Klachtregeling Kifid

Kifid wil graag dat u tevreden bent over de dienstverlening van Kifid en wat we voor u doen. Bent u niet tevreden over Kifid? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtbehandelaar van Kifid. De klachtbehandelaar onderzoekt namens directie en bestuur van Kifid uw klacht. Uitkomsten van de klachten over Kifid worden gebruikt om de dienstverlening van Kifid te verbeteren.

Let op: Bent u het niet eens met de uitspraak van Kifid? Dan kunt u in bepaalde gevallen tegen de uitspraak beroep instellen. Staat er een fout in de uitspraak van Kifid? Dan kunt u herziening van de uitspraak vragen.[1] Déze klachtregeling is daar niet voor bedoeld.

Vraag 1 Waarover kunt u een klacht indienen bij de klachtbehandelaar?

U kunt een klacht indienen als u rechtstreeks betrokken bent bij een aan Kifid voorgelegd geschil en u niet tevreden bent met onze dienstverlening. Ook kunt u een klacht indienen als u vindt dat u niet goed bent behandeld door een van onze medewerkers.

Vraag 2 Waarover kunt u geen klacht indienen?

U kunt niet klagen over de inhoud, motivering of wijze van totstandkoming van:

a) de beslissing om een klacht over een financiële dienstverlener niet in behandeling te nemen;
b) de beslissing om een klacht over Kifid niet in behandeling te nemen;
c) een proceshandeling of een beslissing van de (voorzitter van de) Geschillencommissie Kifid of de (voorzitter van de) Commissie van Beroep Kifid;
d) een op grond van vraag 63, 64 of 65 van het Reglement Geschillencommissie of regel 45 of 46 Reglement Commissie van Beroep gegeven waarschuwing en/of genomen maatregel .

Vraag 3 Wanneer neemt de klachtbehandelaar uw klacht niet in behandeling?

De klachtbehandelaar neemt uw klacht niet in behandeling als:

a) u zes maanden of langer heeft gewacht voordat u de klacht bij Kifid indient;
b) direct duidelijk is dat u geen of onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht;
c) u dezelfde klacht, of een klacht die naar aard en strekking hetzelfde is, al eerder heeft ingediend

1 Voor meer informatie over het instellen van beroep kijkt u op: https://www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/. Meer informatie over het herzien van een uitspraak kunt u lezen in het voor u van toepassing zijnde Reglement Geschillencommissie Kifid of Reglement Commissie van Beroep Kifid, te vinden op: https://www.kifid.nl/reglementen/.

Vraag 4 Hoe kunt u een klacht indienen?

a) U kunt een klacht schriftelijk, dus per post of digitaal, indienen. U moet uw naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet u duidelijk omschrijven waarover uw klacht gaat.
b) Klaagt u in een andere taal dan de Nederlandse taal dan dient u zelf te zorgen voor een vertaling in het Nederlands.

Vraag 5 Hoe wordt uw klacht behandeld?

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stuurt Kifid u een ontvangstbevestiging en bericht Kifid u of de de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.
Als de klacht in behandeling wordt genomen, onderzoekt de klachtbehandelaar of de klacht in overleg met u kan worden opgelost. Als de klacht in overleg met u kan worden opgelost, wordt dat schriftelijk aan u bevestigd. Daarmee eindigt de behandeling van uw klacht.

Lukt het niet om de klacht in overleg met u op te lossen, dan neemt de klachtbehandelaar uiterlijk binnen één maand na ontvangst van uw klacht, één van de volgende gemotiveerde beslissingen:

a) de klacht is ongegrond;
b) de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond, eventueel voorzien van een aanbeveling aan Kifid.

Mocht de klachtbehandelaar langer nodig hebben, dan wordt u daarover geïnformeerd
De beslissing wordt aan u toegestuurd en met de beslissing eindigt de behandeling van uw klacht.

Vraag 6 Kan ik in bezwaar gaan tegen de beslissing van de klachtbehandelaar?

Tegen de beslissing staat geen bezwaar of beroep open. Ook is het niet mogelijk uw bezwaar of beroep voor te leggen aan de directie en/of het bestuur van Kifid.

Vraag 7 Vanaf welke datum geldt dit reglement?

Deze regeling vervangt de regeling die per 1 november 2024 op de website van Kifid was gepubliceerd en treedt in werking op 1 november 2026.