Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1038

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, drs. B. Windt RBA, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 november 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank, en tegen DAK intermediairscollectief, gevestigd te Nieuwegein, verder te noemen DAK
Dossiernummers	[nummer 1] en [nummer 2]
Aard uitspraak	Bindend advies en Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen en Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en de wetgeving

Samenvatting

Herfinanciering en verhoging hypotheek. Het aanvraagtraject met bemiddeling door een (onafhankelijke) hypotheekadviseur via DAK is niet succesvol verlopen. De consumenten beklagen zich over de werkwijze van zowel de bank als DAK en vorderen schadevergoeding doordat zij de financiering elders hebben ondergebracht. De commissie heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening. Ten aanzien van de klacht tegen DAK beslist de commissie dat deze niet-behandelbaar is op basis van het reglement omdat de consumenten niet in een contractuele verhouding staan tot DAK. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) het verweerschrift van DAK; 5) de repliek van de consumenten; 6) de dupliek van de bank en 7) de dupliek van DAK.

1.2 De klachten tegen de bank en DAK zijn door de commissie gevoegd behandeld zoals bedoeld in vraag 62 van het toepasselijke reglement.[1]

1.3 DAK is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw mr. M. den Hartog, jurist beroepsaansprakelijkheid bij de Vereende N.V.

[1] Zie voor de relevante reglementaire- en wettelijke bepalingen de bijlage bij deze uitspraak.

1.4 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 oktober 2024. Op de hoorzitting was mevrouw [naam 1] aanwezig namens de consumenten. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 2], legal counsel en mevrouw mr. [naam 3], legal counsel. De vertegenwoordiger van DAK heeft kort voor de hoorzitting aangegeven niet aanwezig te kunnen zijn en verzocht om de zitting te verplaatsen. Dit verzoek is door de commissie afgewezen. Namens DAK waren er geen aanwezigen bij de zitting.

1.5 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat deze partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden. De uitspraak in de klacht tegen DAK is een beslissing over de behandelbaarheid.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank in 2011. In 2021 hebben zij zich tot hun (onafhankelijke) hypotheekadviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het omzetten en verhogen van de bestaande financiering bij de bank. De hypotheekadviseur had geen directe aanstelling bij de bank en heeft daartoe de dienst-verlening van DAK Intermediairscollectief (hierna: DAK) ingeschakeld. DAK is opgetreden als schakel tussen de hypotheekadviseur en de bank. DAK droeg zorg voor het indienen van de aanvraag en onderhield het contact met de bank over de voortgang.

2.2 Op 28 januari 2022 heeft DAK met betrekking tot de aanvraag van de consumenten het volgende e-mailbericht gestuurd naar de bank: *'Er is voor deze klant een HDN aanvraag verzonden; gezien de meerdere mutaties als bijlage een formulier van de TP met betrekking tot de wensen van deze aanvraag. Het betreft een verhoging, omzetting, aanpassing looptijd en aanpassing rente. Mocht ik iets kunnen of moeten doen dan hoor ik het graag, mogelijk moet het handmatig worden op- of ingevoerd bij jullie.'*

2.3 De bijlage bij de e-mail bevat een formulier met als titel: *Offerte aanvraagformulier omzetting hypotheekvorm*. In het formulier staat opgenomen: *'Betreft: • Verhoging bestaande ABN AMRO Woninghypotheek [leningnummer], voor verbouwing, financieringskosten en boeterente. Hiervoor tevens een HDN-aanvraag verzonden. • Omzetting met boete van de huidige rentes op 2 aflossingsvrije delen.'*

2.4 Op 1 februari 2022 heeft de bank aan DAK bericht: *'Je kan de wijzigingen gewoon via je software doorvoeren. Een handmatige mutatie doen we alleen als er ICT-problemen zijn. De gewenste omzettingen kunnen gewoon online worden ingeschoten. Dat scheelt iedereen een hele hoop werk. Als je er niet uitkomt kan je ons ook eventueel bellen, of wellicht kan je het aan één van je collega's vragen.'*

2.5 Op 3 februari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht. Het renteaanbod zag alleen op de omzetting van de hypotheek. Dat renteaanbod is voor akkoord ondertekend door de consumenten waarna de bank een offerte heeft uitgebracht.

2.6 Op 16 februari 2022 heeft DAK, op verzoek van de hypotheekadviseur, aan de bank laten weten dat het rentevoorstel onvolledig is en dat de aanvraag voor verhoging van de hypotheek daarin niet is meegenomen. De bank heeft daarop geantwoord dat het rente-aanbod inderdaad alleen ziet op de omzetting van de hypotheek en dat bij een verhoging van de hypotheek een inkomenstoets moet plaatsvinden waarvoor de bank aanvullende stukken nodig heeft.

2.7 Op 18 februari 2021 heeft de bank een HDN-aanvraag voor verhoging van de hypotheek van de consumenten ontvangen en op 28 februari 2022 de benodigde inkomensgegevens. Op 2 maart 2022 heeft de bank bericht dat de aanvraag incorrect is ten aanzien van de NHG. Dit is aangepast waarna de bank op 8 maart 2022 een nieuw renteaanbod heeft uitgebracht voor zowel de omzetting als de verhoging van de hypotheek. In het rente-aanbod staat opgenomen: *'Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 22 maart 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 6 mei 2022. Daarna vervalt dit aanbod.'*

2.8 Partijen hebben vervolgens gediscussieerd over het toe te passen rentetarief. Aangezien de termijn van het aanbod zou verlopen hebben de consumenten ervoor gekozen om het proces niet te frustreren en het aanbod op 22 maart te ondertekenen en terug te sturen.

2.9 Op 23 maart 2022 heeft DAK de bank bericht dat ze de aanvraag niet kan zien in het digitale systeem, waarna de bank op 26 maart 2022 heeft geantwoord: *"Ik zie deze inderdaad ook niet naar voren komen, ik probeer even de status te resetten in het systeem en hopelijk wordt hij dan zichtbaar. Mocht je maandag niks zien, zou je dan telefonisch even willen doorgeven of jullie verder willen gaan met de aanvraag? Want dan moet er gemaild worden en ik wil niet dat het rente-aanbod qua geldigheid verloopt. We lopen iets achter in de verwerking en het getekend rente-aanbod is nog niet retour. Ik probeer hier even toekomstige problemen mee te voorkomen.'*

2.10 Op 10 april 2022 is de aanvraag in het online-systeem beëindigd door de bank. Op 11 april 2022 heeft DAK de hypotheekadviseur bericht: *'Ik informeer even bij mijn binnendienst-manager; hij heeft contact met de ABN over de besproken dossiers. Ik informeer je z.s.m. verder.'* En op 13 april 2022*: 'Het dossier [naam consumenten] ligt bij de ABN en is besproken in het overleg uiteraard. Er is een speciale medeweker van de ABN opgezet om tot een oplossing te komen. Excuus dat het zo lang duurt, ik ben afhankelijk van de ABN uiteraard. Nog heel even geduld graag.'* En vervolgens op 15 april 2022*: 'Het dossier ligt bij de accountmanager van de ABN; ik heb net gebeld, ze zijn er nog mee bezig. De urgentie is duidelijk; ik heb al diverse malen verzocht met een oplossing te komen; ik ga je z.s.m. verder informeren'.* Tot slot heeft DAK op 2 mei 2022 bericht: '*Er is weer overleg geweest met de accountmanager en mijn manager, ik schiet de aanvraag vanavond opnieuw in en lever alle stukken aan. Het wordt met spoed opgepakt met de ABN en zij gaan het passend maken.'*

2.11 Vervolgens heeft DAK de bank bericht: *'Hierbij nogmaals de aanvraag [naam consumenten]; ik heb het geprobeerd maar ik kan de aanvraag niet opvoeren in de portal; dit werkt voor deze aanvraag niet. Bijlage: formulier met wensen van de TP, er is met jullie accountmanager [naam] afgesproken dat we complexe aanvragen in de portal opvoeren tenzij dit niet mogelijk is.*

Dit loopt al geruime tijd, het vriendelijke verzoek of jullie de aanvraag handmatig willen opvoeren anders komen we er niet meer uit.' Waarop de bank op 14 mei 2022 heeft geantwoord: *'Bedankt voor je mail. Echter heeft het niet onze voorkeur om handmatig aanvragen op te voeren omdat de verbinding met T&T dan niet tot stand komt. Gevolgen: niet kunnen volgen van het dossier, stukken niet kunnen uploaden maar mailen en vertraging in de beoordeling van de stukken. Ik zie dat de vorige aanvraag eruit gelopen was omdat er niet tijdig een getekend renteaanbod was ontvangen. Bovendien moet een verhoging altijd via HDN worden aangevraagd. In onze systemen kunnen alleen beheermutaties worden aangevraagd via de portal. Zou je daarom deze aanvraag via HDN willen indienen? Je kan in de opmerking erbij vermelden dat je graag de rente van 2 mei wil hanteren (datum van je verstuurde e-mail) zodat wij een verzoek kunnen indienen bij de manager om deze te mogen hanteren.'*

2.12 Op 3 juni 2022 heeft DAK een nieuwe HDN-aanvraag ingediend. De bank heeft vervolgens opnieuw stukken opgevraagd en op 5 juni 2022 een renteaanbod uitgebracht.

2.13 Op 27 juni 2022 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank over het aanvraagtraject. De bank heeft hier op 6 juli 2022 afwijzend op gereageerd, waarna de consumenten op 29 september 2022 hun hypothecaire geldlening bij de bank hebben afgelost en zijn overgestapt naar een andere geldverstrekker. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend jegens de bank en jegens DAK.

De klacht en vordering van de consumenten

2.14 De consumenten hebben gevorderd: excuses, erkenning voor de gemaakte fouten en een schadevergoeding van € 84.186,19, al dan niet te verdelen tussen de bank en DAK. Dit bedrag ziet op het verschil in rentekosten tussen de door de bank aangeboden financiering en de financiering die zij uiteindelijk hebben afgesloten bij de andere aanbieder voor de looptijd van de nieuwe financiering. Daarnaast bestaat het bedrag uit extra taxatiekosten die zij hebben moeten maken. De consumenten hebben, kernachtig weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.15 Nadat de bank op 8 maart 2022 het renteaanbod had uitgebracht hebben de consumenten deze tijdig ondertekend en teruggestuurd, ook de documenten waren compleet. De aanvraag is dan ook op onjuiste gronden niet doorgezet. De consumenten hebben maandenlang in onzekerheid verkeerd over hun aanvraag hetgeen tot veel stress heeft geleid. Door de werkwijze van de bank en DAK en de miscommunicatie tussen die twee partijen hebben de consumenten schade geleden. Zo was het dossier in de online omgeving op 22 maart 2022 niet zichtbaar in verband met een technische storing en heeft de bank op 31 maart 2022 toegezegd met een oplossing voor het ontstane probleem te zullen komen. Dit heeft de bank niet gedaan. In plaats daarvan heeft de bank op 10 april 2022, terwijl de bal bij de bank lag, de aanvraag gesloten. Als de aanvraag juist en tijdig was ingediend door DAK en juist en tijdig was behandeld door de bank hadden de consumenten een verhoogde en aangepaste hypotheek bij de bank gehad tegen een gunstiger tarief dan zij nu hebben.

Ze zijn noodgedwongen overgestapt naar een andere aanbieder. Deze omstandigheden dienen de bank en DAK te worden aangerekend en zij dienen de schade van de consumenten te vergoeden.

Het verweer van de bank

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

Het verweer van DAK

2.17 Als meest verstrekkende verweer heeft DAK aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. DAK heeft daartoe gesteld dat zij enkel de schakel is tussen de bij haar aangesloten hypotheekadviseurs enerzijds en de banken anderzijds. De hypotheekadviseur van de consumenten kon slechts met tussenkomst van DAK een nieuwe financiering voor hen bewerkstelligen bij de bank. Aan de rechtsverhouding tussen DAK en de hypotheekadviseur ligt een ledenovereenkomst ten grondslag. DAK kan juridisch worden beschouwd als een hulppersoon van de hypotheekadviseur in de zin van artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[2] De consumenten hebben geen financiële dienst bij DAK afgenomen in de zin van artikel 1 van het reglement. Tussen DAK en de consumenten bestaat geen contractuele verhouding.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze procedure ziet de commissie zich voor de vraag gesteld of de bank en/of DAK gehouden kan/kunnen worden de consumenten een schadevergoeding te betalen van € 84.186,19. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij motiveert haar oordeel als volgt.

De klacht tegen DAK is niet behandelbaar

3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht tegen DAK niet behandelbaar is en motiveert dat als volgt. Vraag 1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten in behandeling neemt over een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, voor zover de consument de financiële dienst als privépersoon afneemt. Behalve in enkele uitzonderings-gevallen, welke hier niet aan de orde zijn, is voor de behandelbaarheid aldus vereist dat de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die de financiële diensterlener aan de consument heeft verleend. Hiervoor is vereist dat de consument een overeenkomst heeft gesloten met de financiële dienstverlener.

[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak voor de tekst van dit wetsartikel.

3.3 In dit geval is het de hypotheekadviseur van de consumenten geweest die DAK heeft ingeschakeld als hulppersoon in de zin van artikel 6:76 BW. De consumenten hebben geen overeenkomst met DAK en daardoor geen financiële dienst afgenomen bij DAK in de zin van het reglement. De klacht kan daarom niet door de commissie worden behandeld.

3.4 Nu de commissie de klacht niet-behandelbaar heeft verklaard komt zij niet toe aan de vraag of DAK een schadevergoeding moet betalen aan de consumenten.

3.5 De commissie vervolgt met het oordeel over de klacht van de consumenten jegens de bank.

Op de bank rust een zorgplicht

3.6 Volgens vaste rechtspraak rust op banken tegenover particulieren een zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze zorgplicht kan gelden in contractuele en buiten-contractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.[3]

De bank heeft de op haar rustende verplichtingen niet geschonden

3.7 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden dan wel onrechtmatig jegens hen heeft gehandeld. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.8 De consumenten hebben de bank verweten fouten te hebben gemaakt tijdens het aanvraagtraject waardoor zij zich genoodzaakt zagen hun hypotheek over te sluiten naar een andere aanbieder tegen een hoger tarief. Daartoe hebben zij, in de kern, aangevoerd dat de bank hun HDN-aanvraag van januari 2022 voor zowel omzetting als verhoging van de hypotheek niet goed heeft verwerkt; dat door een systeemstoring het online dossier niet zichtbaar was op de laatste dag van het rentevoorstel, en dat de bank het dossier in april 2022 ten onrechte heeft gesloten terwijl de bank had toegezegd naar een oplossing toe te werken.

3.9 De bank heeft daarentegen gesteld dat zij enkel een HDV-aanvraag voor omzetting van de hypotheek heeft ontvangen (van 28 februari 2022, 10:51 uur). Op basis daarvan heeft zij een rentevoorstel uitgebracht welke door de consumenten aanvankelijk voor akkoord is getekend. Toen bleek dat de offerte niet overeenkwam met hun wensen, heeft de bank vervolgens, na het opvragen en beoordelen van de inkomensgegevens, een nieuw rente-voorstel uitgebracht. Dit voorstel was geldig tot en met 22 maart 2022. DAK heeft op 23 maart 2022 contact opgenomen. De termijn van het rentevoorstel was verlopen en de bank heeft aangeboden de aanvraag voort te zetten.

[3] Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('SNS-arrest').

Nadat hier geen reactie op kwam, heeft de bank in april 2022 het online dossier verwijderd. Vervolgens heeft DAK begin mei 2022 laten weten opnieuw de aanvraag te willen doen waarna zij op 3 juni 2022 de aanvraag via HDN heeft ingediend. Niet lang daarna hebben de consumenten zich beklaagd bij de bank en vervolgens zijn zij overgestapt. De bank betoogt dat zij gelet op deze feiten en omstandigheden niet verwijtbaar heeft gehandeld jegens de consumenten en zij heeft betwist dat zich een storing heeft voorgedaan in het systeem op 22 maart 2022.

3.10 De commissie oordeelt als volgt. Voor zover sprake is geweest van fouten door de bank bij het verwerken van de aanvraag van 28 februari 2022, is deze fout hersteld door het uitbrengen van een nieuwe offert op 8 maart 2022. De consumenten hebben aangevoerd dat zij het rentevoorstel van maart 2022 tijdig hebben getekend en dat een systeemstoring bij de bank eraan in de weg stond om het ook tijdig in te dienen. Dit is door de bank betwist. Zij heeft toegelicht dat het dossier niet langer inzichtelijk was omdat de bank het rentevoorstel niet uiterlijk op 22 maart 2022 heeft ontvangen. De aanvraag is automatisch beëindigd op 10 april 2022 (zie overweging 2.10). Hiermee wordt ook het dossier gesloten voor inzage. Dat zich op 22 maart 2022 een storing zou hebben voorgedaan in het systeem van de bank is niet komen vast te staan. De commissie stelt vast dat het ondertekende rentevoorstel niet tijdig is geretourneerd aan de bank en dit de bank niet kan worden tegengeworpen. Daardoor heeft de bank het dossier op 10 april 2022 mogen sluiten.

3.11 Dat er iets aan te merken is op de informatieverstrekking van de bank in de e-mail van 26 maart 2022 maakt dat niet anders. De bank heeft in deze mail aan DAK om instructies gevraagd, waarop DAK niet (tijdig) heeft gereageerd. Ook is de commissie niet gebleken dat de bank toezeggingen heeft gedaan om 'het probleem' (hoe dat dan ook moet worden uitgelegd) op te lossen, laat staan op welke manier daar concreet invulling aan zou worden gegeven. Ook dit klachtonderdeel kan daarom niet worden toegewezen.

Conclusie

3.12 De commissie concludeert al met al, dat niet is gebleken dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht of dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld tegenover de consumenten. Ook stelt zij vast dat de klacht tegen DAK niet behandelbaar is. Er is dan ook geen grond om een schadevergoeding toe te kennen.

Ten overvloede

3.13 De commissie wenst ten overvloede op te merken dat zij het betreurt dat de consumenten de dupe zijn geworden van een mislukt aanvraagtraject dat zich (grotendeels) buiten hun invloedssfeer heeft afgespeeld. Zij concludeert echter dat de bank niet in rechte aansprakelijk kan worden gehouden en dat de commissie niet bevoegd is de klacht tegen DAK inhoudelijk te beoordelen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering jegens de bank af en beslist dat de klacht tegen DAK niet behandelbaar is.

De uitspraak ten aanzien van de klacht tegen de bank is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

De klacht tegen DAK is niet behandelbaar. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid. Voor de klacht tegen de bank geldt het reglement vanaf 1 april 2022, en voor de klacht tegen DAK geldt het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement en de wetgeving

Artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek

Maakt de schuldenaar bij de uitvoering van een verbintenis gebruik van de hulp van andere personen, dan is hij voor hun gedragingen op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk.

Uit de reglementen van de Geschillencommissie van Kifid, geldend vanaf 1 april 2022 en vanaf 1 oktober 2023

62. Kan Kifid een klacht samen met een andere klacht behandelen?
1. Ja, we kunnen besluiten klachten samen te behandelen als dat noodzakelijk is voor de klachtbehandeling. We noemen dat 'voeging' of een 'gevoegde behandeling'.
2. Bij een gevoegde behandeling krijgen de financiële dienstverleners kopieën van de processtukken van de klacht waarin zij niet direct betrokken zijn. U wordt hierover geïnformeerd. Bij klachten met een medisch aspect wordt het procesdossier alleen doorgestuurd als u daarvoor toestemming geeft.
3. De processtukken zijn de stukken die volgens dit reglement aan u en de financiële dienstverlener moeten worden gezonden.

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?
1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;
c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet. *[geldig vanaf 1 oktober 2023]*

5. Wie kan een klacht indienen als consument?
1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.
2. Als u de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, maar wel handelt voor privédoeleinden, dan kunt u in de volgende gevallen een klacht indienen:
a. u heeft een eigen vorderingsrecht op grond van de verzekering waar de klacht over gaat. Of volgens de wet een eigen recht op schadevergoeding door de verzekeraar. Dit geldt alleen niet voor de zogenaamde 'directe actie' van artikel 7:954 van het Burgerlijk Wetboek;
b. u bent de partner of ex-partner van de verzekeringnemer en u heeft een direct financieel belang bij de levensverzekering waar de klacht over gaat;

c. u klaagt over een pensioenovereenkomst en bent (gewezen) deelnemer aan een pensioenregeling, gepensioneerde of (gewezen) partner, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet;
d. u klaagt over de verwerking van uw persoonsgegevens in registers met interne of externe werking.
3. Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.
4. Gaat de klacht over een kredietregistratie bij de Stichting BKR? Dan kan de natuurlijke persoon waarvan de persoonsgegevens zijn verwerkt een klacht indienen. Dat kan dus ook als hij beroeps- of bedrijfsmatig handelt of op grond van de wet of overeenkomst aansprakelijk is voor het voldoen van de betalingsverplichtingen uit een krediet verstrekt aan een rechtspersoon.
5. Is de consument overleden? Dan kunnen de erfgenamen of de executeur een klacht indienen of de al lopende klachtprocedure voortzetten. Er moet dan een verklaring van erfrecht aan Kifid worden verstrekt. Wordt een klacht ingediend of voortgezet door een erfgenaam en blijkt uit de verklaring van erfrecht dat er meer erfgenamen zijn? Dan moet de erfgenaam aantonen bevoegd te zijn om alle erfgenamen te vertegenwoordigen.