

Jaarverslag 2022



Inhoud

Kifid, de organisatie	2
Dit deed Kifid in 2022	3
Hier staan we voor	3
Samenstelling bestuur en commissies	5
15 jaar Kifid	9
Bestuursverslag	11
“Nieuwe manieren vinden om recht te doen”	12
“Wat wij doen heeft daadwerkelijk effect”	15
“Op een juiste manier omgaan met consumenten”	20
Bestuursverklaring risicomanagement	23
Resultaten klachtbehandeling	25
Klachten in cijfers	26
Behandelde klachten	33
Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk	37
Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten	38
Uit de praktijk... beleggingsklachten	41
Uit de praktijk... verzekeringsklachten	43
Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers	45
Kifid in de samenleving	47
Klanttevredenheid	48
In gesprek met ...	50
Kennis delen	51
Samenwerking	52
Zichtbaarheid	53
Financiële resultaten	54
Verkorte jaarrekening 2022	55
Bezoldiging topfunctionarissen WNT	58
Begroting 2023	59
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	60
Colofon	61

Kifid, de organisatie

In 2007 is de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening opgericht, kortweg Kifid genoemd. Inmiddels is Kifid na 15 jaar uitgegroeid tot hét klachtenloket voor mensen met een financiële klacht. Over waar Kifid voor staat, onze werkwijze, de samenstelling van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, en het lustrum van Kifid afgelopen jaar hierna meer.



Dit deed Kifid in 2022



Hier staan we voor

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR kunnen ook bij Kifid terecht.

Missie

Het financiële klachtenloket biedt mensen met een financiële klacht een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter. Daarnaast deelt Kifid de kennis die voortvloeit uit de klachtbehandeling met de buitenwereld op een manier die kan bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten.

Visie

Voor de behandeling van klachten creëert Kifid een gelijk speelveld voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners. Ieder krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleinzakelijke ondernemers, die in de regel de klachtprocedure zelfstandig doorlopen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Werkwijze

Heeft een consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht over een financiële dienstverlener, dan gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtenprocedure voor de klant geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt klachten tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. In 2022 waren in totaal 7.028 financiële dienstverleners aangesloten bij Kifid.

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin zowel de consument of kleinzakelijke ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en doet uitspraak. Gaat een partij tegen een uitspraak in beroep, dan zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

Kort kennismaken met Kifid in woord en beeld? Bekijk de animatie 'Kifid – Kennismaking' op Vimeo.



Video 'Kifid - kennismaking'

Klik [hier](#) voor de link naar de video

Onafhankelijk en onpartijdig

Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de [statuten en reglementen](#). De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid. Financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de klachtenbehandeling en het inhoudelijke oordeel van Kifid. Ook het bestuur van Kifid bemoeit zich niet met de behandeling van klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep kunnen in alle vrijheid onpartijdige beslissingen nemen. Dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd, heeft SEO Economisch Onderzoek in oktober 2020 nog eens bevestigd in het Evaluatierapport Kifid.

Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2022 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Bestuur Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Kifid

De stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg Kifid, heeft een onafhankelijk bestuur. Het stichtingsbestuur van Kifid bestaat uit vier leden, die zes keer per jaar vergaderen. Het bestuur ziet toe op de kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtbehandeling, stelt het beleid en de begroting vast, is eindverantwoordelijk voor de stichting en fungeert als sparringpartner voor de voorzitter Geschillencommissie tevens directeur van Kifid. Het bestuur (her)benoemt de bestuursleden en de voorzitters en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De (her)benoemingen van bestuursleden en de beide commissievoorzitters gebeuren met voorafgaande goedkeuring van de minister van Financiën.



Van links naar rechts: Morshuis, Van Esterik-Plasmeijer, Pans, Combée

Voorzitter

Mr. R.J.J.M. Pans

Vicevoorzitter

Dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

Leden

Drs. B.R. Combée

Drs. P.A. Morshuis RC

Auditcommissie

Dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

Drs. P.A. Morshuis RC

Remuneratiecommissie

Mr. R.J.J.M. Pans

Drs. B.R. Combée

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens als directeur leiding aan de organisatie van het klachteninstituut. De organisatie ondersteunt de werkzaamheden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep en is belast met de voorbereiding en uitvoering van het beleid.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat uit zowel juristen als uit mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat, medisch, arbeidskundig, financiële dienstverlening en ondernemerschap. De functie lid van de Geschillencommissie is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener. De Geschillencommissie kent drie afdelingen, met elk een vicevoorzitter. Commissieleden zijn op grond van hun deskundigheid inzetbaar in een of meer afdelingen.

Vicevoorzitters

Mr. M.E.J. Bracco Gartner, vicevoorzitter afdeling Beleggen

Mr. J. van der Groen, vicevoorzitter afdeling Bankzaken

Prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen

Leden

A.H.J. Alfrink

Mr. dr. S.O.H. Bakkerus

Ir. A. van den Berg MBA

Mr. L. van Berkum

Mr. I.M. Bilderbeek

Mr. C.P. Bleeker

Mr. A. Boer

Mr. F.H.E. Boerma

T.I. van Bommel-Scheffer

Prof. dr. A. Buijs

Drs. W. Dullemond (tot 1 mei 2022)

Mr. M.C.M. van Dijk

Mr. E.L.A. van Emden (tot 2 juni 2022)

Mr. dr. K. Engel

Mr. dr. D.P.C.M. Hellegers

Mr. R. Imhof

Mr. drs. E.G. van der Jagt (vanaf 1 september 2022)

Drs. J.W. Janse

Mr. S.W.A. Kelterman

Mr. dr. H.O. Kerkmeeester

Dr. H.C. Kranenburg (vanaf 1 maart 2022)

Mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO

Mr. D. van der Linden (vanaf 1 oktober 2022)

Mr. J.L.M. Luiten

Mr. A.P. Luitingh (tot 26 maart 2022)

Drs. P.M. Mallekoote

Mr. drs. S.F. van Merwijk

Mr. dr. M.D.H. Nelemans

Mr. P.J. Neijt

W.J.J. Ong RA

N.W. Over de Vest

Drs. A. Paulusma-de Waal, arts M&G RGA (tot 1 januari 2023)

Mr. A.J. van Putten

Mr. P.G. Salvadori

J.F. Stoffijn

Mr. dr. N. Strohmaier

A.E. Tevel

M. Tjia (vanaf 1 juli 2022)

J. Turkesteen (vanaf 1 oktober 2022)

Mr. dr. ing. A.J. Verdaas

Mr. R.J. Verschoof

Mr. A.W.H. Vink

Mr. J.W. Wagenaar

Mr. dr. H. Wammes

Prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem

Mr. A. Westerveld

Mr. A.M.T. Wigger

Mr. J. Wortel (tot 1 april 2022)

Mr. R.L.H. IJzerman

J. Zeeman

In 2022 hebben we afscheid genomen van Jules Wortel, Menno Schotel, Gerard van Peurse, Tommes Luitingh, Wil Dullemond en Anneke Paulusma-de Waal als leden van de Geschillencommissie. We zijn hen zeer erkentelijk voor hun inzet voor Kifid. Ook Erik van Emden is gestopt als lid van de Geschillencommissie; hij is nog wel beschikbaar als bemiddelaar voor Kifid.



Kifid-zaal voor mondelinge behandeling (zitting)

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie. De commissie bestaat uit zowel juristen als mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat en financiële dienstverlening. De functie lid van de Commissie van Beroep is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener.

Voorzitter

Mr. drs. W.J.J. Los

Leden

Mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter

Mr. dr. S.B. van Baalen

Prof. mr. dr. R.H. de Bock

Mr. A. Bus

Prof. mr. D. Busch

Drs. F.J. van der Ent MHA

J.C.H. Kars AAG CERA

Mr. G.C.C. Lewin (tot 1 augustus 2022)

Prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon (vanaf 1 april 2022)

P.G. Polstra AA RB

W.J. Steenhoven

Mr. R.J.F. Thiessen

Prof. mr. N. van Tiggele-van der Velden (tot 1 december 2022)

Mr. E.E. van Tuyl van Serooskerken-Röell

F.R. Valkenburg AAG RBA

Mr. J. Willeumier (tot 1 januari 2023)

Afgelopen jaar zijn Gerard Lewin, Mop van Tiggele-van der Velden en Jaap Willeumier als lid van de Commissie van Beroep gestopt. Voor hun inzet voor de beroepscommissie van Kifid zijn we hen zeer erkentelijk.

15 jaar Kifid

In 2022 vierde Kifid haar 15-jarig bestaan. In die periode is hét financiële klachtenloket gegroeid als autoriteit in de financiële sector, met steeds meer zelfvertrouwen, kennis en ambitie. Mensen weten Kifid beter te vinden en hebben vertrouwen in de alternatieve geschilbeslechter. De tijdlijn hierna geeft een impressie van verschillende betekenisvolle ontwikkelingen door de jaren heen.

Toekomst

De kerntaak van Kifid blijft mensen met financiële klachten zo snel mogelijk een oplossing bieden. Daarnaast geeft Kifid voorlichting aan mensen met vragen over financiële kwesties en deelt Kifid kennis uit de klachtpraktijk met de buitenwereld. Kifid blijft openstaan voor nieuwe kansen en mogelijkheden om te verbeteren. Hoe kunnen we meer mensen met een financiële klacht bereiken? Is er behoefte aan een ruimere dienstverlening door Kifid? Daar wil Kifid op inspelen.

Beeldverslag lustrumbijeenkomst 'Omdenken met Kifid brengt 'n oplossing dichterbij'



Tijdslijn



Oktober 2011

Kifid krijgt onafhankelijk bestuur, losgekoppeld van financiële sector.



Oktober 2014

Klachtbehandeling bij Kifid wordt eenvoudiger, sneller en is gratis. Bemiddeling door Financiële Ombudsman.

Juli 2015 (1)

Minister van Financiën wijst Kifid aan als alternatieve geschilbeslechter voor financiële klachten.

Juli 2015 (2)

Consumenten kunnen via Mijn Kifid hun klacht online indienen en volgen.

Januari 2018

De vier Nederlandse adr-instanties (De Geschillencommissie, Huurcommissie, Kifid, SKGZ) gaan kennis en ervaring delen binnen ADR-Nederland.

Juli 2018

Kifid ook voor kleinzakelijke ondernemers met klachten over bancaire krediet.

Oktober 2018

Online FD-portaal: de klachtprocedure nu ook digitaal voor financiële dienstverleners.

Juni 2020

Kifid maakt een omslag naar plaatsafhankelijk werken als gevolg van corona. Zitting nu ook online.

Juli 2020

Start Kifid Kennis: kennisdocumenten geven inzicht en achtergrond in hoe Kifid omgaat met klachten over een bepaald onderwerp.

Maart 2022

Reglementen in begrijpelijke taal en vraag- en antwoordvorm.

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022
15 jaar
Kifid

April 2007

Geschillencommissie Bankzaken, Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen, Klachteninstituut Verzekeringen en Klachtencommissie DSI gaan op in Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: Kifid.



Augustus 2013

Verhuizing van de Bordewijklaan naar het kantoor boven Den Haag Centraal.



Juni 2016

Kifid publiceert vernieuwde 'Visie op klachtbehandeling'.

April 2017

Nieuwe reglementen: de rol van Financiële Ombudsman gaat op in de Geschillencommissie.



Juli 2019

Kifid ook voor kleinzakelijke ondernemers met klachten over alternatieve financiering.

Oktober 2019

Kifid kan sneller duidelijkheid geven door mondeling uitspraak te doen.

Mei 2021

Kifid ook voor kleinzakelijke ondernemers met klachten over financieringsadvies van een erkend adviseur.

Oktober 2021

De geschillencommissie BKR gaat over naar Kifid: vanaf nu hét loket voor alle kredietregistratieklachten.

Bestuursverslag

Wat was in 2022 kenmerkend voor Kifid? Welke ontwikkelingen waren er bij de organisatie? Wat was de impact van Kifid voor de financiële sector? In afzonderlijke interviews blikken de voorzitter van het stichtingsbestuur, de voorzitter van de Geschillencommissie, en de voorzitter van de Commissie van Beroep terug op het afgelopen kalenderjaar. Ook de ambities voor 2023 komen aan bod, evenals de manier waarop Kifid omgaat met risico's.



“Nieuwe manieren vinden om recht te doen”

BESTUURSVOORZITTER **RAPLH PANS**

Ralph Pans ziet tot zijn tevredenheid dat Kifid van een juridische instantie steeds meer een probleemoplosser is geworden. Die rol vasthouden en uitbouwen moet de missie voor de komende jaren zijn.



Kifid bestaat vijftien jaar. Hoe heeft u het lustrum beleefd?

‘Zo’n jubileum doet je toch weer even denken aan waar we vandaan komen. Hoe heeft deze organisatie zich ontwikkeld? Als ik kijk naar wat we tot stand hebben gebracht, dan zie ik een organisatie waarvan de onpartijdigheid en de neutraliteit niet langer ter discussie staat. We hebben de behandeltijden sterk kunnen verkorten. De tevredenheid neemt toe. En de belangrijkste ontwikkeling: Kifid had in het begin een vrij sterke juridische klank, het was een soort rechtbank, en is steeds meer een probleemoplosser geworden.’

Daarmee doelt u met name op bemiddeling?

‘Ja, dat maakt toch echt een groot verschil. Bij bemiddeling is het immers niet een ander die een uitspraak over jou doet, je moet het zelf doen. Jij zet zélf je handtekening eronder. Het geeft minder juridische haarkloverij, omdat er geen uitspraak op papier meer nodig is. Dat pad zouden we de komende jaren misschien nog verder moeten verkennen. Je ziet trouwens in de hele samenleving dat gezocht wordt naar een ander type oplossingen.’

Waar denkt u dan aan?

‘Dan denk ik aan de toeslagenaffaire of de situatie rondom schadeafhandeling in Groningen. Wat doet men elkaar allemaal aan alvorens er een oplossing ligt? Waarom lukt het niet om sneller een billijke en rechtvaardige oplossing te vinden? Wij hebben met elkaar de opdracht om andere manieren en instrumenten te vinden om recht te doen, overigens zonder de traditionele manieren overboord te gooien. Maar er is durf voor nodig. Denk aan de introductie van snelrecht of aan de rechter in de wijk. Buitenissig vond men dat eerst.’

Is het voor jullie belangrijk dat financiële dienstverleners een goed rapportcijfer geven, een 7,4?

‘Ja. Daarmee brengen ze tot uitdrukking dat wij ons werk professioneel en goed doen. Ze hoeven ons niet leuk te vinden, maar ze hebben bij voorkeur wel waardering voor de kwaliteit van ons werk. Je ziet dat bij consumenten ook: lang niet alle klachten worden in hun voordeel beslecht, maar desalniettemin geven ze Kifid met een 7,7 toch een heel mooi rapportcijfer. Daar blijkt vertrouwen uit.’

Wat was voor het bestuur in 2022 belangrijk?

‘Er is een gesprek geweest met minister van Financiën Sigrid Kaag. Daaruit bleek dat ze zeer goed op de hoogte is van ons werk. Ook hebben we ons als bestuur verdiept in het debat naar aanleiding van de initiatiefnota van kamerlid Alkaya. Een aantal wensen hadden we al ingewilligd, zo is de Commissie van Wijzen geschrapt. Die Commissie was een mogelijkheid voor de financiële sector om de Kifid-begroting ter discussie te stellen. Dat is nooit gebeurd, maar voor de beeldvorming was het verstandiger om de mogelijkheid te schrappen. In het verlengde daarvan ligt de discussie over de financiering van Kifid. Het argument dat Kifid door de branche wordt betaald is een beeld dat sommigen graag aanhalen om onze onafhankelijkheid ter discussie te stellen. Of je daarvan af bent als de financiering via het ministerie van Financiën loopt? Het zou kunnen, maar in geval van publieke financiering zal de minister de gelden waarschijnlijk ophalen bij de financiële dienstverleners en niet bij de belastingbetalers. Op die manier worden de toezichthouders AFM en DNB immers ook gefinancierd.’

“Kifid had in het begin een vrij sterke juridische klank, maar is steeds meer een probleemoplosser geworden.”

In 2021 kreeg Kifid er nieuwe activiteiten bij. Hoe is dat in 2022 gegaan?

‘Eind 2021 zijn de BKR-zaken erbij gekomen. En die ruim 400 behandelde BKR-zaken hebben we in 2022 heel goed kunnen inpassen. We hebben ook een loket waar ondernemers klachten over hun bancaire krediet of alternatieve financiering kunnen indienen. Er is nog discussie in de Kamer over in welke mate ondernemers ook met andere financiële klachten bij Kifid terecht zouden moeten kunnen. Vooralsnog gaat de minister dat niet wettelijk regelen.’

‘In het kader van de Wet toekomst pensioenen moet de minister een buitengerechtigde geschillenbeslechter aanwijzen. In 2023 zal duidelijk worden of Kifid daar een rol in gaat spelen. Om hoeveel klachten dat potentieel zal gaan is nog totaal onbekend.’

Zou Kifid genoeg mensen kunnen aantrekken?

‘Dat denk ik wel, al wordt het een uitdaging wanneer we in een korte periode heel veel juristen moeten werven. Maar dit is ontzettend leuk en boeiend werk. We hebben goede arbeidsvoorwaarden waarin nu ook het hybride werken is verankerd. En de organisatie functioneert uitstekend onder leiding van Eveline Ruinaard.’

Bestuurslid Bart Combée werd opnieuw benoemd, waarom was dat nodig?

'Bart Combée is in 2020 benoemd tot bestuurder van Kifid. Hij had daarvoor bij de Consumentenbond gewerkt en bij zijn benoeming bij Kifid is collectief over het hoofd gezien dat de Consumentenbond financiële producten aanbiedt waarover consumenten een klacht zouden kunnen indienen bij Kifid. De benoeming in 2020 voldeed daarmee niet aan de statutaire afkoelingsperiode van drie jaar en was ongeldig. We hebben dat proces dus opnieuw moeten doorlopen en opnieuw ter goedkeuring voorgelegd aan de minister. Zij heeft ingestemd met de benoeming van Bart Combée tot bestuurder per 1 augustus 2022.'

Wat brengt 2023 de bestuurstafel?

'We verwachten een besluit over de Wet toekomst pensioenen. We willen onze kerntaak, de voortvarende behandeling van financiële klachten, waar we vijftien jaar hard aan hebben gewerkt niet in gevaar brengen. We zullen dus vast moeten stellen onder welke voorwaarden Kifid deze pensioenklachten zou willen en kunnen binnenhalen. Ik hamer niet voor niets altijd op de behandeltijden. Kifid maakt nu over vrijwel de hele linie mooie behandeltijden waar. Daar komt bij dat we het percentage klachtzaken afgerond binnen de wettelijke ADR-termijn in 2022 wisten te verbeteren van 86 naar 94 procent. Dat moeten we niet kwijtraken.'

'Het thema 'inherente ongelijkheid tussen de consument en de dienstverlener' blijft onze aandacht houden. Dat verplicht ons om in het proces die ongelijkheid zoveel mogelijk op te heffen. Door de taal die we spreken aan te passen, door steeds het proces uit te leggen, door de inzet van onze secretarissen, enzovoort. In de opinie van professor Olha Cherednychenko die begin 2023 is verschenen, stelt zij voor om nog meer te doen om die procedurele rechtvaardigheid te vergroten. Wij gaan met alle stakeholders in gesprek over deze opinie, en ook hier geldt dat andere manieren van geschillenbeslechting mogelijk bij kunnen dragen aan die ervaren rechtvaardigheid.'



Ralph Pans is sinds 1 januari 2017 voorzitter van het Kifid-bestuur.

Was:

- Staatsraad bij de Raad van State (tot 1 februari 2022)
- Wethouder, tevens locoburgemeester van de gemeente Zaanstad
- Burgemeester van de gemeente Rosmalen
- Burgermeester van de gemeente Almere
- Secretaris-generaal van het ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Directievoorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

“Wat wij doen heeft daadwerkelijk effect”

VOORZITTER GESCHILLENCOMMISSIE **EVELINE RUINAARD**

Terugkijkend op lustrumjaar 2022 is Eveline Ruinaard blij met de waardering van consumenten en financiële dienstverleners. ‘We halen steeds meer en gericht feedback op.’ Het dossier variabele rente noemt ze als voorbeeld van de impact van Kifid. ‘Het toont dat we ons werk in volstrekte onafhankelijkheid en onpartijdigheid doen.’



Wat voor jaar was 2022?

‘Ons derde lustrum dat we in 2022 mochten vieren, beschouw ik als een hoogtepunt. Vijftien jaar Kifid, dat is iets om stil bij te staan. We hebben als organisatie grote stappen gezet en staan ook steeds open voor nieuwe kansen. Consumenten waardeerden ons werk in 2022 met een 7,7 en daar ben ik trots op. Ook niet onbelangrijk: we konden het afgelopen jaar met z’n allen terug naar kantoor. Tegelijk behouden we de verworvenheden van hybride werken; partijen kunnen ervoor kiezen om via het scherm deel te nemen aan een mondelinge behandeling. En Ralph Pans en ik hebben kennisgemaakt met ‘onze’ nieuwe minister van Financiën Sigrid Kaag. Dat was heel plezierig, ze is goed ingevoerd.’

‘De minister heeft Kifid per 30 maart 2022 aangewezen als alternatieve geschilbeslechter voor klachten over pan-Europese persoonlijk pensioenproducten (PEPP). Dit besluit komt voort uit een Europese verordening die het aanbieden van dit soort persoonlijke pensioenproducten binnen de EU reguleert. Tot nog toe heeft Kifid nog geen klachten over een dergelijk pensioenproduct gezien.’

Die 7,7 van consumenten komt uit een nieuwe manier van meten, hoe gaat dat?

'We halen bij consumenten nu op vier verschillende momenten gedurende de klachtbehandeling feedback op in plaats van alleen nadat de klacht is afgerond. De feedback leert ons meer per fase van de klachtbehandeling. Ik haal er bijvoorbeeld uit dat consumenten een mondelinge behandeling heel erg waarderen. In het laatste kwartaal van 2022 scoorden we daar een 8 op. Ik heb de indruk dat het consumenten aangenaam verrast dat wij hun klacht erg serieus nemen en steeds goed doorvragen.'

Jullie hebben ook financiële dienstverleners gevraagd naar een rapportcijfer.

'Financiële dienstverleners geven ons een 7,4. Dat onderzoek was nieuw, we hebben dat in de historie van Kifid nooit eerder gedaan. We kregen onder meer terug dat financiële dienstverleners actief aan de slag gaan met uitspraken van de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep. Denk aan het aanpassen van beleid, werkwijzen of voorwaarden. Daar zijn we blij mee: het heeft daadwerkelijk effect wat we doen.'

Ziet u een begrijpelijkheidsslag als het gaat om, bijvoorbeeld, algemene voorwaarden?

'Ja, de algemene bankvoorwaarden vind ik daar een mooi voorbeeld van. Maar ook bij verzekeraars zie ik steeds vaker voorwaarden in de vorm van vraag en antwoord met duidelijke taal. Er worden goede stappen gezet als het gaat om leesbaarheid.'

“Ik heb de indruk dat het consumenten aangenaam verrast dat wij hun klacht erg serieus nemen en steeds goed doorvragen.”

'Als Kifid wilden wij niet achterblijven. Per 1 april 2022 hebben we onze nieuwe reglementen ingevoerd, de juridische inhoud is in de vorm van vraag en antwoord gegoten. Het is daarmee veel toegankelijker en begrijpelijker. Dat was een uitdaging die ik enorm heb aangemoedigd en aangejaagd. Het vergroten van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid is een blijvend aandachtspunt. We hebben al drie animaties op onze website en in 2023 komen er meer. De eerstvolgende gaat over de mondelinge behandeling van een klacht door de Geschillencommissie. Een gemiddelde consument maakt dat niet vaak mee, dus we leggen graag uit hoe een en ander in z'n werk gaat.'

In 2022 is 49 procent van de klachtzaken opgelost met bemiddeling. Is er een streefgetal?

'Nee, want je kunt het niet afdwingen, beide partijen moeten ermee instemmen. We zien wel dat consumenten heel positieve feedback geven als hun klacht met bemiddeling is opgelost. Bemiddelen kan in elk type klacht, ook in de klachten over beleggingsverzekeringen is het veelvuldig ingezet. Nu Kifid sinds een tijdje BKR-klachten behandelt, passen we ook daar bemiddeling toe en partijen maken daar gebruik van. Over bemiddelen bij Kifid brengen we binnenkort een kennisdocument uit met daarin een aantal voorbeelden.'

Het aantal bankklachten overvleugelde in 2022 voor het eerst de schadezaken. Wat voor klachten zijn dat?

'Het gaat dan vaak om consumenten die zich laten gebruiken als geldezels en om online oplichting zoals bankhelpdeskfraude. Als ik afga op de gesprekken in 2022 tussen Kifid en consumentenorganisaties en brancheorganisaties, blijft dat nog wel even zo. Banken hebben inmiddels een coulancekader dat goed werkt, maar er melden zich nog wel consumenten die daarbuiten vallen. In die gevallen toetsen wij of de

consument al dan niet grof nalatig is geweest. Zo was er begin dit jaar een klachtzaak van een echtpaar die hun pinpas had meegegeven aan een zogenaamde bankmedewerker. Ze hadden wel netjes eerst de pas doorgeknipt, maar helaas niet op de juiste manier: de chip was niet doorgeknipt. Dan ben je niet grof nalatig in onze ogen, temeer omdat de website van de bank niet vermeldde *hoe* je de pas moet doorknippen. Inmiddels heeft de bank die informatie aangepast.'

Op het terrein van de registratie van persoonsgegevens in geval van fraude deden jullie een principiële uitspraak.

'We ontvangen veel klachten over deze registraties omdat de gevolgen voor consumenten verstrekkend kunnen zijn. Er mag door de financiële dienstverlener maximaal een registratietermijn van acht jaar worden opgelegd en wij zagen in de praktijk dat bij veel banken acht jaar het uitgangspunt was. Maar volgens de wet verwerking persoonsgegevens (AVG) moet registratie van persoonsgegevens beperkt worden tot een strikt minimum. Wij verwachten van de financiële dienstverlener dat hij aan de lage kant begint en ieder extra jaar goed onderbouwt. Over frauderegistratie zijn in 2022 drie kennisdocumenten gepubliceerd op de website van Kifid.'

Een aantal zaken over variabele rente kon in 2022 niet worden afgerond. Waarom?

'Er ontstond een impasse nadat De Nederlandsche Bank noodgedwongen moest stoppen met het publiceren van de rentereeks voor doorlopend consumptief krediet, die door kredietverstrekkers gebruikt werd om de compensatie te berekenen. Hoewel het niet voor de hand lag dat Kifid als geschillenbeslechter deze impasse vlot zou trekken, hebben we dat toch gedaan. De norm voor de compensatie was immers door Kifid opgelegd. Ik ben met kredietverstrekkers en consumentenorganisaties om tafel gegaan en heb twee deskundigen gevraagd met een advies te komen. Dat zal leiden tot een nieuwe referentierente om compensatie te berekenen, die in het voorjaar bekend wordt. We hebben ongeveer tachtig klachtzaken die we daarna weer kunnen oppakken.'



Kennismaking Kifid (Pans en Ruinaard) met minister Kaag van Financiën, juni 2022.

Beschouwt u deze rentecompensatie uitkomst als een van de grotere Kifid-successen?

'Ja. We hebben daar heel veel duidelijkheid mee gegeven: zó moet je je klant compenseren als een te hoge variabele rente in rekening is gebracht op een doorlopend krediet. Banken waren er niet blij mee, maar hebben toch compensatieregelingen voor al hun klanten opgezet. Deze uitkomst toont dat wij klachten in volstrekte onpartijdigheid en onafhankelijkheid behandelen. En als dat kredietverstrekkers miljoenen kost, dan is dat zo.'

U ziet een mogelijke rol voor Kifid als het gaat om de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Hoe?

'In de Wtp staat dat er een buitengerechtelijk klachteninstituut moet worden aangewezen. Wij hebben aangegeven daar een rol in te kunnen spelen. Wij hebben expertise want wij behandelen al klachten tegen pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen. Op die voet ben ik in 2022 in gesprek gegaan met de betrokken ministeries, toezichthouder AFM en belangrijke spelers in de pensioensector. Het zou kunnen betekenen dat ook pensioenfondsen zich bij Kifid aansluiten. Dat vraagt een zorgvuldige afweging, want we hebben binnen Kifid een goedlopende klachtbehandeling met adequate behandeltijden. Die wil ik niet op het spel zetten.'

“We hebben binnen Kifid een goedlopende klachtbehandeling met adequate behandeltijden. Die wil ik niet op het spel zetten.”

In 2022 was er een Kamerdebat over Kifid naar aanleiding van de initiatiefnota van SP-Kamerlid Alkaya. Wat is daar de impact van?

'We zijn bij het debat aanwezig geweest en daar zijn enkele moties ingediend. We volgen de ontwikkelingen met grote interesse. We onderschrijven volledig dat Kifid laagdrempelig en toegankelijk moet zijn en zetten daar steeds nieuwe stappen in. Ook zien we een kans als Kifid een ruimere bevoegdheid krijgt voor het behandelen van financiële klachten van kleinzakelijke ondernemers. Nu is dit nog beperkt tot een aantal specifieke financiële diensten voor kleinzakelijke ondernemers. Een van de thema's die de minister van Financiën meeneemt in de evaluatie die gepland staat voor 2024 is of Kifid een publiekrechtelijke organisatie zou moeten worden. Ik wacht dat rustig af, het zou de manier waarop wij ons werk doen niet anders maken. Kifid is onafhankelijk en onpartijdig, zo is gebleken uit de laatste evaluatie.'

De vorige evaluatie was in 2020. Daar kwam onder meer als aanbeveling uit dat Kifid meer gedragseconomische kennis zou kunnen toevoegen.

'Daar is gehoor aan gegeven. In 2022 is een jurist die ook psycholoog is, toegevoegd aan de Geschillencommissie. Het is iemand die heel goed ziet hoe besluitvorming tot stand komt. Hoe is een consument tot het besluit gekomen om een bepaald product af te nemen? Als we daar bepaalde patronen in zien, dan zullen we dat teruggeven aan de sector.'

Een andere SEO-aanbeveling was het overwegen van een zorgvuldigheidstoets: standaard zou getoetst moeten worden of een klant zorgvuldig is behandeld door de financiële dienstverlener.

‘Daar zijn stappen in gezet. Professor Olha Cherednychenko, hoogleraar Europees Privaatrecht en Rechtsvergelijking aan de Rijksuniversiteit Groningen, heeft als onafhankelijke wetenschapper op verzoek van Kifid over deze aanbeveling een opinie geschreven. In het voorjaar van 2023 spreken we daarover met alle stakeholders. De kernvraag is of zo’n zorgvuldigheidstoets niet al besloten ligt in het stelsel van de bestaande zorgplichten en hoe een eventueel nieuw toetsingskader zich verhoudt tot elementen als rechtseenheid en rechtszekerheid. We halen eerst op wat de buitenwereld in deze opinie leest en daarna zal Kifid een standpunt innemen en publiek maken.’

Tot slot: er staat een verhuizing op stapel.

‘Helaas moeten alle huurders op termijn uit dit kantoorgebouw, omdat het helemaal wordt gerenoveerd. Liever bleven we, want onze bereikbaarheid is met het huidige kantoor op het centraal station van Den Haag heel goed. Maar weggaan en weer terugkomen zou voor onze kleine organisatie te belastend zijn. We hebben een mooie nieuwe plek gevonden, een klein eindje verderop in het Beatrixkwartier. Het nieuwe kantoor voldoet aan eisen van duurzaamheid en richten we optimaal in voor het hybride werken. En bovenal is het nog steeds goed bereikbaar voor medewerkers, consumenten, ondernemers en financiële dienstverleners.’



Eveline Ruinaard is sinds 1 januari 2017 voorzitter Geschillencommissie en tevens directeur van Kifid.

Was:

- Directeur Bestuursrechtspraak van de Raad van State
- Voorzitter van de sector Bestuursrecht, tevens lid van het bestuur van de rechtbank Arnhem, nu Gelderland
- Rechter en seniorrechter bij drie rechtbanken

“Op een juiste manier omgaan met consumenten”

VOORZITTER COMMISSIE VAN BEROEP **WANNER LOS**

Of de financiële sector nu lerend vermogen tentoonspreidt of niet, de uitspraken van de Commissie van Beroep doen er toe en worden gevolgd, concludeert voorzitter Wanner Los. In 2022 zijn 52 beroepsprocedures behandeld.



Kifid beleefde in 2022 een lustrumjaar. U bent tien jaar (vice)-voorzitter. Welke ontwikkeling ziet u?

‘Hoe wij als Commissie van Beroep zaken behandelen en tot onze oordelen komen, is onveranderd. Ik denk wel dat we in de loop der jaren steeds meer oog en gevoel hebben gekregen voor de setting en de positie waarin mensen verkeren. We waren natuurlijk altijd vriendelijk, maar om een voorbeeld te geven: ik sta nu bij de deur om partijen welkom te heten als ze binnenkomen. We willen niet een gesloten front achter een tafel zijn.’

Moet vooral de consument op zijn of haar gemak worden gesteld?

‘Een consument komt minder vaak langs dan een financiële dienstverlener, dat kan wat meer zenuwen veroorzaken, maar er zijn ook consumenten die nergens bang voor zijn. Wat me af en toe opvalt, is dat de consumenten en hun vertegenwoordigers niet altijd erg vriendelijk zijn tegen vertegenwoordigers van de financiële dienstverlener. Er vallen weleens nare woorden en kwalificaties, om wat voor reden dan ook en soms is het best te begrijpen. De financiële dienstverleners blijven doorgaans fatsoenlijk en netjes, wat ze ook over zich heen krijgen gestort. Ze gooien niet terug met modder terug en dat mag ook wel een keer gezegd worden.’

Er zijn ruim 20 voorzittersbeslissingen in 2022 gegeven, wat houdt dat in?

'Dat heeft voor een belangrijk deel te maken met ons herziene reglement waarin de voorzitter een duidelijker taak heeft gekregen als het gaat om het beoordelen of de Commissie van Beroep een zaak mag behandelen. Een zaak is in principe behandelbaar wanneer er een bindende uitspraak van de Geschillencommissie ligt en wanneer de vordering van de consument meer is dan 25.000 euro. Soms is daar discussie over en dan volgt er een voorzittersbeslissing. Als een zaak niet aan de hiervoor genoemde eisen voldoet, kan toestemming worden gevraagd voor het instellen van beroep, als een van de partijen een bijzondere reden heeft om toch in beroep te willen. Ook dan volgt een voorzittersbeslissing. Verder is het zo dat Kifid nu ook BKR-zaken behandelt waarin consumenten doorgaans verzoeken om een kredietregistratie te verwijderen. Dat lijkt te gaan om vorderingen van onbepaalde waarde. Maar er kan een financieel belang achter zitten dat groter is dan 25.000 euro omdat iemand bijvoorbeeld iets niet kan financieren als gevolg van de kredietregistratie. De voorzitter beoordeelt dat. Bovendien kunnen er principiële argumenten zijn om toestemming te geven voor het instellen van beroep.'

Kan er bij de Commissie van Beroep ook bemiddeld worden, zoals bij de Geschillencommissie?

'Nee, maar het komt wel voor dat partijen toch besluiten om een schikking te treffen. Als een zaak er aanleiding toe geeft, doet ook de Commissie van Beroep moeite om na te gaan of partijen tot overeenstemming kunnen komen. Laatst had ik bijvoorbeeld een zitting waarin een consument nog een laatste woordje mocht doen. Hij liet weten waar het hem nou echt om ging. Het bleek dat de financiële dienstverlener daarover best wilde meedenken. Dat gaf een opening voor overleg tussen de partijen. Kort na de zitting is toen een schikking getroffen waar consument en financiële dienstverlener achter stonden.'

De Commissie van Beroep besliste in de zogenoemde rente-over-rente zaak in het dossier variabele rente op doorlopend krediet anders dan de Geschillencommissie.

'De Geschillencommissie besloot in 2021 dat kredietverstrekkers bij het berekenen van de compensatie geen rekening hoeven te houden met het rente-over-rente-effect. De Commissie van Beroep heeft via een Europeesrechtelijke invalshoek geoordeeld dat de kredietverstrekker ook dat nadeel moet vergoeden aan een consument. Het verstoorde evenwicht dat is ontstaan door het onjuiste handelen van de kredietverstrekker moet ook op dat punt worden hersteld.'

Jullie oordeelden ook anders over het opslaan van een onbewerkt ID met pasfoto dan de Geschillencommissie.

'De Geschillencommissie heeft in 2022 gezegd dat je als financiële dienstverlener in het kader van het verplichte klantenonderzoek een onbewerkt identiteitsbewijs mag opvragen, maar dat je het niet onbewerkt met pasfoto mag opslaan. De dienstverlener moet het dan voorzien van een watermerk. De Commissie van Beroep heeft anders geoordeeld: dienstverleners moeten de gegevens die bij het verplichte klantenonderzoek zijn gebruikt, onbewerkt bewaren. De toezichthoudende instanties kunnen dan zien dat het klantenonderzoek correct heeft plaatsgevonden. En ook bepaalde opsporingsinstanties moeten er gebruik van kunnen maken in geval er iets mis is.'

De branche was opgelucht. Het zou ondoenlijk zijn om al die identiteitsbewijzen te voorzien van een watermerk. Is dat meegewogen?

'Wij hebben onze uitspraak niet daarop gebaseerd. We hebben gekeken: wat volgt uit de wet? En daaruit volgt dat financiële dienstverleners de gegevens onbewerkt moeten bewaren. Dat is ook niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).'

De AVG speelt in veel zaken een belangrijke rol.

'Ja, het is soms best ingrijpend wat er in de verordening staat en dat zal de komende jaren wel vaker tot vragen en spanningen leiden. Alles wat te maken heeft met verwerken en registreren van persoonsgegevens valt onder de AVG en daar moet je een grondslag voor hebben. Het toetsingskader voor registraties van persoonsgegevens in een frauderegister of van BKR-registraties wordt dan ook in belangrijke mate gevormd door de bepalingen van de AVG.'

Dragen de uitspraken van de Commissie van Beroep bij aan het lerend vermogen van de sector?

'Laat ik zeggen dat ik merk dat het er toe doet. Onze uitspraken worden meestal opgevolgd; financiële dienstverleners passen hun beleid aan of treffen (compensatie)regelingen. Of dat nou lerend vermogen is of dat men slechts de consequenties trekt uit een uitspraak, dat laat ik in het midden, maar het werk doet er toe. Ons werk draagt bij aan het op een juiste manier met consumenten omgaan in de financiële sector.'

Jullie geven in een uitspraak ook weleens een wenk of advies.

'Het kan zijn dat de financiële dienstverlener civielrechtelijk niets verkeerd heeft gedaan, maar dat wij er wel op wijzen dat er beter gecommuniceerd had kunnen worden of dat er wel erg laat duidelijkheid is verschaft. Zonder er meteen een schadevergoeding aan te kunnen verbinden, omdat daarvoor de juridische grond ontbreekt, is een wenk een mogelijkheid om te benoemen dat het netter, beter of sneller had gekund.'

En het lerend vermogen van de consument?

'Ik denk dat het niet van de laatste jaren is dat mensen soms moeilijk kunnen leven met het feit dat bepaald nadeel voor hun rekening komt. Iemand beleeft het als 'het is een ander die mijn nadeel veroorzaakt heeft en die moet ervoor betalen'. Soms is dat echter niet het geval, maar volharden consumenten in hun standpunt. Die houding kan weleens lastig zijn.'



Wanner Los is senior raadsheer bij het gerechtshof Amsterdam en sinds 1 oktober 2018 voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid. Hij is al sinds 2013 lid en was tot 1 oktober 2018 ook vicevoorzitter van de beroepscommissie.

Was:

- Senior raadsheer bij het gerechtshof 's-Hertogenbosch
- Senior rechter A bij de rechtbank Noord-Nederland
- Senior rechter A tevens teamvoorzitter bij de rechtbank Limburg
- Rechterlijk bestuurslid gerechtshof Amsterdam

Bestuursverklaring risicomangement

Risicomangement is verankerd in de Kifid-organisatie. Het bestuur ziet dit als een essentieel onderdeel om de doelstellingen van Kifid te realiseren. Kifid realiseert zich dat een goed risicomangementstelsel helpt bij het beoordelen en beheersen van risico's.

Risicomangementstelsel

Kifid identificeert en classificeert risico's door per proces de risico's in kaart te brengen en te beoordelen. Dit doet Kifid door per individueel risico de kans op het risico en de impact van het risico in te schatten en te classificeren op een schaal van laag, midden en hoog. De mogelijke risicosoorten liggen op strategisch, operationeel, financieel en compliance-gebied. Kifid beoordeelt risico's op de impact op de belangrijkste risicocategorieën onafhankelijkheid, kwaliteit en tijdigheid, financiën en IT-voorzieningen. Vanzelfsprekend heeft Kifid alle benodigde maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Een risico is een onzekere gebeurtenis met mogelijke negatieve gevolgen voor het bereiken van een organisatiedoelstelling. De gebeurtenis doet zich voor door interne of externe oorzaken. Interne risico's zijn die risico's die bestaan door interne bronnen, zoals medewerkers en IT-middelen. Daarnaast zijn er externe oorzaken of factoren die invloed kunnen hebben op de mate waarin Kifid haar doelstellingen behaalt.

Bij de beheersing van de risico's beoordeelt Kifid per specifiek risico op welke wijze Kifid het risico benadert (risicorespons) en welke beheersmaatregelen daarbij van toepassing zijn. De benadering kan zijn: vermijden, beheersen of mitigeren, overdragen aan een derde of het accepteren van het risico. De opzet van het risicomangementstelsel is bij Kifid van een goed niveau. Kifid blijft dit systeem continu verbeteren.

Risicoprofiel

Voor Kifid gelden de volgende vier risicocategorieën.

- **Onafhankelijkheid**

De onafhankelijkheid van Kifid als klachtenbehandelaar is zeer belangrijk. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd in de statuten, reglementen en de organisatiestructuur in combinatie met het toezicht door de minister van Financiën. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de wijze waarop Kifid klachten behandelt en inhoudelijk beoordeelt. De leden van de Geschillencommissie en de leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie. De minister van Financiën heeft een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moet hij zijn goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de benoeming van bestuursleden, de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd. Dit is bevestigd door SEO Economisch Onderzoek in het kader van de vierjaarlijkse evaluatie van Kifid in 2020.

- **Financiën**

De aangesloten financiële dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Dit is geregeld in artikel 4 van de statuten van Kifid en via het Kostenreglement. De begroting wordt vastgesteld door het bestuur van Kifid, daarna voorgelegd aan de financiële brancheorganisaties en vervolgens voorgelegd ter goedkeuring aan de minister van Financiën. Kifid zorgt voor een effectief en efficiënt gebruik van de financiële middelen.

- **Kwaliteit en tijdigheid**

Deze kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders. Het bewaken van een hoge kwaliteit van de klachtbehandeling is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de behandeltijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. Onze medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van onze doelstellingen. Er wordt doorlopend voorzien in permanente educatie, vaardigheidstrainingen, kennismanagement en vakinhoudelijk overleg. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten voortvarend te behandelen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

- **IT-voorzieningen**

Om IT-risico's te verkleinen besteedt Kifid continu aandacht aan beheersmaatregelen om de beschikbaarheid van de klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van data te garanderen. IT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor de operationele continuïteit van Kifid. De organisatie biedt toegang tot beveiligde webapplicaties, die jaarlijks door een externe partij worden getoetst aan de hand van de relevante beveiligingsrichtlijnen. Met deze beveiligde webapplicaties kunnen klagers en financiële dienstverleners digitaal stukken delen met Kifid en met elkaar. Daarnaast zorgt Kifid voor een up-to-date Business Continuity Plan (BCP) dat onder andere het backup-beleid en de uitwijkmogelijkheden beschrijft. Onderdelen van dit BCP worden maandelijks getest en jaarlijks vindt er een algehele test plaats die elk onderdeel van het BCP toetst. Dit alles dient om de kritische systemen van Kifid optimaal te beveiligen.

Risico's in 2023

Het bestuur is verantwoordelijk voor het risicomanagementsysteem van Kifid. In 2023 zal onveranderd gewerkt worden aan het op peil houden en waar mogelijk optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing.

De COVID-19 pandemie heeft de wereld veranderd en heeft ook bij Kifid impact gehad op de manier waarop we werken. In het project Kiflex hebben we afgelopen jaar met elkaar vastgesteld hoe we in deze veranderde wereld willen samenwerken, op kantoor en op afstand via de digitale middelen die ons ter beschikking staan. Ook in 2023 blijven we investeren in onze IT middelen om op een veilige manier zowel op kantoor als thuis te kunnen werken, de consument en financieel dienstverlener te woord te staan en hoorzittingen te houden.

Er wordt doorlopend gewerkt aan standaardisering van werkwijzen van de secretarissen waardoor Kifid voorspelbaar is en blijft in de wijze waarop klachten worden behandeld. Ook plaatsen we animaties en kennisdocumenten op de website in het kader van verwachtingsmanagement. Onze portals, waarin de consument en financieel dienstverlener worden ondersteund in de digitale afhandeling van de klachtprocedure, worden verder vernieuwd.

In 2023 gaan we verhuizen naar een ander kantoorpand in Den Haag, waarbij ons grootste punt van aandacht is dat de dienstverlening gecontinueerd wordt en IT systemen blijven functioneren.

Omdat Kifid aan het begin van het boekjaar de gehele omzet reeds heeft gefactureerd en ontvangen, zijn voor het lopende boekjaar geen liquiditeitsproblemen te verwachten. Ook voor de langere termijn verwacht Kifid op basis van de prognoses geen bedreiging ten aanzien van haar voortbestaan. Kifid kent een wettelijke basis in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en heeft onder haar aangesloten financiële dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze zullen blijven bestaan.

Al dit soort ontwikkelingen hebben effect op processen in de organisatie, financieel en niet-financieel. We zijn scherp op het identificeren van mogelijke nieuwe risico's of het anders inschatten van bestaande risico's.

Resultaten klachtbehandeling

De inzet van Kifid is om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dit kan in iedere fase van de klachtbehandeling. De kracht van een bemiddelresultaat of schikking is dat het een oplossing biedt naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener. En het geeft sneller duidelijkheid dan wanneer een uitspraak nodig is. In 2022 heeft Kifid 1.469 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. Er is uitspraak gedaan in 1.164 klachtzaken. Kifid heeft 3.020 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2022.

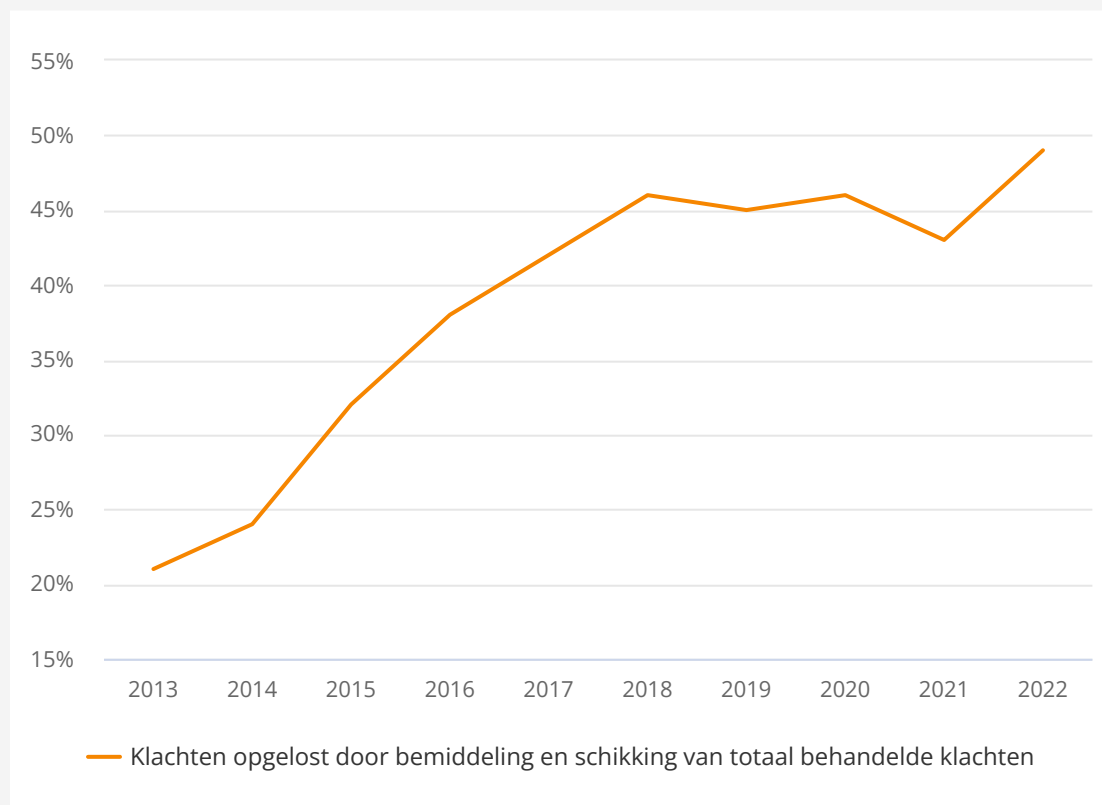


Klachten in cijfers

Bij voorkeur zoekt Kifid naar een oplossing met inzet van bemiddeling. Is daarvoor geen ruimte of lukt dat niet, dan oordeelt de Geschillencommissie en doet uitspraak. In 2022 heeft Kifid 1.469 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. Er is uitspraak gedaan in 1.164 klachtzaken. In totaal heeft Kifid 3.020 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2022.

Kijkend naar de afgelopen tien jaar slaagt Kifid er steeds beter in om consumenten en financiële dienstverleners bij elkaar te brengen en via bemiddeling of schikking de klacht op te lossen.

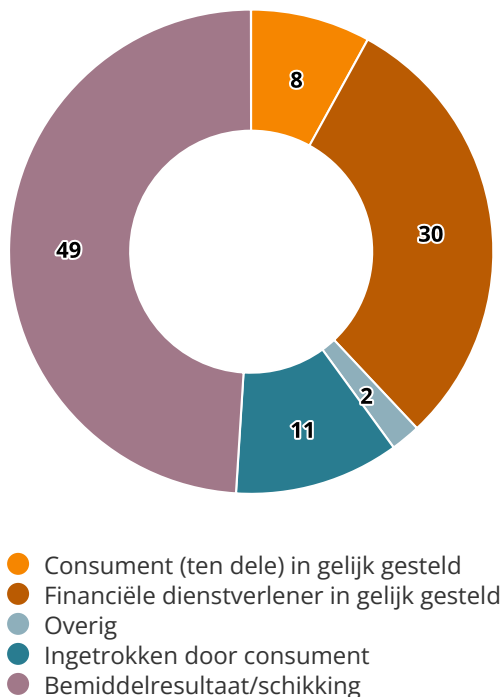
Gafiek 1: Klachtbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking 2013-2022 (Kifid, 2022)



Bemiddelen en schikken

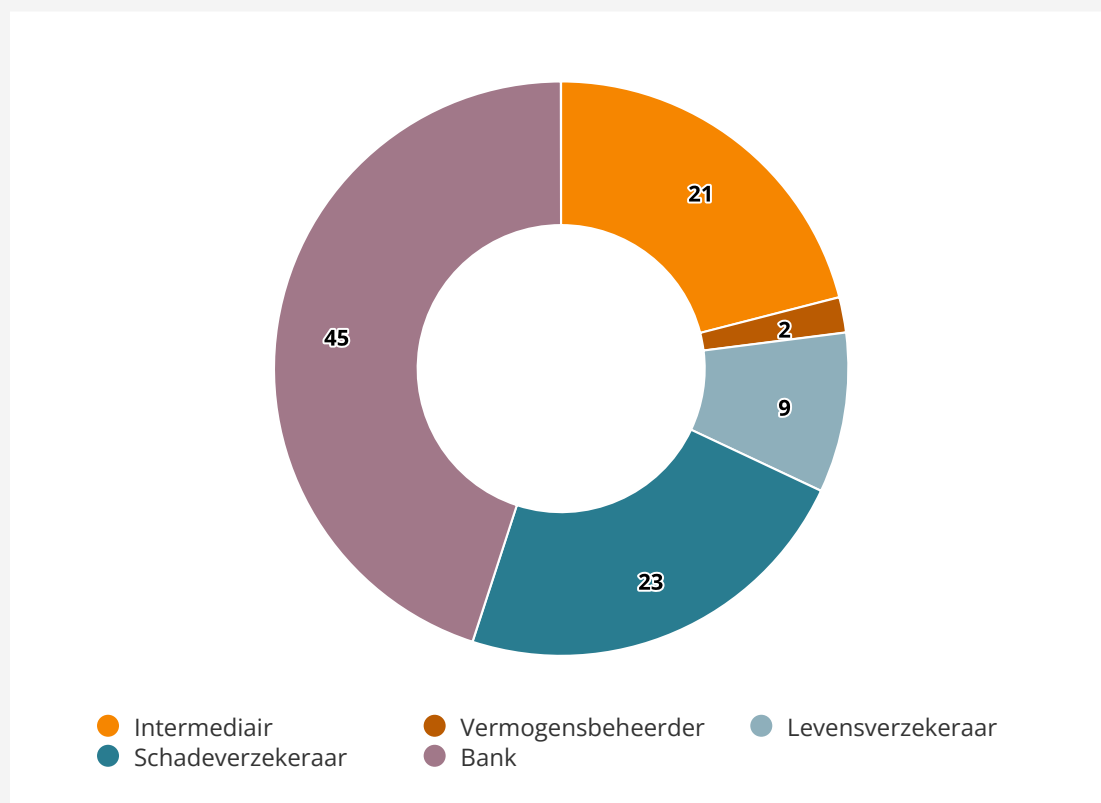
In 2022 wist Kifid ongeveer de helft (49 procent) van de klachten op te lossen met inzet van bemiddeling en schikking. Voor deze klachtzaken was een uitspraak niet meer nodig. Het aantal consumenten dat hun klacht tussentijds heeft ingetrokken daalde van 16 naar 11 procent. Reden voor het tussentijds intrekken van een klacht kan zijn dat consumenten en financiële dienstverleners soms buiten Kifid om alsnog tot een oplossing zijn gekomen. Of er zijn andere redenen die de consument doen besluiten om de klachtprocedure niet voort te zetten.

Grafiek 2: Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2022)



Kijkend naar het totaal aantal bemiddelresultaten hebben banken in 2022 een flink aandeel als het om medewerking aan het vinden van een oplossing via bemiddeling of schikking. Ook schadeverzekeraars en financiële adviseurs (intermediair) toonden zich bereidwillig. Van de 1.469 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, waren banken betrokken bij 45 procent hiervan. Schadeverzekeraars en het financiële intermediair verleenden medewerking aan respectievelijk 23 procent en 21 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten. Het aandeel van levensverzekeraars (9 procent) en het aandeel van vermogensbeheerders (2 procent) zijn gering aangezien hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten relatief gering is.

Grafiek 3: Klachten opgelost door bemiddeling of schikking per dienstverlenersegment (Kifid, 2022)

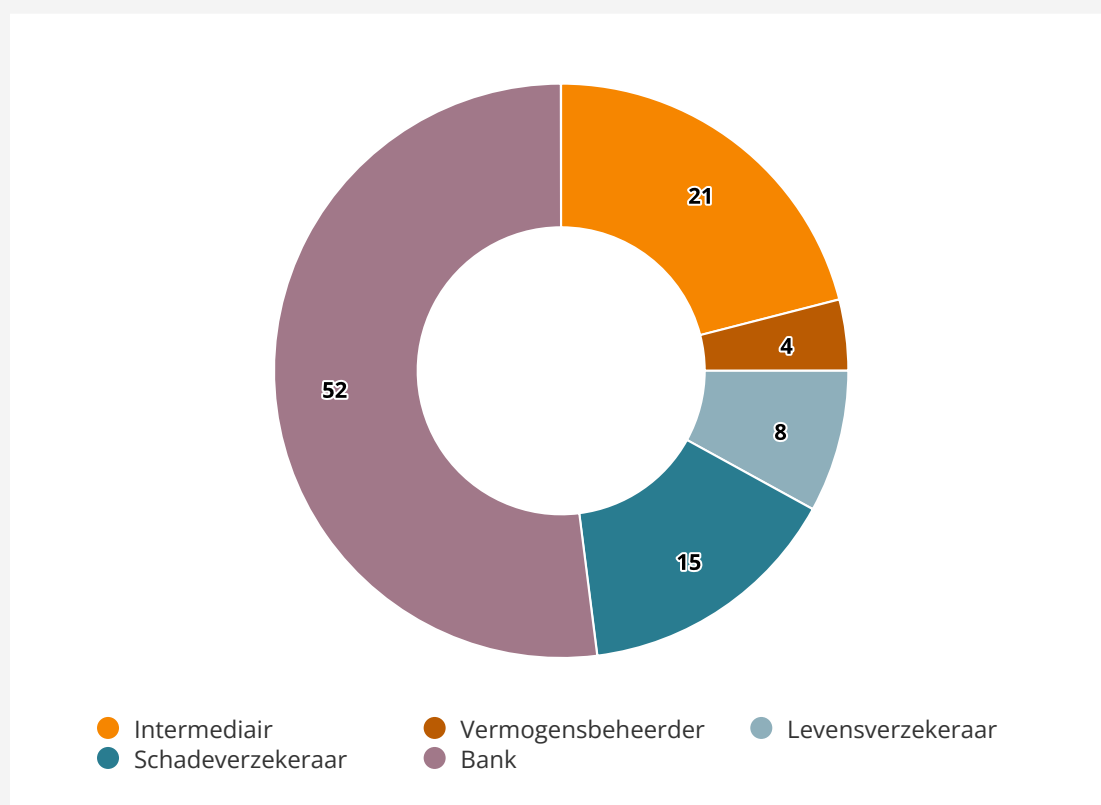


Uitspraak

Is er geen ruimte voor bemiddeling of lukt het niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2022 zijn 1.164 klachten geëindigd met een uitspraak, het merendeel van deze uitspraken is bindend. Alle uitspraken zijn gepubliceerd in het uitsprakenregister op de website.

Meer dan de helft van de uitspraken in 2022 (52 procent) ging over klachten tegen banken. Bijna een kwart (23 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 15 procent schadeverzekeringen en 8 procent levensverzekeringen. Financiële intermediairs waren betrokken bij 21 procent van de uitspraken. Het aantal uitspraken over klachten tegen vermogensbeheerders bedroeg 4 procent van het totaal aantal gedane uitspraken in 2022.

Grafiek 4: Klachten geëindigd met een uitspraak per dienstverlenersegment (Kifid, 2022)

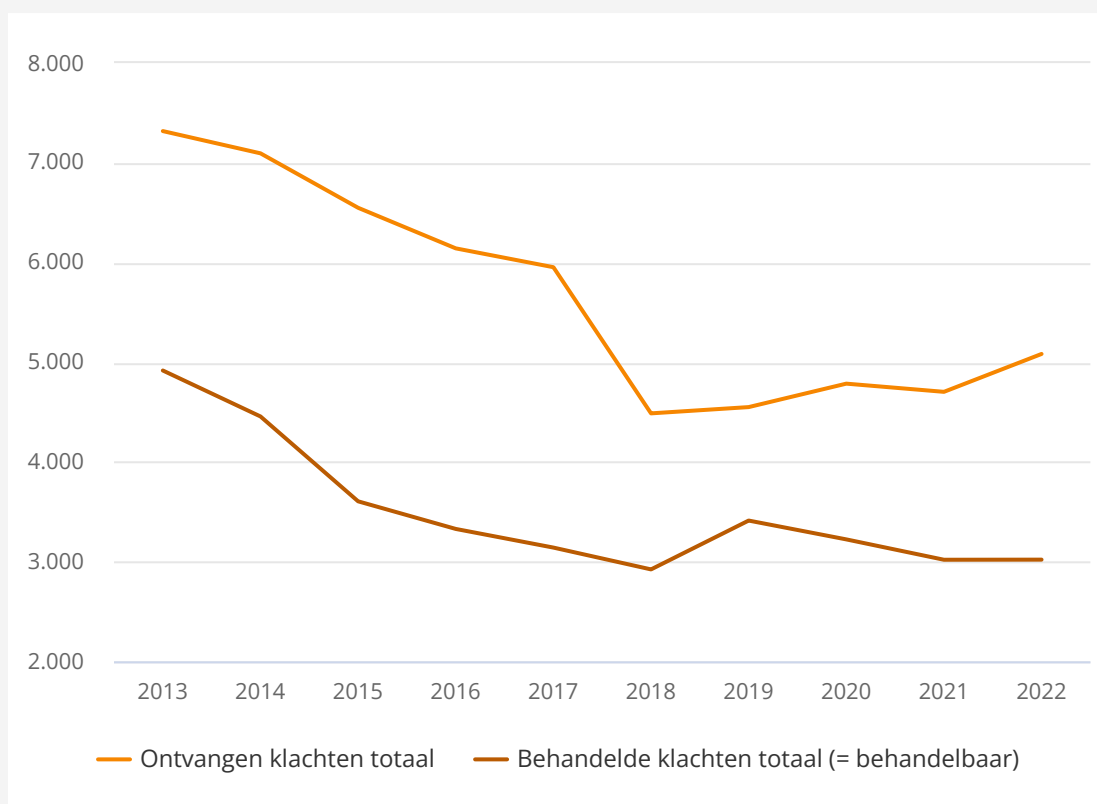


Ontvangen en behandelde klachten

Kifid heeft in 2022 in totaal 5.083 nieuwe klachten ontvangen. Het aantal mensen dat zich met een klacht bij Kifid meldt, nam met bijna 400 toe in vergelijking met 2021. Toen was het aantal ontvangen klachten 4.703. Deze groei is voor een groot deel toe te schrijven aan kredietregistratieklachten (BKR). Het is pas sinds 1 oktober 2021 dat Kifid deze klachten behandelt. Mensen weten Kifid goed te vinden. In de meeste gevallen verwijst de financiële dienstverlener de consument naar Kifid of mensen vinden het financiële klachtenloket via internet.

In 2022 heeft Kifid in totaal 3.020 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dit is vrijwel gelijk aan het aantal (3.019) in 2021. Het resultaat is in lijn met de algemene verwachting dat Kifid jaarlijks tussen de 3.000 en 3.200 klachten inhoudelijk behandelt en afrondt.

Grafiek 5: Ontvangen en behandelde klachten bij Kifid 2013-2022 (Kifid, 2022)



Niet alle klachten behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2022 met 500 toe ten opzichte van 2021. Het aantal niet-behandelbare klachten in 2022 bedroeg in totaal 2.256. Van de ingediende beroepen waren er tien niet behandelbaar. Voor het overgrote deel van deze klachten en beroepen geldt dat na indiening is gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht of het beroep door Kifid. In 2022 dienden 800 mensen een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Andere veelvoorkomende redenen voor niet-behandelbaar in 2022 zijn: de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht is niet aangesloten, de klacht is onduidelijk, de stukken nodig om de klacht te behandelen ontbreken, of het klachtformulier ontbreekt. Bij het ontbreken van een klachtformulier of benodigde stukken vraagt Kifid die opnieuw en bij herhaling op; blijven de benodigde stukken uit dan kan Kifid de klacht niet behandelen.

Kifid blijft inzetten op duidelijke communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Ook laat Kifid geen gelegenheid onbenut om erop te wijzen dat mensen hun klacht eerst moeten voorleggen aan de financiële dienstverlener. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan kunnen zij terecht bij Kifid. Daarnaast stimuleert Kifid het gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend. De **sneltest** is te vinden op de website van Kifid en geeft een eerste voorlopige indicatie of de klacht wel of niet voldoet aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Door mensen vooraf beter te informeren over welke klachten Kifid wel of niet kan behandelen, wil Kifid teleurstelling over niet-behandelbare klachten zoveel mogelijk voorkomen.

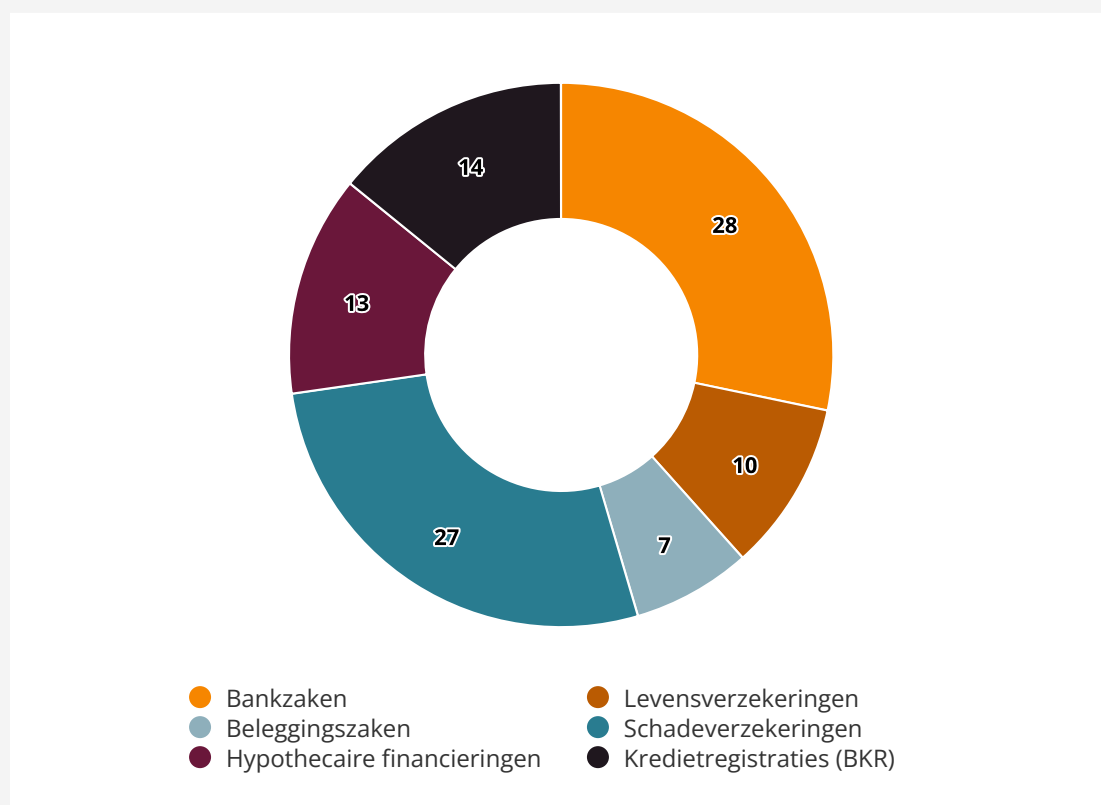


Toegankelijker en begrijpelijker Reglement Geschillencommissie in vraag- en antwoordvorm

Spreiding klachten

In de verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten zijn in 2022 verschillende verschuivingen te zien in vergelijking met voorgaande jaren. Het aandeel behandelde klachten over schadeverzekeringen neemt in 2022 verder af van 33 naar 27 procent (822 klachten). Daarentegen groeit in 2022 het percentage klachten over bankzaken van 23 naar 28 procent. Het is voor de eerste keer dat bankzaken bij Kifid het grootste aantal klachten opleveren. De behandelde kredietregistratieklachten vormen het op twee na grootste segment met 14 procent (412 klachten), gevolgd door klachten over hypotheekzaken met een aandeel van 13 procent (390 klachten). Het aandeel klachten over levensverzekeringen halveert van 21 naar 10 procent (312 klachten). In 2022 blijft het aandeel klachten over beleggingszaken met 7 procent (220 klachten) gelijk aan 2021.

Grafiek 6: Behandelde klachten per dienstverlening (Kifid, 2022)








Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid	2022	2021
Geschillencommissie	2.968	2.963
Commissie van Beroep	52	56
Totaal	3.020	3.019

Ontvangen klachten Kifid	2022	2021
Geschillencommissie	5.022	4.633
Commissie van Beroep	61	70
Totaal	5.083	4.703

Niet-behandelbare klachten Kifid	2022	2021
Geschillencommissie	2.246	1.744
Commissie van Beroep	10	10
Totaal	2.256	1.754

Behandelde klachten per dienstverlening

		2022	2021
	Bankzaken		
	Geschillencommissie	851	688
	Commissie van Beroep	7	6
	Beleggingszaken		
	Geschillencommissie	213	218
	Commissie van Beroep	7	6
	Hypothecaire financieringen		
	Geschillencommissie	382	465
	Commissie van Beroep	8	9
	Levensverzekeringen		
	Geschillencommissie	291	621
	Commissie van Beroep	21	22
	Schadeverzekeringen		
	Geschillencommissie	813	968
	Commissie van Beroep	9	13
	MKB-zaken		
	Geschillencommissie	6	3
	Commissie van Beroep	0	-
	Kredietregistraties (BKR)		
	Geschillencommissie	412	-
	Commissie van Beroep	0	-

Behandelde klachten Geschillencommissie



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Bemiddelresultaat/schikking	435	155	93	162	157	461	3	1.466
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	70	55	10	38	10	54	-	237
Ingetrokken door consument/ ondernemer	110	26	7	33	32	113	1	322
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	224	152	100	148	85	167	2	878
Overig	12	24	3	1	7	18	-	65
	851	412	213	382	291	813	6	2.968

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	MKB	Totaal
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	329	122	85	51	29	181	3	800
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	314	283	84	115	57	333	65	1.251
Ingetrokken door consument/ondernemer	32	20	12	9	9	46	1	129
Overig	13	3	2	3	11	34	-	66
	688	428	183	178	106	594	69	2.246

Behandelde klachten Commissie van Beroep



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Schikking	-	-	-	-	-	3	3
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	3	-	1	4	2	3	13
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	4	-	6	4	19	3	36
	7	-	7	8	21	9	52

Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep



	Bank	BKR	Belegging	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling beroep	2	1	-	1	1	5	10

Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk

De behandeling jaarlijks van meer dan 3.000 klachten levert een schat aan kennis en ervaring op. De meest in het oog springende trends en ontwikkelingen uit 2022 komen aan bod in de verhalen 'Uit de praktijk...'. Vier afzonderlijke verhalen over achtereenvolgens bank- en hypotheekklachten, beleggingsklachten, verzekeringsklachten, en klachten van kleinzakelijke ondernemers.



Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten

Waar het aantal behandelde bankklachten door de Geschillencommissie toenam van 688 in 2021 naar 851 in 2022, daalde het aantal behandelde hypotheekklachten van 465 naar 382. Daarnaast trokken er 412 kredietregistratieklachten (BKR) voorbij. De Geschillencommissie deed een aantal belangrijke uitspraken die gevolgen hebben voor veel consumenten: zo moeten instellingen de registratieduur beter onderbouwen en werd de 'erfpachtzaak' in het voordeel van consumenten beslist.



Kredietregistraties (BKR)

De Geschillencommissie kreeg 412 kredietregistratieklachten te verwerken, 2022 was het eerste volledige jaar dat Kifid ook deze klachten behandelt; de Geschillenregeling BKR ging op 1 oktober 2021 over naar Kifid. Het betekent dat de binnen Kifid ontwikkelde bemiddelpraktijk ook openstaat voor deze klachtzaken, en dat lukte in bijna vier van de tien keer. In 207 gevallen werd er uitspraak gedaan en in een kwart daarvan kreeg de consument gelijk. Om meer inzicht te geven in de coderingen en de aspecten die een rol spelen in de belangenafweging tussen de consument enerzijds en de financiële dienstverlener anderzijds, verscheen begin 2023 een [kennisdocument over wat te doen tegen een negatieve kredietregistratie](#).

Frauderegistratie

De Geschillencommissie deed in 2022 een [principiële uitspraak over de duur van registraties in de interne en externe waarschuwingsregisters](#) die de financiële sector bijhoudt. Voor consumenten heeft zo'n registratie van hun persoonsgegevens verstrekking gevolgen voor het kunnen verkrijgen van een bankrekening, een krediet of een hypotheek. In de categorie bank- en hypotheekklachten worden deze registraties vaak opgelegd na geldezelpraktijken of na valsheid in geschrifte, bijvoorbeeld om een hogere hypotheek te kunnen krijgen. De Geschillencommissie merkte steeds vaker dat financiële dienstverleners de maximale registratieduur van acht jaar als standaard beschouwden en dat die alleen bij bijzondere

omstandigheden werd gematigd. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet de registratieperiode van persoonsgegevens echter worden beperkt tot een strikt minimum. Financiële dienstverleners moeten voortaan de teller op nul zetten en kunnen vanaf daar, mits onderbouwd en gemotiveerd, een jaar of jaren toevoegen. Dit nieuwe systeem moet de proportionaliteit van de maatregel beter waarborgen. Uitspraak [GC 2022-0335](#) is hiervan een voorbeeld.

Eeuwigdurende erfpacht

De zogenoemde 'erfpachtzaak' kreeg ruim media-aandacht. De Geschillencommissie deed in 2022 [uitspraak \(GC 2022-0192\) in het voordeel van een erfpachter](#) die gebruik maakte van de mogelijkheid om van voortdurende erfpacht over te stappen naar eeuwigdurende erfpacht. Dit speelt voornamelijk in Amsterdam, waar de gemeente tienduizenden huiseigenaren de gelegenheid geeft om de erfpacht voor altijd af te kopen. De bank mag in zo'n geval een nieuwe hypotheekakte verlangen, maar het is onredelijk, zo oordeelde de Geschillencommissie om de kosten daarvan (in casu 1088 euro) bij de consument neer te leggen. De Rabobank ging tegen deze uitspraak in beroep, maar de [Commissie van Beroep bekrachtigde begin 2023 de zienswijze van de Geschillencommissie \(CvB 2023-0008\)](#).

Nieuwe vragen bij variabele rente

In de zaken rondom variabele rente op doorlopend krediet deden zich in 2022 twee nieuwe vraagstukken voor. Ten eerste speelde de vraag of de kredietverstrekker ook het rente-over-rente effect moet meenemen in de berekening van de compensatie. De Geschillencommissie oordeelde in januari 2022 dat dat niet het geval was (GC 2022-0047) maar de Commissie van Beroep had een andere zienswijze: het effect moet wel worden meegenomen om de situatie voor de consument volledig te herstellen ([CvB 2022-0036](#)). De Geschillencommissie zal deze lijn volgen.

Een tweede vraagstuk ontstond nadat De Nederlandse Bank (DNB) noodgedwongen moest stoppen met het publiceren van de rentereeksen voor doorlopend consumptief krediet. Daardoor was het vanaf mei 2022 onduidelijk met welke referentierente de compensatie berekend moet worden. In het voorjaar van 2023 wordt meer bekend over een nieuwe rentereeks. Hierdoor houdt Kifid ongeveer tachtig klachtzaken tijdelijk aan.

Onbewerkte kopie opvragen én bewaren?

De Geschillencommissie kreeg veel klachten van consumenten die zich beklagen over de manier waarop banken willen voldoen aan de antiwitwaswet (Wwft). Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen naar de herkomst van eigen geld in geval van een hypotheek of om de heridentificatieplicht. Instellingen vragen dan bijvoorbeeld aan consumenten om een onbewerkte kopie van hun identiteitsbewijs te uploaden. De Geschillencommissie begrijpt dat dit voor consumenten onveilig kan voelen. De bank is echter verplicht om de informatie op te vragen op grond van de Wwft. Daar tegenover staat de Algemene Verordening Gegevensbescherming die de consument wil beschermen: tussen Wwft en AVG bestaat in die zin een spanningsveld. Zo concludeerde de Geschillencommissie in 2022 dat een instelling een onbewerkte kopie van een identiteitsbewijs mag opvragen, maar dat het in strijd is met de AVG om deze ook onbewerkt te bewaren ([GC 2022-0013](#)). Begin 2023 zette de Commissie van Beroep een streep door deze uitspraak. Zij oordeelde dat financiële dienstverleners de gegevens uit het wettelijk verplichte klantenonderzoek onbewerkt moeten bewaren. De toezichthoudende instanties kunnen dan zien dat het klantenonderzoek correct heeft plaatsgevonden. En ook bepaalde opsporingsinstanties moeten hier gebruik van kunnen maken ([CvB 2023-0004](#)).

Geldezels en spoofing

Ondanks alle voorlichtingscampagnes ziet de Geschillencommissie geldezelpraktijken en spoofing (bankhelpdeskfraude) voortduren. De Geschillencommissie merkt daarbij op dat een geldezel die gebruik laat maken van zijn of haar rekening in zekere zin ook een slachtoffer is. Het zijn vaak consumenten die in financiële problemen verkeren. Bij spoofing laten met name oudere mensen zich overbluffen door gewiekste criminelen, of gaat het om niet-Nederlanders die denken dat het in Nederland wellicht gebruikelijk is dat de bank een klant op die manier benadert. Het coulancekader dat de vier grootbanken hebben opgezet, werkt goed, ziet de Geschillencommissie. Naar aanleiding van dit coulancekader is het [kennisdocument over oplichting](#) geactualiseerd.

Hypotheekadvies: kwaliteit en kosten

Er zijn in 2022 enkele tientallen uitspraken gedaan over kwaliteit en kosten van hypotheekadvies. De Geschillencommissie ziet dat de zorgplicht over het algemeen adequaat wordt ingevuld. Het komt echter voor dat een adviestraject niet aan de verwachtingen voldoet. Dit was bijvoorbeeld het geval bij een consument met een inkomen dat voor een deel uit een persoonsgebonden budget (pgb) bestond. De financieel adviseur wist daarvan, maar had niet gewezen op de mogelijke consequenties voor de haalbaarheid van de aanvraag. Uiteindelijk kwam er een lager hypotheekbedrag zonder NHG tot stand, moest de consument het tekort op een andere manier regelen en had de adviseur vervolgens de bijbehorende verzekeringen niet naar het lagere bedrag aangepast. Ook was hij op vakantie zonder vervanging te regelen. Tijdens de zitting erkent de hypotheekadviseur dat begeleiding en communicatie niet optimaal zijn geweest en stelt hij voor om de factuur voor advies-en bemiddelingskosten te halveren. De Geschillencommissie vindt dit een passende vergoeding ([GC 2022-0464](#)).

Uit de praktijk... beleggingsklachten

Het aantal beleggingsklachten lag in 2022 op hetzelfde niveau als het jaar ervoor: de Geschillencommissie heeft 213 klachten behandeld, waarvan bijna de helft (93) is opgelost met bemiddeling. Van de 110 zaken geëindigd met een uitspraak is in tien gevallen de vordering van de consument toegewezen. De Geschillencommissie ziet als rode draad dat de beleggende consument vaak teveel verwacht van de beleggingsdienstverlener.



Type klachten

De Geschillencommissie krijgt hoofdzakelijk beleggingsklachten te behandelen over execution only dienstverlening: het gaat dan om consumenten die zélf hun portefeuille beheren en transacties invoeren op het platform van de dienstverlener. De Geschillencommissie stipt aan dat een consument bescherming verdient, maar dat een belegger een bijzondere consument is omdat hij of zij per definitie beleggingsrisico loopt. Het feit dat een financiële dienstverlener een fout maakt, betekent bijvoorbeeld niet dat het hele beleggingsrisico verschuift naar die dienstverlener hoewel de consument dat weleens anders ziet. Klachten over vermogensbeheer (beheerd beleggen) komen veel minder vaak voor. Het gaat dan in de regel over kosten of over het juiste beleggingsprofiel: zijn de wensen van de consument wel correct geïnventariseerd en past het profiel bij de wensen?

Aanvullende dienstverlening

Het valt de Geschillencommissie op dat consumenten vaak aanvullende dienstverlening of informatieverstrekking verwachten die de dienstverlener volgens de overeenkomst niet hoeft te leveren. In de regel wordt wél actief geïnformeerd over corporate actions waarbij klanten een actieve keuze moeten maken voor bijvoorbeeld het type dividend dat zij wensen te ontvangen. Maar uit deze dienstverlening mag de consument niet afleiden dat de dienstverlener hem dan ook over andere zaken wel zal informeren. Zo beklagden consumenten zich erover dat het platform Lynx hen niet had geattendeerd op het opheffen van een tracker (ETF) die zij aanhielden. De Geschillencommissie: 'Dat Lynx ervoor heeft gekozen haar klanten

wel te informeren over corporate actions waarbij de klanten in kwestie een keuze dienen te maken, leidt niet tot het oordeel dat Lynx daarom ook gehouden is informatie over alle andere corporate actions te verschaffen (GC 2022-0675). Ook in eerdere uitspraken overwoog de Geschillencommissie dat het in execution only dienstverlening primair aan de belegger is om zich te informeren over de financiële instrumenten waarin hij belegt en in de ontwikkelingen in verband met zijn beleggingen.

Tekortenprocedure ('margin call')

Beleggers zijn vaak slecht op de hoogte van de werking van een tekortenprocedure ('margin call') als er een dekkingstekort is. Zij vinden vaak dat ze te weinig tijd krijgen om een tekort aan te zuiveren. Of ze klagen dat ze verlies hebben geleden doordat er op een ongunstig moment posities zijn gesloten. In een zaak tegen De Giro beklaagde een consument zich over het feit dat hij opdraaide voor de kosten van de tekortenprocedure: een bedrag van 769 euro. De Geschillencommissie stelde vast dat het een instelling vrij staat om het tarief voor de tekortenprocedure te bepalen tenzij dat tarief onredelijk hoog is. Dat was niet het geval (GC 2022-0348). Om de kennis over dit onderwerp te vergroten, heeft Kifid in 2022 een [kennisdocument gepubliceerd over de gevolgen van een dekkingstekort](#).

Triodos Certificaten

De Geschillencommissie ontving meerdere klachten over het besluit van Triodos om de handel in certificaten Triodos langdurig op te schorten. Het is begrijpelijk dat deze consumenten bij Kifid aanklopten maar de Geschillencommissie kon deze klachten niet behandelen; zij heeft niet de mogelijkheid een uitspraak te doen die recht doet aan de belangen van alle betrokkenen. Dat hangt samen met het feit dat de certificaten van Triodos onderdeel zijn van het risicodragend vermogen van de bank. Deze zaak hoort thuis bij de Ondernemingskamer, die de zaak dit voorjaar behandelt (GC 2022-0892).

Crowdfunding

Hoewel crowdfunding steeds meer opkomt, kreeg de Geschillencommissie er nog niet vaak een klacht over binnen. In 2022 werd een klacht tegen Collin Crowdfunding (een bemiddelaar tussen investeerders en geldnemers) behandeld. Een consument had 500 euro geïnvesteerd in een bedrijf dat er op enig moment dusdanig slecht voorstond dat Collin voorstelde de lening tegen 20 procent te laten afkopen om een volledig verlies in geval van een faillissement te voorkomen. Volgens de consument was de communicatie daarover onzorgvuldig verlopen, hij stelde zijn schade op 400 euro. De Geschillencommissie oordeelde dat Collin aan de investeerders wel degelijk voldoende informatie had verschaft om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen (GC 2022-0200). De Geschillencommissie merkt hierbij op dat crowdfunding een risicovolle bezigheid is waarbij bedrijven waarin geïnvesteerd wordt failliet kunnen gaan en een consument de hele investering kan verliezen.

Klantenonderzoek

De Geschillencommissie kreeg een behoorlijk aantal zaken te verwerken over de manier waarop instellingen uitvoering geven aan het klantenonderzoek in het kader van de antiwitwaswet (Wwft). Instellingen hebben een ruime bevoegdheid om informatie op te vragen, maar die bevoegdheid is niet onbegrensd. Een algemene maatstaf is daarvoor echter moeilijk te geven. Zo was er een zaak van een consument die zich erover beklaagde dat DeGiro informatie verlangde over de herkomst van zijn vermogen: hij moest onder meer een aangifte bij de Zwitserse belastingdienst overleggen. De Geschillencommissie vond dat DeGiro dit inderdaad van de klant mocht vragen (GC 2022-0182). De Commissie van Beroep was in de beroepsprocedure echter van oordeel dat DeGiro 'geen redelijk en proportioneel gebruik' heeft gemaakt van de bevoegdheid om bij de consument informatie op te vragen over de herkomst van zijn vermogen. Zo vond de Commissie de termijn te kort, had de consument wel alle andere gevraagde stukken tijdig overgelegd en reageerde DeGiro niet op vragen van de consument over de achtergronden van het cliëntenonderzoek (CvB 2023-0005).

Uit de praktijk... verzekeringsklachten

De Geschillencommissie van Kifid heeft in 2022 minder verzekeringsklachten behandeld dan in 2021: 813 klachten over schadeverzekeringen (tegen 986 in 2021) en 291 klachten over levensverzekeringen (tegen 621 in 2021). Ruim de helft daarvan is opgelost door bemiddeling. De Geschillencommissie heeft in 316 klachtzaken uitspraak gedaan. Tientallen uitspraken gingen over registraties in waarschuwingsregisters met voor consumenten verstreckende gevolgen. Ook waren er een flink aantal uitspraken over rechtsbijstandverlening en over de zorgplicht van tussenpersonen.



Bemiddeling komt vaker voor

De Geschillencommissie ziet bemiddeling toenemen in de praktijk van verzekeringsklachten. Ruim de helft van de geschillen werd in 2022 opgelost door bemiddeling, in 2021 waren dat er nog vier op de tien. Zo komt het voor dat een vordering van een consument juridisch niet toewijsbaar is of dat er geen schade is ontstaan als gevolg van de tekortkoming van de verzekeraar, maar de verzekeraar hem of haar uit coulance toch tegemoet wil komen. Bijvoorbeeld omdat een consument erg lang moest wachten of een medewerker zich onduidelijk heeft uitgedrukt. Het aanbieden van excuses in combinatie met een kleine tegemoetkoming kan dan een oplossing zijn. De erkenning dat er iets mis is gegaan, is heel belangrijk voor consumenten, ziet de Geschillencommissie.

Tekortschietende rechtsbijstand

Veel van de klachten over rechtsbijstandverlening blijken ongegrond, maar de verzekeraar schiet ook weleens tekort in de uitvoering. Zo wordt (nog steeds) niet altijd de geschillenregeling aangeboden, terwijl een uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering verplicht is om consumenten daarop te wijzen wanneer hij besluit een zaak niet voort te zetten. Zie ook het [kennisdocument over een second opinion](#). Ook komt het voor dat de rechtsbijstandverlener een verkeerde aanpak kiest, bijvoorbeeld in het geval van een consument die in de clinch lag met zijn aannemer. De betreffende aannemer schoot niet op met de bouw van de woning en bleek bovendien niet aangesloten te zijn bij Woningborg zodat de consument in geval van

een faillissement met lege handen zou staan. De door de consument ingeschakelde rechtsbijstandverlener adviseerde echter de overeenkomst voort te zetten en de aannemer de klus te laten afmaken. Na oplevering waren er tal van gebreken aan de woning die de consument niet meer op de inmiddels failliete aannemer kon verhalen. De rechtsbijstandverzekeraar moet de kosten, in totaal 38.000 euro, aan de consument betalen ([GC 2022-0309](#)).

Registratie in waarschuwingsregister

Registratie van persoonsgegevens door de verzekeraars in de interne of externe waarschuwingsregisters doet zich grofweg voor in twee gevallen: het opzettelijk schenden van de precontractuele mededelingsplicht (dus het onjuist of onvolledig informeren van de verzekeraar bij het aangaan van de verzekering) of het claimen van meer schade dan daadwerkelijk is geleden door bijvoorbeeld het vervalsen van documenten. De verzekeraar kan dan een scala aan maatregelen treffen, waarvan registratie in een of meer waarschuwingsregisters de grootste impact heeft. Consumenten kunnen dan soms jarenlang geen reguliere verzekering afsluiten en zijn tegen hogere kosten aangewezen op De Vereende. Ook ziet de Geschillencommissie dat de consument niet altijd beseft dat de verzekeraar de gehele relatie kan verbreken. In geval van fraude met een autoverzekering kan ook de inboedelverzekering bij hetzelfde concern worden opgezegd. Het vertrouwen is immers over de hele linie geschonden. Overigens moet dat wel in de voorwaarden staan en verzekeraars moeten de fraude uiteraard aantonen. Zo werd een consument die een verloren koffer claimde na een stedentrip naar Londen, niet geloofd omdat er een aantal onduidelijkheden in zijn verklaring zaten. Hij kon bijvoorbeeld de naam van het hotel niet noemen. De consument wist die onduidelijkheden echter op te helderen, waardoor er volgens de Geschillencommissie geen sprake was van fraude ([GC 2022-0156](#)). Het bestaan van onduidelijkheden is onvoldoende reden om van fraude te spreken. Zie ook het gepubliceerde [kennisdocument over registratie in een waarschuwingsregister](#).

Vallen vissen onder de inboedelverzekering?

In een zaak over kostbare vissen paste de Geschillencommissie de zogenoemde contra proferentem regel toe. Bij twijfel over de betekenis van een voorwaarde geldt de voor de consument meest gunstige lezing als dit een redelijke lezing is. De vissen waren overleden nadat de waterpompen in de vijver door een blikseminslag uitvielen. De inboedelverzekeraar wilde de schade niet vergoeden omdat alleen roerende zaken zijn verzekerd, dieren geen zaken zijn en ook niet aan te merken zijn als inboedel. Maar volgens de consument vermelden de verzekeringsvoorwaarden niet dat roerende zaken geen dieren zijn en worden huisdieren, waaronder vissen, niet uitgesloten. De Geschillencommissie stelt dat deze lezing van de consument een redelijke lezing is. Ten eerste omdat in het Burgerlijk Wetboek staat dat bepalingen met betrekking tot 'zaken' ook voor dieren gelden. Ten tweede omdat de verzekeringsvoorwaarden opsommen wat niet onder inboedel en lijfsieraden valt; hier wordt 'vee' wel genoemd, maar overige (huis)dieren niet. In deze klachtzaak moet de verzekeraar een bedrag van 34.220 euro aan de consument betalen voor het verlies van de kostbare vissen ([GC 2022-0982](#)). De Geschillencommissie wijst er nog eens op dat als een verzekeraar gebeurtenissen of categorieën wil uitsluiten, dat om scherpe formuleringen vraagt in de voorwaarden die voor een consument duidelijk en begrijpelijk zijn.

Gespreksverslagen tussenpersoon

In enkele tientallen klachtzaken is geoordeeld over de zorgplicht van financieel adviseurs. Aandachtspunt blijft de verslaglegging door tussenpersonen. Zo stelt een consument dat hij in het gesprek met de adviseur heeft aangegeven een extra dekking te willen, maximaal een bepaald bedrag had willen betalen of niet gewaarschuwd is voor bepaalde risico's. De tussenpersoon heeft een andere lezing van het besprokene, maar kan dat niet hard maken met een (geaccordeerd) gespreksverslag. De gevolgen zijn verstrekkend: wanneer er geen verslagen of notities zijn, dan volgt de Geschillencommissie in beginsel wat de consument zegt, de tussenpersoon heeft als professional een verzwaarde motiveringsplicht. De uitspraak [GC 2022-0262](#) is daar een voorbeeld van.

Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers

Kleinzakelijke ondernemers kunnen met klachten over een aantal financiële diensten bij Kifid terecht, als alternatief voor de rechter. Dit doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Zij missen vaak de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven. De gang naar de rechter is voor een mkb-ondernemer of zzp'er duur. Bovendien is dan een advocaat nodig en kost het veel tijd, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.



Tiental ondernemersklachten

Enkele tientallen kleinzakelijke ondernemers hebben in 2022 een beroep gedaan op Kifid. Het merendeel van deze klachten heeft Kifid niet kunnen behandelen, omdat ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vastgelegd in het reglement. Enkele tientallen klachten gingen niet over een kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, of erkend financieringsadvies zoals omschreven in de betreffende Gedragscode. Ook is Kifid niet bevoegd om klachten te behandelen over een zakelijk krediet dat bij een bank is afgesloten vóór 1 juli 2018, of verkregen van een alternatieve financier vóór 1 juli 2019, of over een erkend financieringsadvies van vóór 1 mei 2021. Kifid heeft in 2022 zes klachten van kleinzakelijke ondernemers behandeld en afgerond. Drie ondernemersklachten zijn opgelost met bemiddeling. In twee zaken is een uitspraak gedaan waarbij de financiële dienstverlener in het gelijk is gesteld. Een ondernemer heeft zijn klacht voortijdig ingetrokken.

Erkend financieringsadvies

Op initiatief van de Stichting MKB Financiering is Kifid sinds 1 mei 2021 bevoegd om **ondernemersklachten over financieringsadvies** te behandelen voor zover gegeven door een financieringsorganisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB. Bijvoorbeeld als een kleinzakelijke ondernemer vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de risico's die samenhangen met de geadviseerde of verkochte producten en diensten. Of als de geadviseerde financierstructuur en verplichtingen volgens de ondernemer niet verantwoord zijn of niet passen bij het bestedingsdoel. Het kan ook zijn dat de ondernemer het niet eens is met de manier waarop de financieringsadviseur de afspraken met betrekking tot de

financieringsaanvraag uitvoert. Een kleinzakelijke ondernemer kan bij Kifid niet klagen over een afwijzing voor een financieringsadvies; het staat een financiersadviseur vrij om een verzoek voor advisering en begeleiding te weigeren. Deze dienstverlening door Kifid ligt in het verlengde van de behandeling van ondernemersklachten over alternatieve financiering en maakt deel uit van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB.

Alternatieve financiering

Kleinzakelijke ondernemers met **klachten over alternatieve financiering** kunnen al sinds 1 juli 2019 bij Kifid terecht. Ook dit gebeurt op initiatief van de Stichting MKB Financiering en maakt deel uit van de Gedragscode MKB Financiers. Deze Gedragscode zorgt voor meer transparantie en biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die gebruikmaken van nieuwe financieringsvormen. Heeft een kleinere ondernemer of zzp'er een klacht over zijn alternatieve financiering en heeft de betrokken financier de Gedragscode MKB Financiers ondertekend, dan is Kifid het toegankelijke en deskundige alternatief voor een gang naar de rechter.

Kleinzakelijke financiering

Kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers met een **klacht over een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank** kunnen al sinds 1 juli 2018 terecht bij Kifid. Dit klachtenloket is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en maakt deel uit van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Deze Gedragscode biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die een bedrijfsfinanciering afsluiten met een bank of andere financier die de Gedragscode onderschrijft.

Spelregels voor kleinzakelijke ondernemers

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in het **reglement Geschillencommissie Kifid**. Zo moet een klacht over een kleinzakelijke financiering gaan over een financiering die is aangevraagd vanaf 1 juli 2018. Een klacht over een alternatieve financiering moet gaan over een financiering die is afgesloten vanaf 1 juli 2019 en een klacht over een erkend financieringsadvies moet gaan over een financiering die is aangevraagd op of na 1 mei 2021. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling bij Kifid een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering en erkend financieringsadvies zijn op enkele uitzonderingen na in principe bindend. Dit betekent dat de bank of alternatieve financier of erkend financieringsadviseur de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Kifid in de samenleving

Het financiële klachteninstituut voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke en deskundige geschillenbeslechting als alternatief voor een gang naar de rechter. Om deze maatschappelijke rol zo goed mogelijk te vervullen zoekt Kifid actief de dialoog met relevante stakeholders. Mensen die gebruikmaken van het klachtenloket krijgen de gelegenheid om feedback te geven. Daarnaast werkt Kifid samen met ADR-organisaties in Nederland en daarbuiten om van elkaar te leren, elkaar te inspireren en samen op te trekken. Over de manier waarop Kifid met twee benen in de samenleving staat, kennis deelt en zichtbaarheid bevordert hierna meer.



Klanttevredenheid

Een onafhankelijk onderzoeksbureau doet, evenals voorgaande jaren, in opdracht van Kifid continue onderzoek doen naar de klanttevredenheid van consumenten. In 2022 heeft hetzelfde onderzoeksbureau ook de klanttevredenheid gemeten van bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners. Dit gebeurt in de vorm van een eenmalige vragenlijst gericht op de algemene tevredenheid over een heel jaar, een zogenoemd relatieonderzoek. De resultaten van beide klantonderzoeken geven informatie over wat goed gaat en wat beter kan. Kifid gebruikt dit voor verbetering van de klachtbehandeling.

Consumenten

Het continue onderzoek onder consumenten is in 2022 aangepast. In plaats van één vragenlijst na afloop van de klachtbehandeling krijgen mensen op verschillende momenten tijdens de klachtprocedure een korte en gerichtere vragenlijst. Zodra iemand bericht heeft ontvangen dat Kifid de klacht kan behandelen, volgt er een vragenlijst over de eerste ervaringen met Kifid, in het bijzonder met het indienen van de klacht. Zodra Kifid bij de klager 'repleik' heeft opgevraagd, volgt een vragenlijst die focust op de communicatie en het contact met de secretaris van Kifid. Degene die aanwezig is geweest bij een mondelinge behandeling van de klacht (zitting), ontvangt daarna een korte vragenlijst specifiek hierover. En wanneer de klachtzaak bij Kifid is afgerond krijgt de klager opnieuw de gelegenheid om feedback te geven.



Consumenten waardeerden Kifid in 2022 gemiddeld met een 7,7. In een tot twee op de tien klachtzaken geven consumenten een onvoldoende. In bijna twee op de tien klachtzaken geven consumenten een waardering van 6 of 7. Zeven van de tien consumenten geven Kifid een 8 of hoger; daaronder veel consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling. De duidelijke en heldere communicatie via de website en in schriftelijk en telefonisch contact leiden tot tevredenheid. Ook de vriendelijkheid en behulpzaamheid van Kifid-mensen oogst waardering. Zeven van de tien consumenten vindt dat Kifid laagdrempelig, objectief en onafhankelijk is, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Slechts een op de tien consumenten is het hier niet mee eens en twee van de tien consumenten hebben geen uitgesproken mening over de onafhankelijkheid, objectiviteit en laagdrempeligheid van Kifid.

Financiële dienstverleners

Banken, verzekeraars en overige financiële dienstverleners waardeerden de dienstverlening door Kifid in 2022 gemiddeld een 7,4. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Financiële dienstverleners zijn positief over het contact met Kifid. De bereikbaarheid is goed, de communicatie is duidelijk en begrijpelijk, en vragen worden beantwoord. Het online FD-portaal vindt een groot deel van de financiële dienstverleners gebruiksvriendelijk. Zij waarderen de inzet voor bemiddeling met een ruime voldoende. Uitspraken van Kifid vinden zij in het algemeen in lijn met de verwachting. De klachtbehandeling, bemiddeling en uitspraken van Kifid waren in 2022 voor acht van de tien financiële dienstverleners aanleiding om iets aan te passen in het beleid, de interne klachtenafhandeling, of de voorwaarden.

Het overgrote deel van de financiële dienstverleners onderschrijft dat Kifid laagdrempelig is voor consumenten en kleinzakelijke ondernemers. Daarnaast ervaart het grootste gedeelte van de dienstverleners Kifid als een onafhankelijk klachteninstituut. Een klein deel van de financiële dienstverleners herkent zich niet in de stelling dat Kifid klachten volledig onpartijdig behandelt.



Klachten over Kifid

In 2022 heeft de klachtencoördinator van Kifid 40 klachten ontvangen over Kifid; dat is een forse daling ten opzichte van de 62 klachten in 2021. De klachten zijn vrijwel altijd afkomstig van consumenten. Vaak is een voor de consument tegenvallende uitspraak de trigger voor een klacht. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt.

De klachtencoördinator kan wel kijken naar de bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid, naar tijdigheid van de klachtbehandeling, naar klachten over onpartijdigheid of onafhankelijkheid. De klachtencoördinator kan zich niet uitspreken over procedurele beslissingen en ook niet over feiten en oordelen zoals neergelegd in uitspraken.

Herstelverzoeken

Het aantal herstelverzoeken was met 28 in 2022 ook lager dan de 34 in 2021. Van de herstelverzoeken hebben 8 verzoeken geleid tot een aanpassing van de uitspraak. De overige 20 verzoeken zijn afgewezen. Alle herstelverzoeken zijn schriftelijk afgehandeld. Consumenten of financiële dienstverleners kunnen een verzoek tot herstel kennelijke vergissingen indienen als zij vinden dat er in de uitspraak bijvoorbeeld een verkeerde datum of naam is opgenomen. Het komt wel voor dat een herstelverzoek wordt ingediend als een consument of financiële dienstverlener het niet eens is met de inhoud of motivering van de uitspraak. Een herstelverzoek kan echter niet leiden tot een ander oordeel van de Geschillencommissie.

In gesprek met ...

In 2022 kon Kifid de reguliere bijeenkomsten met stakeholders weer laten plaatsvinden op kantoor, nadat dit gedurende de corona-jaren voornamelijk online heeft plaatsgevonden.

In september organiseerde Kifid het jaarlijks najaarsoverleg met vertegenwoordigers van organisaties uit de consumentenhoek: ACM, Consumentenbond, Nibud, VEB en Vereniging Eigen Huis. In dit overleg is gesproken over de ontwikkelingen bij Kifid, het jaarverslag en de begroting, en welke trends en ontwikkelingen Kifid signaleert in de klachtenpraktijk. Consumentenorganisaties deelden met Kifid hun signalen over de financiële dienstverlening aan consumenten. Daarnaast is de afspraak gemaakt om vanaf 2023 steeds in het voorjaar een 1-op-1 gesprek te voeren met de hiervoor genoemde organisaties. Dit in aanvulling op het jaarlijks gezamenlijke overleg in het najaar.

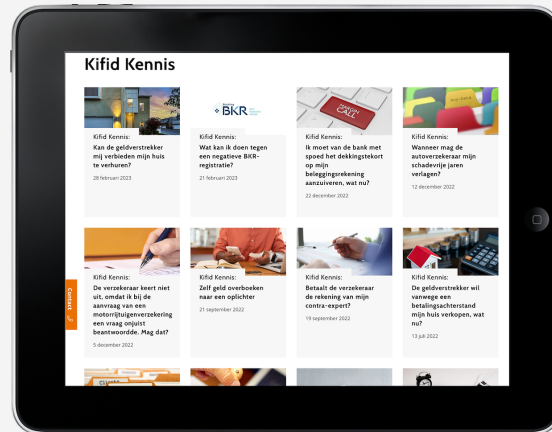
In het voor- en najaar ging Kifid in gesprek met vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties: Adfiz, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), Verbond van Verzekeraars en VV&A. In deze overleggen is eveneens gesproken over de ontwikkelingen bij Kifid, het jaarverslag en de begroting, en over de trends en ontwikkelingen in de Kifid-praktijk.

In het voor- en najaar zat Kifid met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel. Daarnaast voerde Kifid regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. Vanwege het aantreden van een nieuw kabinet hebben Ralph Pans en Eveline Ruinaard in juni een bezoek gebracht aan de minister van Financiën, Sigrid Kaag. Dit kennismakingsgesprek was plezierig en informatief.

Vanwege het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering, het klachtenloket voor alternatieve financiering, en het klachtenloket voor erkend financieringsadvies MKB onderhoudt Kifid contact met zowel de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als de Stichting MKB Financiering. Het aantal ondernemersklachten bij Kifid blijft relatief nog gering. Zodra het aantal ondernemers dat gebruikmaakt van de zakelijke klachtloketten groeit, zal Kifid inzetten op versterking van de dialoog met vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZP-Nederland.

Kennis delen

Veel kennis van Kifid, met name als het gaat over de (juridische) beoordeling van klachten, ligt vast in de uitspraken. Deze zijn voor iedereen vindbaar in het [uitsprakenregister](#) op de website van Kifid.



In aanvulling op de uitspraken is er de reeks Kifid Kennis. Deze kennisdocumenten geven achtergrond en inzicht in de manier waarop Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. In 2022 is Kifid Kennis uitgebreid met acht nieuwe kennisdocumenten. Drie hiervan vormen een drieluik waarin het gaat over de registratie in een waarschuwingsregister door de bank of verzekeraar. Welke maatregelen mag een bank of verzekeraar treffen? Wat kunt u doen? Het kennisdocument 'Zelf geld overboeken naar een oplichter' is geactualiseerd; dit was nodig vanwege nieuwe afspraken tussen de banken over een coulancekader voor bankhelpdeskfraude.

Benieuwd naar Kifid Kennis? U kunt ze vinden via <https://www.kifid.nl/kennis/>

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid verzorgden op uitnodiging van brancheorganisaties, assurantieclubs, kennisinstellingen en media meerdere presentaties. Ook leverden mensen van Kifid bijdragen aan artikelen en/of publicaties gericht op een juridisch publiek. Terugkerende thema's in deze presentaties en publicaties zijn: Hoe gaat de klachtbehandeling bij Kifid in zijn werk? Wat is er te leren van Kifid-uitspraken? Hoe kun je een klacht zelf oplossen en een procedure bij Kifid of de rechter voorkomen? Hoe is de governance van Kifid geregeld? Wat houdt bemiddeling door Kifid in en hoe gaat dat in zijn werk? Het illustreert dat Kifid de buitenwereld in de gelegenheid stelt te leren van Kifid.

Zichtbaarheid

Het is belangrijk dat consumenten en kleine ondernemers met een financiële klacht Kifid weten te vinden. Juist ook daarom heeft Kifid voortdurend aandacht voor het behoud en versterken van haar naamsbekendheid. Met nieuwsberichten, columns en interviews vestigt het klachteninstituut gedurende het gehele jaar de aandacht op belangwekkende uitspraken en ontwikkelingen in de organisatie.

Op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bezoeken dagelijks rond de 200-300 mensen de website van Kifid. Naast de homepage gaat de interesse voornamelijk uit naar de [Kifid-uitspraken](#), het reglement, en hoe mensen een klacht kunnen indienen. Bezoekers van de website maken ook veelvuldig gebruik van het [register met aangesloten financiële dienstverleners](#) en van de [sneltest](#).

Kifid gebruikt LinkedIn en Twitter om nieuwsberichten, kennisdocumenten, animaties en vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. In 2022 wist Kifid opnieuw ruim 1.000 nieuwe volgers aan zich te binden via LinkedIn. Dat heeft het totaal aantal volgers op ruim 8.500 gebracht eind 2022. Het aantal volgers van Kifid op Twitter blijft in 2022 met 650 stabiel.

Op uitnodiging van AM, het vakblad voor professionals in de financiële dienstverlening, schreef Eveline Ruinaard in 2022 vier [blogs voor amweb.nl](#). Deze blogs zijn als column ook gepubliceerd in am:magazine en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid.

Kifid wist met uitspraken, nieuwsberichten en kennisdocumenten in 2022 regelmatig aandacht te krijgen in de Geld-rubriek van De Telegraaf, consumentenrubrieken zoals Geld & Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond. Ook de consumentenprogramma's Radar en Kassa besteedden in hun nieuwsbrieven, op tv en op de website aandacht aan meerdere uitspraken van Kifid, in het bijzonder over de onderwerpen 'variabele rente op doorlopend krediet' en 'online oplichting / spoofing'. In vakmedia zoals am:web, vvp-online en infinance is er wekelijks aandacht voor Kifid. Ook in juridische vakmedia en in nieuwsbrieven van consumentenorganisaties en financiële brancheorganisaties zijn regelmatig publicaties over Kifid en/of uitspraken van Kifid verschenen.

In totaal kreeg Kifid in 2022 ruim 800 unieke vermeldingen in online berichtgeving. Op sociale mediakanalen werd Kifid meer dan 2.000 keer genoemd.

Financiële resultaten

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een privaatrechtelijke organisatie zonder winstoogmerk. Kifid wordt betaald door de aangesloten financiële dienstverleners. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd door de minister van Financiën. Jaarlijks legt Kifid financiële verantwoording af met een verkorte jaarrekening als onderdeel van het jaarverslag. Voor zover de jaarrekening een tekort of een overschot heeft, verrekent Kifid dit bij de eerstvolgende facturatie met de aangesloten financiële dienstverleners zoals omschreven in het Kostenreglement.



Verkorte jaarrekening 2022

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 6 april 2023. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging C1 voor kleine organisaties zonder winststreven (RJ C1) 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.

Balans per 31 december 2022

<i>bedragen in €</i>	2022	2021
Activa		
Immateriële vaste activa	68.071	257.280
Materiële vaste activa	405.658	563.373
Vlottende activa	316.244	302.216
Liquide middelen	3.503.984	4.157.784
Totaal Activa	4.293.957	5.280.653
Passiva		
Vermogen	1.680.000	1.680.000
Langlopende schulden	481.107	989.295
Overige schulden en overlopende passiva	2.132.850	2.611.358
Totaal Passiva	4.293.957	5.280.653

Staat van baten en lasten 2022

bedragen in €

	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Baten		
Jaarbijdragen	10.465.000	10.535.000
Overige bijdragen	95.857	91.650
	10.560.857	10.626.650
Lasten		
Personeel in dienst	5.777.629	5.543.800
Opleiding & Educatie	233.078	249.535
Tijdelijk personeel	412.546	404.750
Flexibele schil	530.187	519.492
Commissies	1.003.180	1.028.913
Subtotaal personeelskosten	7.956.620	7.746.490
Afschrijvingskosten	484.586	538.311
Huisvestingskosten	608.547	544.839
Bestuurskosten	52.500	60.816
Kantoor materiaal	82.160	82.338
Communicatie	113.195	94.758
Automatisering	402.464	379.273
Diensten door derden	199.541	145.416
Lustrum	50.824	0
Financiële baten en lasten	46.563	39.751
Onvoorzien	0	0
	9.997.000	9.631.992
Saldo baten en lasten	563.857	994.658
Te verrekenen met aangeslotenen	-563.857	-994.658
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0
Bestemming saldo baten en lasten	2022	2021
Dotatie algemene reserve	189.209	257.280
Onttrekking wettelijke reserve	-189.209	-257.280
Saldo baten en lasten na bestemming	0	0

Toelichting op de balans 2022

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Immateriële vaste activa

Dit betreft het geautomatiseerd systeem voor klachtafhandeling. Het systeem is in 2018 in gebruik genomen. De afschrijvingsduur was 5 jaar. Dit betekent dat het systeem eind 2022 volledig is afgeschreven. In 2022 hebben kleine investeringen in dit systeem plaatsgevonden.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris en de hardware. Investeringen in inventaris die in 2022 plaatsvonden betreffen voornamelijk gemaakte kosten voor de verhuizing in 2023. De investeringen in de hardware in 2022 bestaan uit middelen ten behoeve van het digitaal vergaderen en digitale zittingen.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat voor het grootste deel uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2022 die betrekking hebben op 2023.

Vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2022 € 1.680.000. Kifid dient een wettelijke reserve te vormen ter hoogte van de boekwaarde van de zelf ontwikkelde software (immateriële vaste activa).

Langlopende schulden

Dit betreft het met de aangesloten financiële dienstverleners te verrekenen overschot op de begroting 2022. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het [Kostenreglement 2022](#) verrekend met de facturatie van 2024.

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2022, de in 2023 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2022, de te verrekenen bedragen (resultaat 2021) met de aangesloten financiële dienstverleners, de afdrachten aan de belastingdienst en reservering vakantiedagen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2022 sluit met een positief resultaat van € 563.857. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het [Kostenreglement 2022](#) worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2024. Voornaamste oorzaak van het overschot zijn lagere salariskosten door het later invullen van vacatures, minder reiskosten en minder commissiekosten ten opzichte van de begroting.

Bezoldiging topfunctionarissen WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2022 € 216.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

WNT Directie 2022

	mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 182.500
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 32.260
Subtotaal	€ 214.760
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 216.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	€ 214.760
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

WNT Toezichthoudende topfuncties 2022

	mr. R.J.J.M. Pans	dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	drs. B.R. Combée	drs. P.A. Morshuis RC
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 32.400	€ 21.600	€ 21.600	€ 21.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging p.p.	€ 15.000	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2022 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Begroting 2023

Bedragen x € 1.000

	2023	2022
Baten		
Banken	3.355	3.184
Verzekeraars	4.104	4.236
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.271	3.045
Overige baten	100	85
Totaal baten	10.830	10.550
Lasten		
Personeel in dienst	6.520	6.150
Opleiding & Educatie	275	275
Tijdelijk personeel	300	300
Flexibele schil	450	450
Commissies	1.050	1.150
Subtotaal personeelskosten	8.595	8.325
Afschrijvingskosten	395	491
Huisvestingskosten	780	640
Bestuurskosten	60	64
Kantoorkosten	115	130
Communicatie & jaarverslag	135	95
Automatisering	440	410
Diensten door derden	190	200
Lustrum	0	65
Financiële baten en lasten	20	30
Onvoorzien	100	100
Totaal lasten	10.830	10.550
Saldo baten en lasten	0	0

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Ons oordeel

De balans met toelichting per 31 december 2022 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten balans met toelichting in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2022;
2. de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2022; en
3. de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen hoofdstuk C1 kleine organisaties zonder winststreven (Rjk C1). Het kennismaken van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 6 april 2023.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2022 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 6 april 2023.

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de balans met toelichting in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Den Haag, 11 april 2023

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

Drs. T.H. de Rek RA

Colofon

Uitgave van

Kifid - Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99

www.kifid.nl

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

Samenstelling en advies

Marie-Christine Reusken – Kifid
Bianca Schram - Kifid

Interviews en praktijkverhalen

Jannie Benedictus - Benedictus Media

Fotografie

Wiebe Kiestra Fotografie

Vormgeving, advies en productiebegeleiding

Gloedcommunicatie

April 2023