uitgesteld totdat op het verzoek tot wraking zal zijn beslist.
- 53.5 Kifid stelt partijen in kennis van de beslissing over het wrakingsverzoek, en indien van toepassing, van de naam (namen) van degene(n) die de plaats van de Ombudsman respectievelijk het (de) gewraakte Lid (Leden) in de Commissie zal (zullen) innemen.
- 53.6 Tegen de beslissing over wraking kan geen bezwaar worden gemaakt of zelfstandig beroep worden ingesteld.

- 53.7 Indien pas bij de mondelinge behandeling door de Commissie van een wrakingsgrond blijkt, kan het verzoek tot wraking op die grond nog tijdens die mondelinge behandeling worden gedaan. Bij een meervoudige behandeling wordt dan beslist door de aanwezige leden tegen wie het wrakingsverzoek niet is gericht. Indien de Commissie het wrakingsverzoek toewijst, wordt de behandeling geschorst totdat een vervangend Lid van de Commissie is aangewezen.

*Wraking wordt soms oneigenlijk gebruikt om uitstel te verkrijgen. Omdat consumenten vaak niet-juridisch deskundig zijn, worden ook wrakingsgronden aangevoerd die geen enkele kans hebben. De wrakingsregeling is aangepast om te voorkomen dat de procedure door dergelijke wrakingsverzoeken wordt belemmerd.*

## **Deel D**

### **Slotbepalingen**

#### *Artikel 54 Uitsluiting als vertegenwoordiger of bijstandverlener*

- 54.1 De Ombudsman of de Voorzitter kan een persoon in een bepaald geval of in het algemeen het recht ontzeggen als verlener van bijstand of vertegenwoordiger van Consumenten of Aangeslotenen op te treden indien deze persoon zich, ook na ter zake te zijn gewaarschuwd, tegenover bij de Klacht betrokken personen, waaronder medewerkers van Kifid, blijft gedragen of uitlaten op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is, of indien het optreden van deze persoon het belang van de door hem bijgestane Consument schaadt of dreigt te schaden.
- 54.2 Indien de Ombudsman of de Voorzitter deze bevoegdheid wil uitoefenen, stelt hij de betrokken persoon en, waar van toepassing, de betrokken Consument of Aangeslotene, daarvan Schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Hij stelt, alvorens te beslissen, de betrokken persoon en de door deze vertegenwoordigde Consument of Aangeslotene in staat zijn mening over het voornemen te geven.
- 54.3 Als aan het voornemen ten grondslag ligt dat het optreden van de vertegenwoordiger de Consument schaadt of dreigt te schaden, kan de bevoegdheid van het eerste lid niet worden uitgeoefend als de Consument zich, nadat hij van het voornemen op de hoogte is gesteld, laat weten de vertegenwoordiger te willen handhaven.
- 54.4 Het voorgaande geldt niet voor advocaten die onder wettelijk tuchtrechtelijk toezicht staan en niet zijn geschorst in de uitoefening van hun beroep.

*Helaas blijkt dat procesvertegenwoordigers zich soms niet kunnen houden aan elementaire normen van maatschappelijk behoren, of dat zij zich (anderszins) gedragen op een wijze die de belangen van de door hen vertegenwoordigde partij (doorgaans de consument) schaadt. Deze bepaling voorziet in de mogelijkheid in extreme gevallen een procesvertegenwoordiger het recht te ontzeggen bij Kifid op te treden. Er gelden daarbij de nodige procedurele waarborgen. Voor advocaten geldt deze bepaling niet, omdat daar het tuchtrecht kan worden gebruikt om tegen eventuele misstanden op te treden.*

#### *Artikel 55 Meldingen*

- 55.1 Als de Ombudsman of de Voorzitter van oordeel is dat het handelen of nalaten van een Aangeslotene of van een medewerker van Aangeslotene waarvan tijdens de behandeling van de Klacht is gebleken strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene of deze medewerker gelden, doet hij daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene is belast.
- 55.2 Als een Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan de procedure ter behandeling van een Klacht medewerking verleent en die medewerking uitblijft nadat Aangeslotene in gebreke is gesteld, lichten de Ombudsman of de Voorzitter de Directie onverwijld in. Zij kunnen van het nalaten van Aangeslotene ook melding maken bij de Toezichthouder.

#### *Artikel 56 Aangeslotene werkt stelselmatig niet mee*

- 56.1 Als een Aangeslotene stelselmatig weigert adequate medewerking te verlenen aan de behandeling van klachten, kunnen de Voorzitter en de Ombudsman besluiten Klachten tegen deze Aangeslotene niet meer in behandeling te nemen of in behandeling genomen Klachten buiten behandeling te plaatsen.
- 56.2 Over het voornemen tot een dergelijk besluit worden de betrokken Aangeslotene en, waar mogelijk, de betrokken Consumenten, gehoord.
- 56.3 Een besluit als hier bedoeld wordt door Kifid onverwijld medegedeeld aan de Toezichthouder. Het wordt ook op de website van Kifid gepubliceerd.

*Als een Aangeslotene stelselmatig niet meewerkt aan de procedure, is het zinloos klachten tegen deze aangeslotene te blijven behandelen. Ook voor de klagende consumenten is dat nodeloos frustrerend.*

#### *Artikel 57 Niet-nakomen bindende uitspraak*

- 57.1 Als uit onderzoek door Kifid of uit een melding van Consument blijkt dat een Aangeslotene een bindende uitspraak niet of niet volledig nakomt, zal de Directie daarover contact opnemen met Aangeslotene.
- 57.2 Als Aangeslotene blijft weigeren de bindende uitspraak na te komen, zonder bij de gewone rechter een procedure tot aantasting van deze uitspraak in te stellen, maakt de Directie hiervan melding bij de Toezichthouder en neemt zij alle maatregelen die zij geboden acht.

#### *Artikel 58 Geheimhouding*

- 58.1 De Ombudsman, de Leden van de Geschillencommissie, de medewerkers van Kifid en de geraadpleegde deskundigen zullen stukken, verklaringen en andere gegevens van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn aangeleverd.

- 58.2 De Ombudsman, de medewerkers van Kifid en de geraadpleegde deskundigen zijn ook na beëindiging van hun functie gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de bij de Klacht betrokken partijen en omtrent de in het kader van de bemiddeling verstrekte inlichtingen. Dit geldt niet als de betrokken partij hen van de geheimhoudingsplicht heeft ontslagen of als uit de uitoefening van de functie van de Ombudsman de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- 58.3 De Leden van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid zijn, ook na beëindiging van hun functie, verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hen in verband met de behandeling van een Klacht zijn verstrekt. Dit geldt niet als de Voorzitter aan hen verzoekt hem over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 58.4 De geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken van de Commissie.

#### *Artikel 59 Verslaglegging*

- 59.1 De Ombudsman en de Geschillencommissie brengen jaarlijks een openbaar verslag uit over de behandelde Klachten in dat jaar, hun bevindingen en hun ervaringen. Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen te herleiden zijn, tenzij deze gegevens in gepubliceerde uitspraken zijn vermeld.
- 59.2 Kifid draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Ombudsman en de Geschillencommissie.

#### *Artikel 60 Nawerking aansluiting bij Kifid en verklaring bindendheid*

- 60.1 Een Klacht die betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene ten tijde van diens aansluiting bij Kifid wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald.
- 60.2 Als een Aangeslotene een uitgebrachte algemene verklaring van bindendheid intrekt, heeft deze intrekking geen werking voor klachten
- a) die ten tijde van de intrekking al bij Kifid waren ingediend of
  - b) die bij Kifid worden ingediend binnen drie jaren na de intrekking van de bindendheid (door de aangeslotenen) bij Kifid, wanneer deze klachten betrekking hebben op overeenkomsten die voor de datum van de intrekking reeds waren afgesloten.

*Deze bepaling voorkomt dat een Aangeslotene zich eenvoudig aan de door haar aanvaarde bindendheid kan onttrekken als Kifid onwettelijke uitspraken doet. De nawerking geldt voor klachten die betrekking hebben op overeenkomsten die voor de intrekking van de bindendheidsacceptatie al waren afgesloten. Bij overeenkomsten die later zijn afgesloten, kan consument er immers niet op vertrouwen dat hij zijn klachten bindend door Kifid kon laten beslechten. De nawerkingstermijn is drie jaar. Dat is een compromis tussen de belangen van de*

*Aangeslotene, die op enig moment van de bindendheid afwil kunnen zijn, en die van de consument. Bedacht moet overigens worden dat bij grote marktpartijen de bindendheid maar van beperkt belang is, omdat zij ook niet-bindende uitspraken plegen na te komen.*

#### *Artikel 61 Adres*

- 61.1 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Aangeslotene, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Aangeslotene als opgenomen in het Register.
- 61.2 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Consument, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Consument of diens vertegenwoordiger als opgenomen in het klachtformulier, tenzij Consument of diens vertegenwoordiger een adreswijziging aan Kifid heeft doorgegeven.

#### *Artikel 62 Wijziging Reglement*

Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Ombudsman en de Voorzitter, worden gewijzigd.

#### *Artikel 63 Hardheidsclausule*

De Ombudsman en de Voorzitter kunnen van de processuele bepalingen in dit Reglement, en in het bijzonder van de daarin gegeven termijnen, afwijken indien het toepassen daarvan voor een partij zou leiden tot een onbillijkheid van ernstige aard en de belangen van de andere partij daardoor niet onevenredig worden geschaad.

*Deze bepaling kan bijvoorbeeld worden gebruikt om termijnen te verlengen waar deze in een individueel geval door de complexiteit van de zaak onredelijk kort zijn, of waar een partij wordt geconfronteerd met een groot aantal vergelijkbare zaken, zodat het niet goed mogelijk is de termijnen te halen.*

#### *Artikel 64 Uitleg*

- 64.1 De Ombudsman is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement, voor zover deze zien op de bemiddeling door de Ombudsman, waar nodig uit te leggen en aan te vullen.
- 64.2 De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement voor het overige uit te leggen en aan te vullen.

### **Inwerkingtreding en overgangsbepaling**

#### *Artikel 65*

- 65.1 Dit Reglement treedt in werking op 1 oktober 2014 en is van toepassing op Klachten die vanaf die datum bij Kifid worden ingediend. Voor Klachten die bij het ingaan van 1 oktober 2014 al bij Kifid aanhangig waren of zijn geweest, of die daarvoor al in de Ombudsmanfase behandeld waren, blijft de vorige versie van het Reglement van

kracht, tenzij partijen instemmen met toepassing van dit Reglement op een nog aanhangige klacht.

- 65.2 De termijn van één jaar van artikel 12.1 is alleen van toepassing op klachten waarvoor bij het inwerkingtreding van dit Reglement de termijn van drie maanden nog niet was verstreken.
- 65.3 Artikel 60.2 treedt in werking op 1 november 2014. De werking van verklaringen van intrekking die tot die datum zijn gedaan, moet worden beoordeeld op basis van de vorige versie van het reglement.

*Het tweede lid dient om te voorkomen dat consumenten met een oude klacht die al wel geklaagd hebben niet ontvankelijk zijn als zij de klacht buiten de termijn van drie maanden hebben ingediend (lid 1) terwijl consumenten die nog helemaal niet geklaagd hebben van de langere termijn zouden kunnen profiteren. Het is een algemeen beginsel van overgangsrecht dat al verstreken termijnen niet herleven door de invoering van nieuw recht.*

*Het derde lid geeft Aangeslotenen een maand de tijd om een verklaring van intrekking uit te brengen, zonder dat de gevolgen daarvan aan het nieuwe reglement zijn onderworpen. Zij voorkomt dat Aangeslotenen door de nieuwe bepaling worden verrast. Intrekking was overigens ook onder het oude reglement aan beperkingen onderworpen, zo kon deze niet tijdens de procedure geschieden.*