

# KiFiD 2013 in bedrijf

'EEN DYNAMISCH  
JAAR IN  
ALLE OPZICHTEN'

'FAIRE KLACHTEN-  
BEHANDELING HELPT HET  
VERTROUWEN IN DE  
FINANCIËLE SECTOR TE  
VERSTERKEN'

'WIJ WILLEN TRANSPARANT  
EN VOORSPELBAAR ZIJN'

BEHANDELINGSTERMIJNEN  
WEER KORTER



**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT





# ‘Een dynamisch jaar in alle opzichten’

**Prof. mr. A. (Fred) Hammerstein** is sinds april 2011 voorzitter van het bestuur van Kifid. Eerder was hij onder meer rechter bij de rechtbank te Arnhem, president van het Gerechtshof te Arnhem en raadsheer in de Hoge Raad. Momenteel is Fred Hammerstein raadsheer in buitengewone dienst bij de Hoge Raad, aangewezen als waarnemend advocaat-generaal, en staatsraad in buitengewone dienst bij de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Verder is hij bijzonder hoogleraar aan de Universiteit te Nijmegen op de CPO-wisselleerstoel.

Voor Kifid was 2013 in alle opzichten een dynamisch jaar, waarin we diverse onderwerpen hebben opgepakt en gestructureerd. Het meest zichtbaar was de verhuizing naar ons nieuwe kantoor bij station Den Haag Centraal. De nieuwe plek straalt uit wat we willen zijn: transparant en professioneel.

We hebben in 2013 onze kwaliteitseisen duidelijker benoemd, op basis van de nieuwe Europese ADR-richtlijn voor klachteninstituten. Zo is onze voorlichting aan de consument versterkt, waarbij de website is verbeterd. En daarnaast zorgt een grotere voorspelbaarheid van onze processen ervoor dat de consumenten weten wat zij aan Kifid hebben. Dient iemand een klacht in, dan grijpen wij sneller naar de telefoon om nadere toelichting te vragen of de procedure toe te lichten. Dat gaan we de komende paar jaar nog verder doorvoeren.

Verder zijn de eerste technische stappen gezet naar digitale klachtenverwerking, zodat de consument op termijn stukken online kan indienen en inzicht krijgen in het dossier. Wij mikken op 2017, al blijkt het qua ict wel een ingewikkeld proces. Wat zowel consument als marktpartijen in 2013 hebben gemerkt is dat Kifid klachten gemiddeld sneller afhandelt dan voorheen. Aan de concrete termijnen die de ADR-richtlijn stelt, verwachten wij dit jaar volledig te voldoen. Daarmee zijn we weer een stapje verder in het opvoeren van onze kwaliteit.

## ‘Wij willen consumenten met hun klachten een plek bieden waar zij terecht kunnen, waar deskundigheid is en naar hen geluisterd wordt’

De sector heeft al enkele jaren geen zitting meer in ons bestuur, terwijl de minister van Financiën juist intensiever naar ons kijkt. Onafhankelijk waren wij altijd al, nu is dat ook formeel geborgd en is dit aandachtspunt nu verder klaar. Daardoor hebben we wel andere wegen moeten vinden om structureel met elkaar te blijven praten, want het blijft belangrijk dat wij feedback krijgen. Zijn er zaken die niet goed gaan, duiken er te vaak verrassingen op, werken we wel efficiënt genoeg? Daartoe organiseren wij nu twee keer per jaar een formeel overleg. Natuurlijk spreken we met regelmaat ál onze stakeholders en niet alleen met de brancheverenigingen van verzekeraars, banken, tussenpersonen en vermogensbeheerders. Zo spreken we ook met De Nederlandsche Bank, toezichthouder AFM, de Consumentenbond en beleggersvereniging VEB - alles in het kader van optimale dienstverlening. Daarbij is het ons uiteindelijke doel om het vertrouwen in de financiële wereld op te vijzelen. Wij willen consumenten met hun klachten een plek bieden waar zij terecht

kunnen, waar deskundigheid is en naar hen geluisterd wordt.

Een belangrijk punt dat vorig jaar uit het overleg met de branche en consumenten naar voren kwam, is dat het huidige proces van klachtenbehandeling te lang duurt. Daarom denken wij na over een herinrichting van de structuur, waarbij we vooral kijken naar een andere rol voor de Ombudsman. De stakeholders wensen in deze eerste fase geen oordeel maar bemiddeling, om meer klachten in overleg op te lossen. Aan die wens gaan we - als het even kan - in 2014 tegemoetkomen voor de klachten die aan discussie onderhevig zijn. Voor ons is dit een manier om onze capaciteit efficiënter in te zetten: we besteden meer aandacht aan klachten die dat verdienen en er gaat minder tijd naar zaken die we toch niet kunnen oplossen. Bovendien halen we dubbel werk eruit voor de gevallen waarin consumenten na het oordeel van de Ombudsman doorgaan naar de Geschillencommissie. Dat bij de Geschillencommissie meer en meer zaken terecht komen, is overigens reden geweest voor het aantrekken van zes nieuwe, meest jongere leden, waaronder vier vrouwen. Een efficiëncyslag is nodig om te voorkomen dat Kifid steeds verder moet uitbreiden, om toekomstbestendig te zijn.

Voor de komende jaren is het bevorderen van de voorwaarden voor een hoge kwaliteit onze belangrijkste focus. We werken hard verder aan het niveau van onze dienstverlening, aan onze toegankelijkheid, voorspelbaarheid, communicatie en doorlooptijden. We komen goed vooruit, maar er is nog een flinke weg te gaan. In de loop van 2014 hoop ik dat we intern definitief het gevoel krijgen dat we onze transitie hebben waargemaakt. Dat we weten: zó gaan we werken.

Kifid ligt mij nauw aan het hart. De rechtspraak in Nederland wordt immers voor de gewone burger steeds duurder en hoger beroep en cassatie worden bijna onbereikbaar. Des te belangrijker is de rol van laagdrempelige alternatieve klachtenbeslechting. Kifid werkt op hetzelfde hoge niveau als de rechtspraak, tegen vrijwel nul kosten. Maatschappelijk gezien zijn wij een aantrekkelijk instituut behalve wellicht voor de consument die hier binnenkomt met de gedachte: ik heb altijd gelijk. En de branche? Die mag verwachten dat wij kwaliteit leveren, maar is het op zijn beurt aan zijn stand verplicht ons oordeel op te volgen en niet te marchanderen. Een kwestie van behoorlijkheid. ■

*Fred Hammerstein,  
voorzitter van het bestuur van het Klachteninstituut  
Financiële Dienstverlening - Kifid*

# Inhoud

‘Een dynamisch jaar in alle opzichten’ FRED HAMMERSTEIN	2
Profiel & kerncijfers	5
‘Faire klachtenbehandeling helpt het vertrouwen in de financiële sector te versterken’ NOL MONSTER, EDGAR DU PERRON EN FRITS SALOMONS	6
Klachten en geschillen	14
Kifid: open en professioneler	18
‘Wij willen transparant en voorspelbaar zijn’ BAS DE GROOT EN BOUWE MORREMA	24
Financiële resultaten	28
Samenstelling bestuur en commissies	34

# PROFIEL & kerncijfers

---

## PROFIEL

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) werd in 2007 opgericht door financiële brancheorganisaties en de Consumentenbond. Kifid is het centrale klachteninstituut waar consumenten en financiële dienstverleners in ons land terecht kunnen om hun geschillen te beslechten. Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege. Zij beschikt over een Ombudsman, een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep, alle met bijbehorende reglementen en faciliteiten. Deze voorziening verzekert de consument van klachtrecht. De bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners zijn opgenomen in een openbaar register op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het initiatief tot de oprichting sluit goed aan bij de maatschappelijke behoefte aan laagdrempelige geschillenbeslechting (anders dan via de rechtspraak), coördinatie, transparantie en onpartijdige bemiddeling en besluitvorming. De statuten en de structuur van Kifid in combinatie met het toezicht van de minister van Financiën waarborgen haar autonomie. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van benoeming.

## DOELSTELLING

Het doel van Kifid is driedig (zie ook artikel 3 van de statuten van 30 september 2011):

- zij vormt een door de minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege voor consumenten met klachten over geleverde financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht;
- zij vervult een voorlichtingsrol bij interne klachtenregelingen van financiële dienstverleners en stelt toetsingskaders voor deze regelingen;
- zij doet alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

## KERNCIJFERS



ONTVANGEN  
KLACHTEN

**2013 7.318**  
2012 7.095

AANGESLOTEN  
FINANCIËLE  
DIENSTVERLENERS



**2013 8.409**  
2012 8.425



BUDGET

**2013 € 8,6 mln**  
2012 € 8,7 mln

MEDEWERKERS



**2013 62**  
2012 55





---

# ‘Faire klachten- behandeling helpt het vertrouwen in de financiële sector te versterken’

---

De regelgeving voor de financiële sector neemt toe, maar de klachten van consumenten zijn lang niet altijd met regels te ondervangen. Aan Kifid de taak licht in de duisternis te scheppen. De drie aanvoeders van de geschillenbeslechting spreken zich uit over de praktijk, de theorie én het hogere doel van Kifid.



‘Als de markt tevreden is, zijn we blijkbaar niet streng genoeg, als de consument tevreden is, zijn we te streng’

### Prof. mr. C.E. (Edgar) du Perron

is sinds april 2007 voorzitter van de Geschillencommissie Financiële dienstverlening. Voorheen was hij een aantal jaren verbonden aan de civiele sectie van het wetenschappelijk bureau van de Hoge Raad der Nederlanden. Edgar du Perron is hoogleraar privaatrecht en decaan van de juridische faculteit van de Universiteit van Amsterdam. Hij was lid van de Commissie Scheltema die het DSB-debacle onderzocht en was eveneens betrokken bij de evaluatie van het toezicht in Nederland op Icesave (Landsbanki). Hij is verder onder meer raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof te Amsterdam.

De lichte ruimte met uitzicht op Den Haag is vertrouwd terrein voor Ombudsman Nol Monster en de voorzitters van de Geschillencommissie, Edgar du Perron, en de Commissie van Beroep, Frits Salomons. Hier houden zij geregeld zittingen met consumenten, marktpartijen en hun adviseurs om de soms hoog oplopende geschillen te beslechten. Zij hadden het in 2013 wéér drukker, al groeide de klachtenstroom met 3% minder hard dan in voorgaande jaren. Wel gingen vorig jaar beduidend meer klachten door van de Ombudsmanfase naar de Geschillencommissie, een stijging van bijna 50%. Het aantal zaken bij de Commissie van Beroep steeg zelfs van 39 naar 66 klachten.

### Hoe verklaart u dat meer klagers vorig jaar hoger op gingen?

**DU PERRON:** ‘Waarschijnlijk zijn mensen bekender met de mogelijkheden. Bovendien rukt de klaag- en claimcultuur op. Met de onderliggende kwaliteit van de Ombudsmanfase kan het niet te maken hebben, lijkt me. Die is immers de laatste jaren alleen maar toegenomen.’

**MONSTER:** ‘Dank je. Die klachtentoeename is voor een deel nog steeds op de woekerpoliszaken terug te voeren. We sturen als Ombudsmanteam consumenten die niet tevreden zijn over de collectieve afspraken met verzekeraars en die via een claimstichting bij ons komen, rechtstreeks door naar de Geschillencommissie. Deze stichtingen zijn de afgelopen anderhalf jaar erg actief. Daardoor sloeg in 2013 ruim een derde van alle klachten over levensverzekeringen de Ombudsmanfase over.’

**DU PERRON:** 'Verder zijn het overigens vooral effectenzaken die bij de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep terechtkomen. Zo gaat het bij schadeverzekeringen doorgaans om kleinere bedragen. Verzekeraars doen in de Ombudsmanfase soms een coulanceaanbod om er vanaf te zijn. Een paar medewerkers naar Den Haag sturen voor een zitting van de Geschillencommissie is vaak duurder. Daar schuilt wel een gevaar in: je moet zien te voorkomen dat mensen gaan klagen om maar een schadevergoeding te krijgen, zoals in de Verenigde Staten. Ik dring daarom alleen op een schikking aan als er ook echt iets in de zaak zit.'

**SALOMONS:** 'Verstandig. Stel dat een verzekeraar een finale kwijting voorstelt om er maar vanaf te zijn, maar de consument aanvaardt het bedrag niet en gaat verder de procedure in. Doordat een schikking is aangeboden, staat hij al op 1-0. Het gaat dan niet om de inhoud en dat moeten we niet willen.'

### Voordat klagers bij Kifid aankloppen, moeten zij eerst de klachtenprocedure bij hun financieel dienstverlener doorlopen. Worden in die fase al veel klachten geschikt?

**SALOMONS:** 'Ongetwijfeld, al hebben wij daar niet zoveel zicht op. Ik veronderstel echter van wel. Financieel dienstverleners hebben er immers vaak ook belang bij de relatie met hun klant voort te zetten.'

**MONSTER:** 'Het zal verschil maken of je veertig jaar klant bent en je eerste klacht indient of pas twee jaar, waarin je al drie zaken aanhangig hebt gemaakt. Mijn beeld is daarnaast dat banken de laatste tijd meer consideratie hebben met ouderen die slachtoffer zijn van pinpasfraude, nadat wij hierover een paar jaar geleden signalen hebben gegeven. Wij kunnen marktpartijen niet de wet voorschrijven, maar als wij een min of meer vergelijkbare stroom klachten zien geven we wel een signaal aan de branche in kwestie af.'

### Hoe richtinggevend kan Kifid voor de branche zijn?

**DU PERRON:** 'De regelgeving verandert zo ontzettend snel, er is steeds minder plaats voor ons om richtinggevend te zijn. Ook de AFM en het ministerie van Financiën zitten dicht op de markt. Een goede zaak, want voorkomen is beter dan achteraf een schadevergoeding toekennen. Een nadeel van al die regels kan echter zijn dat je zelf niet meer nadenkt.'

**MONSTER:** 'Lang niet alles is in regels te vangen. Neem phishing, waarbij mensen naar valse bankwebsites worden gelokt om ze betalingsgegevens afhandig te maken. Wanneer is een consument 'grof nalatig' en heeft hij dus geen recht op een vergoeding, en in hoeverre is hij zelf aansprakelijk? Het is aan ons dat in te vullen.'

**SALOMONS:** 'Dat maakt dit werk toch ook leuk? Bij het invullen van open normen komt het ook sterk aan op je (juridisch) gevoel.'

### Vraagt de branche zelf ook wel eens om richting?

**MONSTER:** 'Ja, een verzekeraar vroeg mij vorig jaar duidelijkheid te verschaffen over de vergoeding van esthetische schade. Ook zo'n open norm waaraan Kifid zelf invulling moet geven. In dit geval was de laminaatvloer in een gedeelte van een kamer en suite zo beschadigd dat deze vervangen moest worden. De verzekeraar wilde niet de vloer in de gehele ruimte vergoeden. De vraag is dan of het zichtbare verschil van de laminaat in voor- en achterkamer aanvaardbaar is. Wie in een dergelijk geval gelijk krijgt, hangt van de specifieke omstandigheden af. In deze zaak heb ik ten gunste van de klager geoordeeld.'

### Wat was in 2013 een terugkerende klacht?

**MONSTER:** 'De onduidelijke risico-opslag die banken rekenen bij variabele rente. Hun rentebeleid blijft een zwarte doos. Bij consumptieve kredieten en hypotheeken schermen banken met interbancaire rentetarieven als Libor en Euribor, maar hoe vervolgens de risico-opslag tot stand komt, is weinig transparant. De branche meent echter dat marktwerking de hoogte van de opslag reguleert.'

**DU PERRON:** 'Dat valt te betwisten. Zoveel banken hebben we niet in Nederland en er waren ook allerlei concurrentiebepalingen, zo begrijp ik van economen. Bovendien is overstappen naar een andere kredietverlener lastiger geworden door strengere kredietregels.'

**MONSTER:** 'Toen ik in 2010 als Ombudsman begon, zeiden kredietbanken tegen mij dat het ze vrij stond om de rente op lopende contracten te veranderen. Ik zei: het lijkt me niet gewenst als dat willekeurig gebeurt. Consumptieve kredieten kunnen voor mensen met schulden immers erg gunstig zijn. Maar als je eenmaal

zo'n product hebt, zullen weinig andere banken dat willen overnemen. Je zit dus vast. Als de rente dan onlogisch gaat oplopen, heb je een valide klacht. Ik probeer er systeem in te krijgen, te meten of een bank zich voorspelbaar gedraagt.'

**DU PERRON:** 'Ook hier is de regelgeving veranderd, waardoor meer openheid is voorgeschreven over de tariefsopbouw bij hypothecaire rente. Bij consumptieve kredieten is er nog wel een weg te gaan.'

**MONSTER:** 'In 2010 en 2011 hadden we heel veel van deze klachten. Kifid heeft toen duidelijke signalen gegeven aan de branche, waarop banken het vaker intern zijn gaan oplossen.'

### Hoe zit het met de eigen verantwoordelijkheid van consumenten?

**MONSTER:** 'Die is er natuurlijk ook. Lastig zijn bijvoorbeeld klachten over langjarige beleggingsportefeuilles. Soms knippen consumenten er twee jaren verlies uit en gaan dan claimen. De rest van de periode nemen ze niet mee. Dat kan natuurlijk niet.'

**SALOMONS:** 'Neem bijvoorbeeld een belegger die jaar in jaar uit 20% rendement behaalt op zijn effectenportefeuille. Op zeker moment gaat het mis. Dan geeft hij aan dat hij al die tijd al een defensief risicoprofiel had gewild. Had hem met dát rendement niet al eerder duidelijk kunnen zijn dat het profiel niet klopte? Consumenten lijken zich soms wel wat van de domme te houden. Daar proberen we doorheen te prikken.'

**DU PERRON:** 'Al krijgen wij ook veel terechte klachten.'

**SALOMONS:** 'Natuurlijk. Maar het lastige is dat je niet bij de gesprekken bent geweest. Het kan zijn dat een klant inderdaad altijd het idee had dat zijn beleggingen niet riskant waren. Dat is voor ons moeilijk te beoordelen. Wij doen ons best om de feiten helder te krijgen, maar zijn daarbij wel afhankelijk van het dossier. Dat geldt net zo goed bij een schadeclaim: zijn die gestolen spullen er inderdaad geweest? Of bij pinpasfraude: is er wel voorzichtig genoeg omgegaan met de pas?'

**DU PERRON:** 'Bij beleggingszaken biedt het profiel toch wel enig houvast. Als een klant iets wil wat daar niet bij past, moet de bank de klant waarschuwen of voorstellen het profiel aan te passen. Kan de bank niet aantonen dat zij dat heeft gedaan, dan staat zij 1-0 achter.'

### Heeft u de indruk dat adviseurs te weinig aandacht besteden aan de veranderende persoonlijke omstandigheden van hun klanten, een signaal dat de AFM vorig jaar gaf?

**MONSTER:** 'In een adviesrelatie wordt meestal jaarlijks een gesprek gevoerd, ik krijg niet de indruk dat banken dat laten slossen.'

**DU PERRON:** 'Waar het nog wel eens misgaat is bij vermogensopbouwproducten. Adviseurs houden niet altijd in de gaten of de aanvankelijke aannames na verloop van tijd nog wel kloppen. Zodra er tekorten

#### Prof. mr. F.R. (Frits) Salomons

was sinds mei 2011 vicevoorzitter en is sinds januari 2013 voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Hij was voorheen advocaat en daarna adviseur wetgeving op het ministerie van Justitie. Frits Salomons is hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder notarieel recht, aan de Vrije Universiteit van Amsterdam en raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof te 's Gravenhage. Verder is hij lid van het College van Toetsing Gerechtdeurwaarders.

'MOEILIJK TE ZEGGEN  
WAT DE BRANCHE  
VAN ONS VINDT.  
IK VIND DAT OOK  
EIGENLIJK NIET  
ZO BELANGRIJK.  
WIJ DOEN ONS  
STINKENDE BEST, DAT  
VIND IK BELANGRIJK'

ontstaan, moeten klanten het signaal krijgen dat ze moeten bijstorten. Dat gebeurt niet altijd. Het is natuurlijk ook geen leuke boodschap.'

**SALOMONS:** 'Al biedt het wel kans op extra business.'

**DU PERRON:** 'Wij hameren bij de sector op actieve voorlichting over het opbouwprobleem. Sinds 2009 staat deze informatie ook op het jaaroverzicht voor de klanten. Overigens vind ik het gevaarlijk algemene uitspraken over de financiële sector te doen op basis van de klachten die wij hier binnenkrijgen. Vergeet niet dat de hoeveelheid klachten weinig voorstelt als je die

afzet tegen de hoeveelheid verleende financiële diensten. Ik zeg altijd dat wij in feite de patholoog anatoom zijn van de financiële sector: tevreden mensen komen bij ons niet langs.'

---

### Het aantal klachten tegen de financiële sector valt dus wel mee?

**DU PERRON:** 'Ook dat kun je niet baseren op de instroom bij Kifid. Veel mensen komen er helemaal niet toe een klacht in te dienen. Het gaat om low interest-producten, mensen verdiepen zich er niet in.'



**MONSTER:** 'En de aantallen klachten die de branche intern afhandelt, daar hebben wij geen kijk op. Dat zullen er bij de grote partijen honderdduizenden per jaar zijn.'

**DU PERRON:** 'De sector houdt er niet van om van Kifid op de broek te krijgen. Men weet met welke zaken men niet bij ons moet aankomen. Waar we nu wel naar kijken is de klachtenbehandeling door kleine partijen. Vaak zitten zij er te dicht bovenop. Een suggestie is bijvoorbeeld via brancheorganisaties een collectieve interne klachtenbehandeling voor eenpitters op te zetten.'

**SALOMONS:** 'Het aantal zaken in beroep is de afgelopen tijd flink gestegen. In absolute zin gaat het nog steeds niet om grote aantallen, maar wij zijn er erg druk mee.'

---

### Hoe stellen marktpartijen zich op als een zaak een minder gunstige kant op lijkt te gaan?

**MONSTER:** 'Grote partijen willen nog wel eens halsstarrig zijn. Als zij één keer een standpunt hebben ingenomen in de eerste fase van de klachtenbehandeling, dan blijven ze daar soms aan hangen, ook als wij hebben aangetoond dat die stellingname objectief gezien fout is. De klachtbehandelaar zou daar los van moeten staan. Ik maak me daarover soms professioneel kwaad. Verder maakt de branche vaak ruim gebruik van de mogelijkheden tot uitstel van een reactie. Ik vind dat een partij eigenlijk binnen vier weken moet reageren op de stellingen van de tegenpartij, maar het is toegestaan om twee keer beargumenteerd uitstel te vragen. Die ruimte wordt vaak zonder duidelijke noodzaak opgesoupeerd.'

**SALOMONS:** 'In hoger beroep zijn de standpunten meestal al geruime tijd geleden ingenomen. Dat wil niet zeggen dat je bij marktpartijen in die fase vaak standpunten tegenkomt die tegen beter weten in worden verdedigd. Echter, als deze situatie zich bij uitzondering voordoet, dan is dat natuurlijk wel ergerlijk.'

### Wat vindt de branche in zijn algemeenheid van Kifid?

**DU PERRON:** 'Soms zijn marktpartijen heel boos over onze uitspraken. Maar eigenlijk is voor ons blijkbaar het maximaal haalbare dat iedereen ontevreden over ons is. Als de markt tevreden is, zijn we blijkbaar niet streng genoeg en als de consument tevreden is, zijn we te streng. Het lukt toch niet iedereen tevreden te stellen. Terechte klachten zijn er mijns inziens wel over de doorlooptijden van de klachtenbehandeling, die moeten korter. Hieraan hebben we in 2013 hard gewerkt, maar we zijn nog niet klaar. Verder vinden marktpartijen dat wij te weinig echt bemiddelen. Met dit punt gaan wij in 2014 aan de slag.'

**MONSTER:** 'Het is pas zinvol in de Ombudsmanfase alle partijen hierheen te halen als er wel wat in de klacht zit, maar de precieze schade nog niet duidelijk is. Dan heb je iets om over te praten. Het is een ervaringsgegeven dat met anderhalf uur praten vrijwel alle zaken worden opgelost.'

**DU PERRON:** 'We moeten erachter zien te komen wat de klagers werkelijk beweegt. We kijken soms te weinig naar het psychologische aspect, maar ook de marktpartijen doen dit soms onvoldoende.'

**SALOMONS:** 'Moeilijk te zeggen wat de branche van ons vindt. Ik vind dat ook eigenlijk niet zo belangrijk. Wij doen ons stinkende best, dat vind ik belangrijk.'

---

### Is de kennis van consumenten wel toereikend om de slag met financiële dienstverleners met succes aan te kunnen gaan?

**DU PERRON:** 'Soms gaat dat mis. Dan bijten zij zich helemaal vast, maar begrijpen ze niet helemaal waar het om draait.'

'WIJ KUNNEN MARKTPARTIJEN NIET DE WET VOORSCHRIJVEN, MAAR ALS WIJ EEN STROOM KLACHTEN ZIEN GEVEN WE WEL EEN SIGNAAL AF'

**Mr. A.C. (Nol) Monster** is sinds oktober 2010 Ombudsman Financiële Dienstverlening. Voorheen was hij hoofdofficier van Justitie in de politieregio Zaanstreek-Waterland en vicepresident van de rechtbank in Haarlem. Nol Monster was vicevoorzitter van de Kamer van Toezicht op Notarissen in het arrondissement Haarlem en is lid van de Raad van Toezicht van de Stichting Epilepsie-instellingen Nederland.

**SALOMONS:** 'Je ziet wel eens oneigenlijke argumenten, zoals bij klachten tegen verzekeraars. Dan is de redenering: ik heb altijd premie betaald, nu heb ik wel eens recht op een uitkering.'

**DU PERRON:** 'Bij verzekeringen gaat het inderdaad vaker fout. Dan heeft een automobilist bijvoorbeeld een bekeuring gekregen omdat hij niet verzekerd is. Oorzaak is dat hij zijn premie niet heeft betaald. Hij betaalt alsnog en klaagt vervolgens dat hij geen vergoeding van de boete krijgt, maar deze situatie is nu eenmaal niet met terugwerkende kracht te herstellen. Het is aan Kifid om dat goed uit te leggen. De verzekeraar kan dat ook, maar soms hebben mensen het nodig dat een onafhankelijk iemand dat nog eens bevestigt.'

**MONSTER:** 'Klagers kunnen zich ook laten begeleiden door adviseurs, maar eigenlijk hoort dat niet nodig te zijn. Kifid is laagdrempelig, wij moeten ons kunnen inleven in de consument. Als die a bedoelt, maar b zegt, dan halen wij a naar boven. Wij zeggen nu ook tegen onze mensen: pak de telefoon, vraag uitleg als een klacht die binnenkomt niet helemaal duidelijk voor je is. De laatste twee jaar staat dit nadrukkelijker op onze agenda; medewerkers zullen worden bijgeschoold om makkelijker telefonisch contact aan te gaan. We merken dat consumenten deze aanpak erg op prijs stellen.'

**SALOMONS:** 'In hoger beroep valt het voor klagers niet altijd mee zonder bijstand een zaak aanhangig te maken.'

**DU PERRON:** 'Als geschillenbeslechter hebben wij ook een hoger doel. Het is onze taak met faire klachtenbehandeling het vertrouwen van consumenten in de financiële sector te versterken.' ■



# KLACHTEN **EN** GESCHILLEN

## Kifid ziet in 2013 geringere stijging van 3% naar 7.318 klachten

Vorig jaar is het aantal bij Kifid ingediende klachten opnieuw gestegen, en wel met 3% tot 7.318. Wel vlakke de percentuele stijging af in vergelijking met voorgaande jaren; in 2012 was er nog sprake van een toename van 10% tot 7.095 klachten. De meeste nieuwe klachten die de Ombudsman heeft ontvangen, gaan ook in 2013 over schadeverzekeringen en levensverzekeringen: respectievelijk 32% en 27% van het klachtenvolume in de Ombudsmanfase. Daarna volgen bankproducten (19%), hypotheeken (15%) en beleggingen (7%).

### Afhandelingstermijnen steeds korter

De afhandelingstermijnen van klachten worden steeds korter. Bij de Ombudsman is het streven voor de doorlooptijd van een klacht dossier 6 maanden. Samen met zijn team handelt hij nu 77% van de klachten binnen een half jaar af, terwijl dit percentage ultimo 2012 nog op 52% lag. Bij de Geschillencommissie is de doelstelling voor de behandeling 12 maanden. Zij handelt nu bijna 60% van de klachten binnen een jaar af; een verbetering van circa 10% ten opzichte van 2012.

Het streven van Kifid is uiteindelijk 90% van de zaken binnen de gestelde doorlooptijden af te handelen. De kwaliteit van de klachtenbehandeling staat daarbij voorop.

### Effect 'woekerpoliszaken'

Opvallend is dat de doorstroom van klachten van de Ombudsman naar de Geschillencommissie vorig jaar met bijna een derde toenam tot 14%. Dat is deels toe te schrijven aan de gedragslijn van de Ombudsman om zogenoemde woekerpolisklachten direct door te leiden naar de Geschillencommissie. Het gaat om 126 van in totaal 292 ingestroomde klachten. Daarnaast laten meer consumenten het oordeel van de Ombudsman toetsen door de Geschillencommissie. Het aantal klachten bij de Commissie van Beroep steeg met 69% van 39 naar 66 klachten.

### 15% klachten te vroeg bij Kifid

Het aantal niet-ontvankelijke zaken is verder teruggedrongen. Toch blijft een aandachtspunt dat circa 15% van de klachten te vroeg bij Kifid wordt ingediend en daardoor niet-ontvankelijk is. Consumenten moeten hun klacht namelijk eerst samen met hun financiële dienstverlener proberen op te lossen. Pas als deze poging in de interne klachtenprocedure (IKP) niet slaagt, staat de weg naar Kifid open. Samen met de betrokken brancheorganisaties werkt Kifid aan het verder terugdringen van deze niet-ontvankelijke klachten.

### Ontwikkeling klachtengroei

Sinds zijn oprichting in 2007 heeft het financiële klachteninstituut ruim 45.000 klachten binnengekregen en is het aantal klachten op jaarbasis bijna verdubbeld. In het startjaar kwamen ongeveer 4.000 klachten binnen, terwijl de teller in het recordjaar 2009 op niet minder dan 7.818 klachten stond. Kifid denkt dat het hogere klachtenniveau gedurende de afgelopen jaren zeker verband houdt met het zware tij in de financiële dienstverlening, maar in welke mate dit het geval is, is moeilijk vast te stellen. Ook een rol spelen de grotere media-aandacht en de aanzienlijk toegenomen naamsbekendheid van Kifid.



## ONTVANGEN ZAKEN

### Beleggingszaken



	2012	2013
Ombudsman	636	441
Geschillencommissie	142	132
Commissie van Beroep	19	28

### Bankzaken

	2012	2013
Ombudsman	1.311	1.199
Geschillencommissie	106	125
Commissie van Beroep	5	5



### Levensverzekeringen



	2012	2013
Ombudsman	1.446	1.709
Geschillencommissie	135	328
Commissie van Beroep	4	7

### Hypothecaire financieringen

	2012	2013
Ombudsman	1.098	986
Geschillencommissie	87	130
Commissie van Beroep	8	16



### Schadeverzekeringen



	2012	2013
Ombudsman	1.970	2.030
Geschillencommissie	125	172
Commissie van Beroep	3	10

### Ontvangen zaken

	2012	2013
Ombudsman	6.461	6.365
Geschillencommissie	595	887
Commissie van Beroep	39	66
<b>Totaal</b>	<b>7.095</b>	<b>7.318</b>






### Afgehandelde ontvankelijke zaken

	2012	2013
Ombudsman	3.963	4.233
Geschillencommissie	588	612
Commissie van Beroep	37	72






### Afgehandelde niet-ontvankelijke zaken

	2012	2013
Ombudsman	2.854	2.401
Geschillencommissie	47	64
Commissie van Beroep	7	7

## Ontvankelijke zaken Ombudsman

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Aanbeveling	47	59	71	59	91	<b>327</b>
Geground	9	4	26	17	15	<b>71</b>
Ingetrokken	10	3	11	21	42	<b>87</b>
Kennelijk ongegrond	80	16	39	17	42	<b>194</b>
Onbemiddelbaar	-	6	-	55	-	<b>61</b>
Ongegrond	452	183	441	520	680	<b>2.276</b>
Resultaat	115	58	140	306	296	<b>915</b>
Direct naar GC	-	1	-	124	1	<b>126</b>
Overig	21	22	18	29	86	<b>176</b>

## Niet-ontvankelijke zaken Ombudsman

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Klant heeft klacht al bij andere instantie	7	4	5	12	6	<b>34</b>
FD niet aangesloten	25	16	17	16	19	<b>93</b>
Geen consument	67	6	10	3	94	<b>180</b>
Geen klacht	67	19	53	88	92	<b>319</b>
IKP niet doorlopen	211	54	146	297	381	<b>1.089</b>
Klacht voldoet niet aan de eisen	77	20	35	46	82	<b>260</b>
Overgedragen aan andere ombudsman	2	3	-	45	21	<b>71</b>
Verzoek om inlichtingen	24	4	15	34	22	<b>99</b>
Overig	44	11	35	102	64	<b>256</b>

## Verklaring begrippen

### Resultaat

De bemiddeling door de Ombudsman leidt tot een voor de consument gunstige afhandeling van zijn klacht.

### Aanbeveling

De Ombudsman adviseert naar aanleiding van een klacht de aangeslotene over de afhandeling.

### Ongegrond/Kennelijk ongegrond

Een klacht is naar de mening van de Ombudsman onvoldoende onderbouwd of niet gerechtvaardigd.

### Onbemiddelbaar

De Ombudsman kan de standpunten van partijen niet nader tot elkaar brengen.

### Ingetrokken

De consument trekt de klacht in voordat de Ombudsman oordeelt.

### IKP niet doorlopen

De consument heeft de interne klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener niet (geheel) doorlopen.

### Geen klacht

De consument heeft wel een brief gestuurd naar Kifid, maar daarin is geen sprake van een concrete klacht.

### Onduidelijke klacht

Uit het door de consument ingevulde klachtenformulier blijkt onvoldoende wat de klacht precies behelst.

### Geen consument

De afnemer van de financiële dienst is geen consument. Hij handelt bijvoorbeeld als ondernemer of als vertegenwoordiger van een bedrijf.

## Ontvankelijke zaken Geschillen- commissie



Bankzaken



Beleggings-  
zaken



Hypothecaire  
financieringen



Levens-  
verzekeringen



Schade-  
verzekeringen

**TOTAAL**

	Bankzaken	Beleggings- zaken	Hypothecaire financieringen	Levens- verzekeringen	Schade- verzekeringen	<b>TOTAAL</b>
Ongegrond	1	14	1	12	6	<b>34</b>
Administratief beëindigd	8	6	7	8	20	<b>49</b>
Afgewezen	55	39	44	47	51	<b>236</b>
Gedeeltelijk toegewezen	10	30	20	10	5	<b>75</b>
Geschikt	21	16	13	54	15	<b>119</b>
Ingetrokken	8	7	6	25	9	<b>55</b>
Toegewezen	10	5	14	4	11	<b>44</b>

## Ontvankelijke zaken Commissie van Beroep



Bankzaken



Beleggings-  
zaken



Hypothecaire  
financieringen



Levens-  
verzekeringen



Schade-  
verzekeringen

**TOTAAL**

	Bankzaken	Beleggings- zaken	Hypothecaire financieringen	Levens- verzekeringen	Schade- verzekeringen	<b>TOTAAL</b>
Toegewezen	1	10	-	1	-	<b>12</b>
Gedeeltelijk toegewezen	-	1	1	-	1	<b>3</b>
Afgewezen	4	31	9	-	3	<b>47</b>
Ingetrokken	-	2	-	4	1	<b>7</b>
Schikking	-	2	-	-	1	<b>3</b>

### FD niet aangesloten

De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat de financiële verlener niet is aangesloten bij Kifid.

### Verzoek om inlichtingen

Er is geen sprake van een klacht. De consument wenst slechts inlichtingen te ontvangen.

### Overig

Onder deze categorie vallen alle overige niet-ontvankelijke klachten.

### Toegewezen

De Commissie geeft de consument gelijk.

### Gedeeltelijk toegewezen

De Commissie geeft de consument gedeeltelijk gelijk.

### Tussenuitspraak

De Commissie kan nog niet definitief beslissen omdat zij nog niet over alle informatie beschikt. Zij kan dan bijvoorbeeld eerst nadere informatie aan partijen vragen of een deskundige inschakelen.

### Geschikt

De financieel dienstverlener en de consument lossen de klacht gezamenlijk op en de Commissie hoeft geen uitspraak te doen.

### Afgewezen

De Commissie geeft de consument ongelijk.

### Ingetrokken

De consument trekt de klacht in voordat de Commissie uitspraak doet.

### Administratief beëindigd

De behandeling van de klacht wordt door de Commissie beëindigd bijvoorbeeld omdat de consument niet meer reageert of geen gevraagde informatie toezendt.



KIFID IS IN 2013 VERHUISD

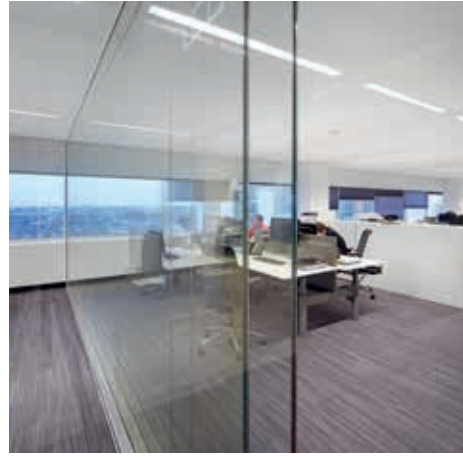
# OPEN EN PROFESSIONELER

---

Kifid is verhuisd naar een locatie in het hart van Den Haag, de internationale stad van vrede en recht. Zo'n 160 – internationale – organisaties werken in Den Haag aan een veilige en rechtvaardige wereld. Kifid voelt zich daar op zijn plek.

Het financiële klachteninstituut is nu ook gevestigd in een dynamische omgeving. De entree naar Kifid in de kantorentoren Stichtage bevindt zich in de hal van Den Haag Centraal Station. Een plek waar mensen onderweg zijn. Ook Kifid is onderweg. De verhuizing markeert de transitie naar een transparante en professionelere organisatie.

De blik naar buiten richten: dat gaat bijna vanzelf op deze nieuwe werkplek. Kifid heeft uitzicht op de buitenwereld en de interactie tussen mensen wordt in dit open kantoor nergens belemmerd.



# KIFID STAAT OPEN VOOR KLACHTEN

De klachtencoördinator heeft in 2013 in totaal 16 klachten over Kifid zelf ontvangen. In 2012 waren dat er nog 22. Daarvan betroffen er 8 in de kern een blijk van ongenoegen over een beslissing van de Ombudsman of de Geschillencommissie. Voor dergelijke klachten kent Kifid een andere procedure. Het bestuur en de directie kunnen statutair en reglementair immers niet treden in de inhoudelijke aspecten van een zaak. Daarnaast zijn 5 klachten ontvangen over de behandelwijze en 2 klachten over de behandelwijze. Over de communicatie is één klacht ontvangen. Klachten over onheuse bejegening door een medewerker zijn niet binnengekomen.

Klagers worden sinds vorig jaar standaard gebeld door de klachtencoördinator. De ervaring leert dat de meeste klachten in een enkel gesprek naar tevredenheid van de klager kunnen worden afgewikkeld. Zo niet, dan wordt de klager op kantoor uitgenodigd voor een bespreking van de klacht. De na deze mondelinge fase resterende klachten waren in 2013 alle ongegrond.



## MINDER CONSUMENTEN MET RECHTSBIJSTAND BIJ KIFID

Het aantal klagers bij Kifid met rechtsbijstand vertoont een dalende lijn. In 2013 is in de Ombudsfase bij 15,2% van de ontvangen klachten een gemachtigde ingeschakeld, terwijl dit cijfer in 2012 op 16,6% uitkwam. Bij de Geschillencommissie daalde het rechtsbijstandspercentage van 39,3 naar 31,8%. In ongeveer de helft van de zaken is de gemachtigde een juridisch hulpverlener,

meestal een advocaat of een medewerker van de rechtsbijstandsverzekeraar. Andere gemachtigden zijn veelal familieleden of kennissen van de klager.

Het financiële klachteninstituut biedt consumenten een laagdrempelige klachtenprocedure. Zij kunnen zonder rechtsbijstand van een gemachtigd deskundige een klachtenprocedure tegen hun financieel dienstverlener voeren.

## Geschillencommissie wijst beroep op en-blocbepaling arbeidsongeschiktheidsverzekering af

De uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). De oordelen van de Ombudsman zijn niet openbaar. Op deze pagina's volgen samenvattingen van drie illustratieve klachtzaken uit het afgelopen jaar.

De Geschillencommissie is van mening dat een verzekeraar de tegenvallers van zijn inschattingsfouten bij het afsluiten van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen niet deels ten laste van de consument mag brengen. De verzekeraar mag zich daarbij niet beroepen op de en-blocbepaling. De Commissie oordeelt dan ook dat de verzekeraar de uitkering met terugwerkende kracht moet hervatten.

De verzekeraar wil de voorwaarden en de premie van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aanpassen omdat een toenemend aantal zelfstandigen langdurig uitvalt en een beroep doet op de arbeidsongeschiktheidsuitkering. De verzekeraar heeft deze ontwikkeling niet voorzien, maar probeert zijn inschattingsfout af te wentelen op verzekeringnemers. De en-blocbepaling geeft verzekeraars - binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid - weliswaar de mogelijkheid de premie tussentijds te verhogen en/of de polisvoorwaarden aan te passen. In deze klachtzaak is die eenzijdige bevoegdheid naar het oordeel van de Commissie in beginsel niet goed verenigbaar met de aard van de verzekeringsovereenkomst.

### Geen alternatief beschikbaar

De Commissie realiseert zich dat de wetgever met artikel 7:940 BW uitdrukkelijk heeft willen voorzien in de mogelijkheid een en-blocbepaling op te nemen, op voorwaarde dat verzekerden bij een voor hen nadelige wijziging het recht hebben de verzekering op te zeggen. Achtergrond van deze voorwaarde is dat verzekeringnemers zich dan in ieder geval elders kunnen verzekeren tegen een voor hen aanvaardbare premie en voorwaarden. Echter, nu de betrokken consument al arbeidsongeschikt was, kon hij de arbeidsongeschiktheidsverzekering niet opzeggen en onderbrengen bij een andere verzekeraar - na de door de verzekeraar eenzijdig doorgevoerde verhoging van de premie en wijziging van de voorwaarden.

### Terugwerkende kracht

De Commissie acht het in de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar dat de verzekeraar de verzekering en de uitkering van consument zonder enig nader bericht of waarschuwing beëindigt, omdat consument niet akkoord gaat met eenzijdige premieverhoging. De verzekeraar neemt namelijk het risico tegen de premie gedurende de overeengekomen looptijd op zich.

Een verzekering dient er immers toe dat een consument, tegen betaling van premie, het financiële risico van mogelijke arbeidsongeschiktheid overdraagt aan de verzekeraar. Het getuigt niet van zorgvuldigheid dat hij - ondanks herhaald protest van consument - niet bereid is gebleken zijn standpunt te wijzigen. GC 2013-352 ■

## Ombudsman hekelt ontkrachting van de waarschuwingsplicht

De Ombudsman heeft enkele klachtzaken in het voordeel van consumenten beslecht en de betrokken vermogensbeheerder opgedragen de schade van zijn klanten te compenseren. Naar zijn oordeel heeft de vermogensbeheerder de waarschuwingsplicht volledig ontkracht door misleidende en tegenstrijdige informatie.

De Ombudsman acht het voldoende aannemelijk dat de klanten de overeenkomst niet zouden zijn aangegaan, indien zij zorgvuldig op de risico's waren geweest. In eerste instantie waarschuwde de vermogensbeheerder in de schriftelijke toelichting voor de aan futuretrading

verbonden risico's, zoals het hefboomeffect en intraday voorvallen, waardoor de gehele inleg kan verdampen. Echter, voor het overige communiceerde hij in woord en geschrift dat zijn klanten zich geen zorgen hoefden te maken.

Bij de Ombudsman benadrukt de vermogensbeheerder dat hij in alle opzichten heeft voldaan aan de plicht zijn klanten duidelijk te informeren. Toch kan hij niet aantonen dat hij deze - ondeskundige - particulieren in niet mis te verstane bewoordingen heeft gewaarschuwd voor de risico's van handel in futures.



## Commissie van Beroep verwijt bank schending zorgplicht na herseninfarct van ervaren belegger

Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat een bank in haar zorgplicht tegenover een zieke consument tekort geschoten is. Zij had deze ervaren belegger na zijn herseninfarct nadrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen moeten voorhouden dat execution only voor hem niet langer passend was.

### Het geschil

Consument was vele jaren als belegger actief op de beurs. Behalve voor eigen rekening belegde hij voor rekening van zijn echtgenote, die hem daarvoor een volmacht had verleend. Het risicoprofiel van beide beleggingsportefeuilles was vastgesteld op speculatief. Tijdens zijn vakantie begin 2008 werd consument getroffen door een herseninfarct, waarvan de blijvende schade gelukkig beperkt is gebleven.

Consument was met zijn bank overeengekomen dat gedurende zijn vakantie een deskundige bankmedewerker in geval van dreigende overschrijding van de marginverplichting over gelden op zijn zakelijke rekening kon beschikken. Van deze bevoegdheid heeft de bankmedewerker in die periode gebruik gemaakt.

Later in 2008 heeft consument met de handel in opties opnieuw zeer aanzienlijke verliezen geleden. Begin 2009 beklagde consument zich bij de bank dat zij hem na het herseninfarct niet goed heeft begeleid en daardoor niet aan haar zorgplicht heeft

voldaan. Daarbij vorderde hij vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van de bank geleden schade.

### Overwegingen CvB

Consument heeft de Geschillencommissie niet van zijn gelijk kunnen overtuigen. Echter, volgens de Commissie van Beroep (CvB) heeft Consument tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank wel degelijk voldoende feiten en omstandigheden aangevoerd om zijn vordering te onderbouwen. Op grond daarvan had de bank volgens de Commissie moeten vaststellen dat consument moeite had de noodzakelijke beleggingsbeslissingen te nemen. De bank had op grond daarvan moeten concluderen dat actief beleggen niet meer in het profiel van deze consument paste.

De Commissie van Beroep is tot het inzicht gekomen dat consument zich ook zelf had moeten realiseren dat - gezien zijn gezondheidstoestand - 'execution only' niet langer geschikt was voor hem. Hij had deze vorm van dienstverlening dan ook op eigen initiatief kunnen beëindigen. In haar bindende uitspraak heeft de Commissie de eigen verantwoordelijkheid van consument meegewogen en bepaald dat de schade voor twee derde deel voor rekening van consument en voor een derde deel ten laste van de bank komt. **CB2013-034 ■**

## in vermogensbeheer

### Misleidende communicatie

De Ombudsman heeft de stellige overtuiging dat de schriftelijke waarschuwingen volledig ontkracht zijn door de overige, misleidende informatie. Daarin wordt gesuggereerd dat de betrokken vermogensbeheerder als professional de benoemde risico's volledig onder controle heeft. In zijn toelichting op de aangeboden futureproducten (futuretrading met indexfutures volgens een consistente methodiek) stelt hij namelijk dat zijn klanten kunnen profiteren van te verwachten koersstijgingen en koersdalingen.

### Onmisbaar maken

Volgens de Ombudsman is de boodschap van de vermogensbeheerder niet mis te verstaan: er zijn in het algemeen wel risico's, maar wanneer u het aan mij, de deskundige, overlaat, dan valt het wel mee. In feite maakt de vermogensbeheerder zichzelf onmisbaar. De folder maakt het volgens de Ombudsman nog erger. Daarin wordt het succes van het door de vermogensbeheerder gehanteerde systeem namelijk zonder enige terughoudendheid aangeprezen en worden de risico's gebagatelliseerd. ■

'WAT JE LEERT  
IS HOE BELANGRIJK  
LUISTEREN IS. EEN  
PERSOONLIJK GESPREK  
HAALT AL ZÓVEEL  
EMOTIE WEG'

'VANAF 2014 IS BELLEN  
IN DE BEGINFASE  
STANDAARD. WIJ WILLEN  
LATEN ZIEN DAT KIFID  
GEEN PAPIEREN  
TIJGER IS'

---

# 'WIJ WILLEN TRANSPARANT EN VOORSPELBAAR ZIJN'

---

Werken aan transparantie en voorspelbaarheid, dat was in 2013 de grote opgave bij Kifid. Lag de focus in de beginjaren op het opbouwen van de organisatie, nu is de blik gericht op de buitenwereld. En dat werkt door in alle facetten van de bedrijfsvoering, aldus directeuren Bas de Groot (links op de foto) en Bouwe Morrema.

De blik naar buiten richten: dat gaat bijna vanzelf in het nieuwe Kifid-kantoor boven Den Haag CS. Een weids zicht op Den Haag: de grootstedse skyline en het stationsplein aan de ene kant, aan de andere treinsporen tot de horizon. Bovendien zijn vrijwel alle tussenmuren van glas en met uitzondering van zittingsruimten ontbreken deuren.

De openheid en transparantie van het kantoor staan niet alleen symbool voor de cultuurverandering die zich de laatste jaren bij Kifid voltrekt, maar spelen er ook een concrete rol in. Sinds de verhuizing zomer 2013 staat het klachteninstituut letterlijk middenin de samenleving en is daarmee toegankelijker geworden voor consumenten. Intern leidt de open architectuur tot meer kennisuitwisseling. Dat draagt merkbaar bij aan de kwaliteit van de klachtenbehandeling, zegt directeur Bouwe Morrema. 'Medewerkers stemmen vaker zaken af en nemen best practices van elkaar over.' Dat is cruciaal om rechtsgelijkheid te bereiken, vult collega Bas de Groot aan. 'Gelijke gevallen willen we op een gelijke manier behandelen. Door meer overleg bereiken we een grotere voorspelbaarheid in onze dienstverlening.'

## Wat merkt de buitenwereld, afgezien van een nieuw bezoekadres, van die grotere openheid?

**DE GROOT:** 'Bijzonder van een organisatie als Kifid is dat iedereen op je let: consumenten, de financiële sector, de politiek, de media. De laatste jaren zijn wij met al die stakeholders veel opener gaan communiceren. We hebben niets te verbergen. We geven concrete informatie over achterstanden in klachtenbehandeling, publiceren bij de uitspraken van de Geschillencommissie tegenwoordig de namen van de betrokken dienstverleners en geven sinds 2013 op onze website aan welke partijen onze uitspraken niet-bindend achten.'

**MORREMA:** 'Sinds 2013 is er ook veel vaker telefonisch contact met de consument die een klacht heeft ingediend, zeker in de Ombudsmanfase. Voorheen verliep dat voornamelijk schriftelijk.'

**DE GROOT:** 'Het is belangrijk te checken of wij de klacht goed begrepen hebben en om de procedure toe te lichten, zodat de consument weet wat hij kan verwachten. Ook op dit vlak willen wij transparant en voorspelbaar zijn.'

**MORREMA:** 'Iedereen heeft een hekel aan onduidelijkheid. Zeker als je met een klacht zit, dan heb je al zoveel onzekerheid. Daar moeten wij niets aan toevoegen.'

**DE GROOT:** 'Vanaf 2014 is bellen in de beginfase standaard. Wij willen laten zien dat Kifid geen papieren tijger is.'

### Geldt die grotere voorspelbaarheid ook voor de medewerkers van Kifid?

**DE GROOT:** 'In de eerste jaren van Kifid was het zoeken naar richting, dat zie je vaak bij fusies. Inmiddels hebben we een duidelijk doel: de kloof dicht maken tussen consumenten en marktpartijen.'

**MORREMA:** 'Daarnaast hebben we het arbeidsvoorwaardenbeleid geuniformeerd en marktconform gemaakt, een operatie die eind 2012 is ingezet en vorig jaar afgerond. Zo zijn er nu duidelijke functieprofielen, zodat er helderheid is voor alle medewerkers. Zij weten nu precies wat er van hen verwacht wordt.'

**DE GROOT:** 'Wat niet voorspelbaar is, is de klachtenstroom. Je weet nooit van tevoren wat er binnenkomt. Dat maakt dit werk ook spannend.'

### Welke rol spelen opleidingen?

**MORREMA:** 'Wij willen ons kennisniveau continu verbeteren. Daarom hebben we in 2013 stevig ingezet op opleidingen voor onze medewerkers. Dat varieert van de verplichte WFT-certificering tot vaardigheidstrainingen op communicatief gebied en post-doctorale opleidingen. Verder organiseren we gemiddeld twee keer per maand lunchcolleges. Die gaan lang niet altijd over harde juridische onderwerpen. Zo kwam onlangs een psycholoog langs die inzicht gaf in de psychologie van de klager.'

**DE GROOT:** 'Mensen zijn soms heel boos, dat vergt best veel van onze medewerkers.'

**MORREMA:** 'Wat je leert is hoe belangrijk luisteren is. Eén persoonlijk gesprek haalt al zoveel emotie weg.'

### Belangrijk thema in 2013 was het terugdringen van de afhandeltermijnen. Wat zijn de vorderingen?

**DE GROOT:** 'In 2013 is het de Ombudsman in 77% van de gevallen gelukt om klachten binnen de zesmaandentermijn te behandelen. In 2012 was dat 52%. De Geschillencommissie streeft ernaar binnen een jaar uitspraak te doen. Dat lukte in 2013 in 60%

## 'ONZE ICT WORDT VOORBEREID OP HET DIGITAAL INDIENEN VAN KLACHTEN IN 2015. EEN HELE STAP, OMDAT VELEN VAN ONS VERKNOCHT ZIJN AAN PAPIEREN DOSSIERS'

van de gevallen. Daarmee zitten we echter nog niet op het gewenste niveau. Dat komt mede door de enorme toename van klachten vorig jaar bij de Geschillencommissie.'

**MORREMA:** 'De kwaliteit van de klachtenbehandeling staat altijd voorop, je moet niet gaan afraffelen omdat je achterstanden wil wegwerken. Daarom hebben we nieuwe mensen in dienst genomen, zowel juristen als administratieve krachten.'

**DE GROOT:** 'In 2014 moeten de doorlooptijden verder verbeteren, maar complexe zaken kunnen altijd langer duren. Als wij 90% van de zaken kunnen afhandelen binnen de gestelde termijn, zijn wij tevreden.'

### Snelle afhandeling van klachten is een van de eisen van de nieuwe Europese ADR-richtlijn voor financiële klachteninstellingen. Heeft die richtlijn nog meer consequenties?

**DE GROOT:** 'Een van de eisen is dat consumenten in de loop van 2015 hun klacht digitaal moeten kunnen indienen. In 2013 hebben we een voorschot genomen door onze ICT-systemen alvast gedeeltelijk aan te passen.'

**MORREMA:** 'Een hele stap, omdat velen van ons verknocht zijn aan papieren dossiers.'

### Wat zijn de voordelen van digitaal een klacht indienen?

**DE GROOT:** 'Het wordt een stuk makkelijker. Zo is het duidelijker welke stukken je moet indienen. Ook dat gaat sneller. Als je iets vergeet, verschijnt er namelijk een pop-up. Bovendien kunnen de consumenten hun dossier online volgen en weten zij dus in welke fase van het proces hun klachten zich bevinden. In een later stadium zullen zij hun stukken ook eenvoudig via de site kunnen uploaden.'

## Sommige marktpartijen beschouwen de uitspraken van Kifid niet als bindend. Hoe groot is dat probleem?

**MORREMA:** 'Sinds vorig jaar publiceren we op de website een lijst van de partijen die onze uitspraken als niet-bindend beschouwen. Dat zijn vooral intermediairs. Het kwam wel eens voor dat een partij gaandeweg de afhandeling van een klacht zijn status veranderde van bindend naar niet-bindend. Die mogelijkheid is er sinds vorig jaar niet meer: de status bij het aangaan van de klantrelatie is bepalend.'

**DE GROOT:** 'In 2013 zijn van de bijna 7.500 klachten die bij ons binnenkwamen, 20 à 25 uitspraken niet opgevolgd door de marktpartij. Ongeveer de helft daarvan betrof één intermediair. Dat relativeert de situatie, maar het blijft een probleem. Daarvoor willen we niet weglopen.'

## Tot slot, hoe verwacht u dat de klachtenstroom zich de komende jaren ontwikkelt?

**DE GROOT:** 'Met de komst van nieuwe financiële producten en technische innovaties veranderen ook de klachten. Zo neemt betalen via telefoon en internet toe: daarmee zullen er meer klachten komen over apps. Ook hier spelen vragen als: hoe veilig zijn deze diensten en waar ligt de eigen verantwoordelijkheid? Daarbij komt dat de ontwikkeling van het aantal klachten lastig te voorspellen is. Over levensverzekeringen verwachten we bijvoorbeeld structureel minder klachten omdat de producten simpeler worden door marktontwikkelingen en strengere regelgeving.'

## 'BIJZONDER AAN KIFID IS DAT IEDEREEN OP JE LET: CONSUMENTEN, DE FINANCIËLE BRANCHE, DE POLITIEK, DE MEDIA. DE LAATSTE JAREN ZIJN WIJ MET AL DIE STAKEHOLDERS OPENER GAAN COMMUNICEREN'

Anderzijds zou het aantal klachten dat bij Kifid terecht komt ook kunnen toenemen doordat consumenten meer griffierechten moeten betalen als zij naar de rechter stappen. Als het mogelijk wordt digitaal een klacht bij ons in te dienen, kan dat ook effect hebben. Daar komt bij dat de naamsbekendheid en daarmee de toegankelijkheid van Kifid blijven toenemen.'

**MORREMA:** 'En dat is ook ons streven. Een van de eerste klagers in ons nieuwe kantoor op de tiende etage was een man met hoogtevrees. Die heeft toen een interne klacht ingediend omdat hij niet naar de zittingszaal durfde. Ik heb toen met het ministerie van Financiën afgesproken dat de Geschillencommissie daar een zaaltje op de begane grond mag gebruiken als een klager last heeft van hoogtevrees. Zo serieus nemen wij onze toegankelijkheid.' ■



# Financiële resultaten

## VERKORTE JAARREKENING 2013

### BALANS PER 31 DECEMBER 2013

Bedragen in €	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>ACTIVA</b>		
<b>Materiële vaste activa</b>	2.092.324	1.025.772
Automatisering/Inventaris		
<b>Viottende activa</b>	390.766	508.021
Vorderingen en overlopende activa		
<b>Liquide middelen</b>	308.468	1.837.020
<b>Balanstotaal</b>	<b>2.791.558</b>	<b>3.370.813</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Vermogen</b>	1.444.000	1.439.000
Overige reserve		
<b>Voorziening</b>	0	100.000
Voorziening pensioenfonds		
<b>Overige schulden en overlopende passiva</b>	1.347.558	1.831.813
Schulden en overlopende posten		
<b>Balanstotaal</b>	<b>2.791.558</b>	<b>3.370.813</b>

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2013

Bedragen in €	<b>Realisatie 2013</b>	<b>Begroting 2013</b>	<b>Realisatie 2012</b>
<b>BATEN</b>			
<b>Jaarbijdragen</b>	8.235.000	8.235.000	8.097.491
<b>Overige bijdragen</b>	350.078	350.000	374.187
<b>Inhaalproject</b>	-	-	38.347
<b>Flexibele schil 1</b>	-	-	208.779
	<b>8.585.078</b>	<b>8.585.000</b>	<b>8.718.804</b>
<b>LASTEN</b>			
<b>Personeel in dienst</b>	4.745.851	5.048.000	4.344.833
<b>Tijdelijk personeel</b>	371.168	228.000	444.066
<b>Huisvestingskosten</b>	950.336	766.000	706.065
<b>Bestuurskosten</b>	36.574	37.000	33.921
<b>Commissies</b>	543.090	544.000	475.286
<b>Kantoomateriaal</b>	283.041	276.000	253.043
<b>Communicatie</b>	113.676	175.000	174.368
<b>Automatisering</b>	473.781	472.000	351.180
<b>Lustrum</b>	-	-	49.479
<b>Diensten door derden</b>	284.252	284.000	263.575
<b>Inhaalproject</b>	-	-	38.347
<b>Flexibele schil 1</b>	-	-	208.779
<b>Flexibele schil 2</b>	663.416	400.000	776.783
<b>Onvoorzien</b>	8.770	50.000	4.976
	<b>8.473.955</b>	<b>8.280.000</b>	<b>8.124.701</b>
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b>	<b>111.123</b>	<b>305.000</b>	<b>594.103</b>
<b>Bijzondere baten</b>	-	-	-
<b>Bijzondere lasten</b>	50.123	-	53.103
Saldo baten en lasten voor belastingen	-	-	541.000
<b>Vennootschapsbelasting</b>	56.000	70.000	82.000
Saldo baten en lasten na belastingen	5.000	235.000	459.000
<b>BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN</b>			
Dotatie aan wfm	-	80.000	80.000
Dotatie aan algemene reserve	250.000	250.000	250.000
Onttrekking aan wfm	-/-95.000	-/-95.000	-/-71.000
Dotatie aan huisvesting	-/-200.000	-	200.000
Dotatie aan reserve digitalisering	50.000	-	-
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# Toelichting op de VERKORTE jaarrekening 2013

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 16 april 2014. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging 640 voor organisaties zonder winststreven (RJ640) gevolgd. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van deze richtlijn. De majeure posten uit de balans, alsmede de voornaamste achtergronden bij de totstandkoming van het saldo van baten en lasten, zijn toegelicht.

## TOELICHTING OP DE BALANS

### Materiële vaste activa

In 2010 is gestart met de bouw van het workflow-managementsysteem. Een eerste oplevering heeft plaatsgevonden in 2012. De volledige oplevering heeft plaatsgevonden in 2013. In april 2012 is gestart met de afschrijving van deze investering, met het moment van ingebruikname als basis. De afschrijvingslasten worden gedekt uit de gevormde bestemmingsreserve wfm.

### Vlottende activa

Dit bedrag bestaat uit vooruitbetaalde bedragen in 2013, die betrekking hebben op 2014.

### Eigen vermogen

In 2013 is de financiële positie van Kifid verbeterd. De algemene reserve bedraagt eind 2013 € 1.250.000. Dit is conform het opbouwschema naar een weerstandsvermogen van € 1.260.000 per eind 2014. Kifid hanteert het beleid dat met de haar beschikbare algemene reserve niet wordt belegd.

### Voorziening pensioen

De voorziening pensioen was gevormd voor een bedrag van € 100.000 in verband met een mogelijke bijstorting in het pensioenfonds Mercurius. Eind 2013 is dit bedrag opgevraagd om het bij te storten in het pensioenfonds. De verplichting tot betalen is per eind 2013 opgenomen onder de kortlopende schulden.

### Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2013, waaronder bovengenoemde verplichting tot het bijstorten in het pensioenfonds, de ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2013, de afdrachten aan de belastingdienst en terug te betalen contributie aan de aangesloten partijen.





## TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

De staat van baten en lasten over 2013 sluit met een positief resultaat na belastingen van € 5.000 tegen een positief resultaat van € 459.000 in 2012. In de begroting van Kifid was uitgegaan van een positief resultaat van € 235.000. De baten over het jaar 2013 liggen op het niveau van de begroting. Dit wordt verklaard door de overeengekomen contributiemethodiek. De lasten over het jaar 2013 liggen boven het niveau van de realisatie over het jaar 2012 en boven het niveau van de begroting 2013. Dit wordt met name veroorzaakt door de hogere kosten voor de flexibele schil om de toename van dossiers, met name in de geschillenfase, weg te werken.



# Begroting Kifid 2014

## OMSCHRIJVING

bedragen x € 1.000

	<b>Begroting 2013</b>	<b>Begroting 2014</b>
<b>BATEN</b>		
Banken	3.224	3.241
Verzekeraars	2.736	2.995
Intermediairs/Vermogensbeheerders	2.275	2.450
Overige baten	350	360
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>8.585</b>	<b>9.046</b>
<b>LASTEN</b>		
Personeel in dienst	5.048	5.170
Tijdelijk personeel	228	228
Huisvestingskosten	766	681
Bestuurskosten	37	34
Commissies	544	812
Kantoorkosten	276	299
Communicatie & jaarverslagen	175	143
Automatisering	472	502
Diensten door derden	284	227
Flexibele schil	400	900
Onvoorzien	50	50
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>8.280</b>	<b>9.046</b>
<b>SALDO VOOR BELASTINGEN</b>		
Vennootschapsbelasting	305	0
	70	-
<b>SALDO NA BELASTINGEN</b>		
Dotatie algemene reserve	235	0
Dotatie bestemmingsreserve Kiview	250	-
Dotatie bestemmingsreserve Kiview	80	-
Onttrekking bestemmingsreserve Kiview	-95	-
Onttrekking bestemmingsreserve huisvesting	-	-
<b>SALDO RESULTAAT NA BESTEMMING</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

---

## AAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

---

Bijgesloten verkorte jaarrekening, bestaande uit de verkorte balans per 31 december 2013 en de verkorte rekening van baten en lasten, is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2013. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 16 april 2014. De jaarrekening en deze verkorting daarvan bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 16 april 2014. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van de RJ 640 Organisaties zonder Winststreven en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Het kennismaken van de verkorte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken van de gecontroleerde jaarrekening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### **Verantwoordelijkheid van het Bestuur**

Het Bestuur van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is verantwoordelijk voor het opstellen van een verkorting van de gecontroleerde jaarrekening.

### **Verantwoordelijkheid van de accountant**

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de verkorte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810, "Opdrachten om te rapporteren betreffende verkorte financiële overzichten".

### **Oordeel**

Naar ons oordeel is de verkorte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2013.

Den Haag, 16 april 2014

*Deloitte Accountants B.V.*

*drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA*

# Samenstelling bestuur en commissies

## Bestuur stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid

### Voorzitter

prof. mr. A. Hammerstein

### Overige leden

G. de Boer

mr. J.M. Slagter

### Directie

mr. S. de Groot

mr. B. Morrema MIF

## Ombudsman Financiële Dienstverlening

mr. A.C. Monster

## Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

### Voorzitter

prof. mr. C.E. du Perron

### Afdeling Beleggen

mr. J. Wortel, vicevoorzitter

prof. drs. A.D. Bac RA

J.C. Buiter

prof. mr. drs. M.L. Hendrikse

mw. mr. dr. W.A. Jacobs

drs. L.B. Lauwaars RA

R.H.G. Mijné

H. Mik RA

G.J.P. Okkema

### Afdeling Bankzaken

mr. R.J. Paris, vicevoorzitter

drs. A. Adriaansen

mw. mr. P.M. Arnoldus-Smit

mr. W.F.C. Baars

mw. mr. E.M. Dil-Stork

mr. W.H.G.A. Filott mpf

prof. mr. drs. M.L. Hendrikse

mr. J.S.W. Holtrop

prof. mr. E.H. Hondius

mw. mr. J.W.M. Lenting

mr. A. P. Luitingh

mr. J.W.H. Offerhaus

mr. H.J. Schepen

mw. mr. A.M.T. Wigger

mr. J.Th. de Wit

### **Afdeling Verzekeringen**

prof. mr. R.J. Verschoof, vicevoorzitter  
mw. mr. E.M. Dil-Stork  
drs. W. Dullemond AAG  
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse  
prof. mr. E.H. Hondius  
mr. B.F. Keulen  
mr. M.M. Mendel  
mr. P.A. Offers  
mr. A.W.H. Vink  
dr. B.C. de Vries

### **Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening**

#### **Voorzitter**

prof. mr. F.R. Salomons

#### **Overige leden**

mw. mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter  
mr. W.J.J. Los, vicevoorzitter  
mr. A. Bus  
mr. J.B. Fleers  
prof. mr. A.S. Hartkamp  
drs. H.P.J. Kruisinga  
drs. P.H.M. Kuijs AAG  
mr. F.H.J. Mijnsen  
mr. F.P. Peijster  
mr. R.J.F. Thiessen  
A. Vastenhouw  
mr. J.B.M.M. Wuisman



# Colofon

## **Uitgave van**

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Koningin Julianaplein 10  
2595 AA Den Haag  
Telefoon (070) 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Kamer van Koophandel nummer 27289675  
Statutaire vestigingsplaats: 's-Gravenhage

*April 2014*

## **Samenstelling, begeleiding en advies**

Bas de Groot  
Thom Hoedemakers

## **Eindredactie/tekstbewerking**

Lizanne Schipper, Haarlem (interviews)  
Truus van der Spek, Oegstgeest

## **Fotografie**

Bert Rietberg, Amsterdam  
Jeroen Dietz, Amsterdam

## **Vormgeving en productiebegeleiding**

The KEY Agency, Schiphol-Rijk



