

Reglement

voor de behandeling van klachten door de
Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
van de Stichting Klachteninstituut financiële
dienstverlening (Kifid)

Inhoud

Waarom dit reglement belangrijk voor u is	5
Voor wie is dit reglement geschreven?	5
Kifid is onafhankelijk en onpartijdig	5
Hoofdstuk 1 Een klacht indienen als consument	6
1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?	6
2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?	6
3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?	7
4. Tegen welke financiële dienstverleners kunt u als consument een klacht indienen?	7
5. Wie kan een klacht indienen als consument?	8
6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?	9
7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?	10
Hoofdstuk 2 Een klacht indienen als kleinzakelijke ondernemer	11
8. Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer klagen bij Kifid?	11
9. Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer geen klacht indienen bij Kifid?	11
10. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een kleinzakelijke ondernemer niet?	12
11. Tegen welke financiële dienstverleners kunt u als kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen?	12
12. Wie kan een klacht indienen als kleinzakelijke ondernemer?	13
13. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?	13
14. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?	14
Hoofdstuk 3 Wat ook goed is om te weten vóóordat u een klacht indient bij Kifid	15
15. Hoe beoordeelt Kifid een klacht?	15
16. Moeten u en de financiële dienstverlener zich houden aan de uitspraak?	16
17. Hoe kunnen u en de financiële dienstverlener een keuze maken voor bindend advies?	17
18. Moet u Kifid betalen voor de behandeling van de klacht?	17
19. Hoe lang duurt behandeling van een klacht?	17
20. Kunnen u en de financiële dienstverlener zich laten vertegenwoordigen?	18
21. Wie moet bewijs leveren, op welke manier kan bewijs worden geleverd en hoe beoordeelt Kifid dit bewijs?	18
22. Worden uw kosten vergoed?	19
23. Wie behandelt uw klacht?	20
24. Hoe waarborgt Kifid de onafhankelijkheid en onpartijdigheid?	21
25. Hoe waarborgt Kifid de deskundigheid?	21
26. Heeft Kifid een geheimhoudingsplicht?	21
27. Hoe gaat Kifid om met gevoelige informatie?	22

Hoofdstuk 4 Zo dient u een klacht in	23
28. Hoe dient u een klacht in?	23
29. Als consument kunt u op het klachtformulier aangeven of u een bindend of niet-bindend advies wilt. Wat betekent dit?	23
30. Hoe verloopt het schriftelijk contact met Kifid?	23
Hoofdstuk 5 Behandelbaarheid en bezwaar	24
31. Wat gebeurt er nadat u de klacht heeft ingediend?	24
32. Is onze beslissing om de klacht in behandeling te nemen een definitieve beslissing?	24
33. Wat kunt u doen als Kifid uw klacht niet in behandeling neemt of niet verder behandelt?	24
Hoofdstuk 6 Kifid gaat de klacht behandelen	25
6.1 Bemiddeling	26
34. Kifid gaat bemiddelen. Wat betekent dat?	26
6.2 Schriftelijke procedure	27
35. Hoe verloopt de schriftelijke procedure?	27
36. Welke regels gelden er voor het indienen van verweer?	27
37. Wat als u of de financiële dienstverlener meer tijd nodig hebben om te reageren?	28
38. U of de financiële dienstverlener hebben te laat gereageerd. Wat gebeurt er dan?	28
39. Wat gebeurt er na de schriftelijke procedure?	28
6.3 Mondelinge behandeling ('zitting')	28
40. Wat is een mondelinge behandeling?	28
41. Wie zijn bij de mondelinge behandeling aanwezig?	29
42. Waar en wanneer vindt de mondelinge behandeling plaats?	29
43. Wat gebeurt er als u, de financiële dienstverlener of iemand anders toch niet aanwezig is?	29
44. Wordt er een opname of verslag gemaakt van de mondelinge behandeling?	29
45. Wat gebeurt er na de mondelinge behandeling?	30
6.4 De uitspraak	30
46. Wanneer doet de Geschillencommissie een uitspraak?	30
47. Wat staat er in de uitspraak?	30
48. Kunnen wij een spoedmaatregel treffen?	31
49. Wanneer wordt een tussenuitspraak gedaan?	31
50. Wordt de uitspraak openbaar?	31
51. Wat als u of de financiële dienstverlener het niet eens zijn met de uitspraak?	31
52. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener zich niet aan een bindende uitspraak houdt?	32

Hoofdstuk 7 Wat verder voor kan komen	33
53. Wat als Kifid meer informatie nodig heeft?	33
54. Kunt u de klacht tijdens de procedure intrekken?	33
55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?	33
56. Is mediation mogelijk?	33
57. Kan de behandeling van een klacht tijdelijk worden stilgelegd?	33
58. Wat als in de uitspraak een overduidelijke vergissing staat?	34
59. Wat als de behandelend commissie over een deel van de vordering geen beslissing heeft genomen?	34
60. Wat gebeurt er als ook een andere financiële dienstverlener betrokken is?	35
61. Kan de financiële dienstverlener een tegenvordering tegen u indienen?	35
62. Kan Kifid een klacht samen met een andere klacht behandelen?	35
63. Wat gebeurt er als u niet meewerkt aan de behandeling van de klacht?	35
64. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener niet meewerkt?	36
65. Kan Kifid een vertegenwoordiger uitsluiten?	36
66. Wat kunnen u en de financiële dienstverlener doen bij twijfel over de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van leden van de behandelend commissie?	37
67. Wat doet Kifid bij een vermoeden van schending van het tuchtrecht?	37
68. Is uitleg, aanvulling of afwijking van dit reglement mogelijk?	37
Tot slot	38
69. Hoe wordt dit reglement vastgesteld en gewijzigd?	38
70. Wanneer treedt dit reglement in werking?	38
Bijlage bij Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie van Kifid - Wrakingsprotocol	39

Waarom dit reglement belangrijk voor u is

Bij de Geschillencommissie van Kifid behandelen we klachten van consumenten en kleinzakelijke ondernemers over financiële dienstverleners. We hebben de regels die gelden voor de behandeling van een klacht in vraag-antwoordvorm op een rij gezet. Zo weten alle partijen waar ze aan toe zijn.

Heeft u vragen over dit reglement?

Bel dan 070 – 333 8 999

Of stuur een e-mail naar consumenten@kifid.nl of ondernemers@kifid.nl

Financiële dienstverleners met vragen kunnen ook gebruikmaken van de hiervoor genoemde mail-adressen.

Voor wie is dit reglement geschreven?

Dit reglement gaat over 'u', de 'financiële dienstverlener' en 'ons'.

- Staat er 'u' of 'uw'? Dan bedoelen we de consument of de kleinzakelijke ondernemer die een klacht indient.
- Staat er 'financiële dienstverlener'? Dan bedoelen we de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht.
- Staat er 'Kifid', of 'we' of 'ons'? Dan bedoelen we de Geschillencommissie van Kifid.

Kifid is onafhankelijk en onpartijdig

De Geschillencommissie van Kifid is er voor u, als consument of kleinzakelijke ondernemer, en de financiële dienstverlener. We hebben geen belang bij een van de partijen. De Geschillencommissie laat beide partijen aan het woord: u als indiener van de klacht en de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht. We kijken altijd of bemiddeling mogelijk is. Als we de klacht niet op die manier kunnen oplossen, geven we een juridisch oordeel over de klacht. Bij een incassotuchtklacht geven we een tuchtrechtelijk oordeel. We beoordelen dan of de incasso-dienstverlener de regels van de beroeps- of bedrijfsorganisatie heeft overtreden.

Hoofdstuk 1

Een klacht indienen als consument

Een klacht is iedere mededeling waaruit blijkt dat u ontevreden bent. Wij behandelen niet elke klacht. In dit hoofdstuk leest u met welke klachten u als consument bij ons terecht kunt. Uitgelegd wordt:

- waarover u wel en niet kunt klagen (vraag 1 en 2),
 - in welke situaties u niet bij ons terecht kunt (vraag 3),
 - tegen wie u kunt klagen (vraag 4),
 - wat wij verstaan onder een consument (vraag 5),
 - dat u eerst uw klacht aan de financiële dienstverlener moet voorleggen (vraag 6),
- en
- binnen welke termijn u een klacht moet indienen (vraag 7).

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

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

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

1. de manier waarop een dienst is verstrekt voor de uitvoering van een **naturaverzekering**. Maar gaat de klacht over de uitvoering van rechtsbijstand op basis van een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunt u wél bij ons terecht;
2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her) plaatsing van effecten, bijvoorbeeld bij een beursgang;
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.
4. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan behandelen we geen klachten over:
 - de rechtsverhouding tussen u en de opdrachtgever van de incassodienstverlener bij een incassotuchtklacht. Dit betekent dat wij bij een incassotuchtklacht geen klacht behandelen over de vraag of de oorspronkelijke rekening moet worden betaald;
 - debiteurenbeheer uit naam van de opdrachtgever van de incassodienstverlener;
 - andere diensten van de incassodienstverlener, zoals advisering, consultancy en detachering.


Wat is een **naturaverzekering**?

Bij een naturaverzekering keert de verzekeraar geen geldbedrag uit, maar zorgt hij voor de uitvoering van een bepaalde dienst. Zo komt bij een pechhulpverzekering de wegwacht u helpen op kosten van uw verzekering.

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

1. Een andere organisatie is bevoegd om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als er in de overeenkomst met de financiële dienstverlener staat dat klachten worden behandeld door een arbitrage-instituut.
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.
3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.
4. U heeft een klacht ingediend als onderdeel van een collectieve actie. Dit is een juridische procedure van een groep personen die hun belangen hebben gebundeld. U kunt bij Kifid alleen individueel klagen.
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.
6. Uw klacht is naar ons oordeel 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft op basis van wetgeving of eerdere uitspraken of het – ook na navraag – ontbreken van een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht.
7. De financiële dienstverlener waartegen u klaagt is failliet gegaan, heeft uitstel van betaling gekregen, of is onderworpen aan een schuldsaneringsregeling. Ook als een noodregeling op hem van toepassing is geworden, behandelen wij uw klacht niet.
8. U vordert meer dan 1.000.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). In dat geval behandelt Kifid uw klacht alleen tot 1.000.000 euro.
9. De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.

4. Tegen welke financiële dienstverleners kunt u als consument een klacht indienen?

1. U kunt een klacht indienen tegen een financiële dienstverlener die is aangesloten bij Kifid. Of die tot 3 jaar geleden was aangesloten bij Kifid. In dat laatste geval moet uw klacht wel gaan over iets wat gebeurde toen de financiële dienstverlener nog was aangesloten bij Kifid. In het [Dienstverlenersregister](#)  op de website van Kifid staat welke financiële dienstverleners aangesloten zijn en zijn geweest bij Kifid.
2. Is de financiële dienstverlener waartegen u een klacht wilt indienen niet aangesloten bij Kifid? Dan kunt u alleen een klacht tegen deze financiële dienstverlener indienen als deze partij een verklaring ondertekent dat Kifid de klacht mag beoordelen en dat hij de kosten van de klachtbehandeling door Kifid betaalt.
3. Gaat de klacht over een kredietregistratie bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kunt u alleen een klacht indienen tegen de kredietaanbieder of de financiële instelling als deze is aangesloten bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Ook vraag 4.1 is van toepassing.
4. Gaat de klacht over een pensioenovereenkomst? Dan kunt u alleen een klacht indienen tegen een pensioenverzekeraar, een premiepensioeninstelling of een pensioenadviseur. Kifid is niet bevoegd een klacht tegen een pensioenfonds te behandelen. Ook vraag 4.1 is van toepassing.
5. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan kunt u alleen een klacht indienen tegen leden van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI). Ook vraag 4.1 is van toepassing.

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.
2. Als u de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, maar wel handelt voor privédoeleinden, dan kunt u in de volgende gevallen een klacht indienen:
 - a. u heeft een **eigen vorderingsrecht** op grond van de verzekering waar de klacht over gaat. Of volgens de wet een **eigen recht op schadevergoeding** door de verzekeraar. Dit geldt alleen niet voor de zogenaamde **'directe actie'** van artikel 7:954 van het Burgerlijk Wetboek;
 - b. u bent de partner of ex-partner van de verzekeringnemer en u heeft een direct financieel belang bij de levensverzekering waar de klacht over gaat;
 - c. u klaagt over een pensioenovereenkomst en bent (gewezen) deelnemer aan een pensioenregeling, gepensioneerde of (gewezen) partner, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet;
 - d. u klaagt over de verwerking van uw persoonsgegevens in **registers met interne of externe werking**.
3. Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.
4. Gaat de klacht over een kredietregistratie bij de Stichting BKR? Dan kan de natuurlijke persoon waarvan de persoonsgegevens zijn verwerkt een klacht indienen. Dat kan dus ook als hij beroeps- of bedrijfsmatig handelt of op grond van de wet of overeenkomst aansprakelijk is voor het voldoen van de betalingsverplichtingen uit een krediet verstrekt aan een rechtspersoon.
5. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan kan iedereen die als privépersoon door een incassodienstverlener wordt aangesproken tot betaling een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijk persoon die in verband met privéactiviteiten wordt gevraagd om betaling, dus niet in verband met handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als de vordering tot betaling ook verband heeft met zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

6. Is de consument overleden? Dan kunnen de erfgenamen of de executeur een klacht indienen of de al lopende klachtprocedure voortzetten. Er moet dan een verklaring van erfrecht aan Kifid worden verstrekt. Wordt een klacht ingediend of voortgezet door een erfgenaam en blijkt uit de verklaring van erfrecht dat er meer erfgenamen zijn? Dan moet de erfgenaam aantonen bevoegd te zijn om alle erfgenamen te vertegenwoordigen.

Wanneer heeft u een **eigen vorderingsrecht** op een verzekering die u niet zelf heeft afgesloten? Dat heeft u bijvoorbeeld als u als gezinslid bent meeverzekerd op een door uw partner afgesloten inboedelverzekering. U heeft de verzekering dan niet zelf afgesloten, maar u kunt wel aanspraak maken op dekking bij schade aan de inboedel. Heeft u een klacht over de inboedelverzekering, dan kunt u uw klacht bij ons indienen.

Wanneer heeft u een **eigen recht op schadevergoeding** op grond van een verzekering die u niet zelf heeft afgesloten? Dat heeft u bijvoorbeeld als u schade heeft door een aanrijding met een andere auto. Als u vindt dat de andere automobilist schuldig is aan de aanrijding, dan kunt u op grond van artikel 6 van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) zelf een vordering indienen bij de verzekeraar van de andere automobilist. Heeft u een klacht over die verzekeraar, dan kunt u met die klacht bij ons terecht.

Wat is een **directe actie**? Daarmee bedoelen we dat u rechtstreeks een vordering kunt indienen bij de aansprakelijkheidsverzekeraar van degene die schade door dood of letsel veroorzaakt heeft. Deze mogelijkheid is opgenomen in artikel 7:954 van het Burgerlijk Wetboek. Een klacht naar aanleiding van een directe actie behandelen we niet.

Wat zijn **registers met interne of externe werking**?

Als een financiële dienstverlener vindt dat er een gedraging is die van belang is (of kan zijn) voor financiële dienstverleners, zoals een opzegging, een schademelding of (een vermoeden van) fraude, kan hij persoonsgegevens registreren. Dit kan in een register dat alleen de financiële dienstverlener zelf kan inzien (interne werking) of in een register dat ook andere financiële dienstverleners kunnen inzien (externe werking). Als uw persoonsgegevens zijn geregistreerd in een van deze registers, kan het zijn dat u nog maar beperkt terecht kunt bij uw eigen of een andere financiële dienstverlener. Voorbeelden van registers zijn: de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en de databank van de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).

6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtenprocedure doorlopen.
2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtenprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond.

De **interne klachtenprocedure** is de eigen klachtenprocedure van de financiële dienstverlener. Als u en de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtenprocedure samen kunnen oplossen, dan hoeft u niet meer naar Kifid.

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:
 - a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
 - b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;
 - c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.
2. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.
3. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:
 - a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of
 - b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.

Hoofdstuk 2

Een klacht indienen als kleinzakelijke ondernemer


Ook als kleinzakelijke ondernemer kunt u een klacht indienen bij Kifid.

Wij behandelen niet elke klacht. In dit hoofdstuk leest u met welke klachten u als kleinzakelijke ondernemer bij ons terecht kunt. Uitgelegd wordt:

- waarover u wel en niet kunt klagen (vraag 8 en 9),
 - in welke situaties u niet bij ons terecht kunt (vraag 10),
 - tegen wie u kunt klagen (vraag 11),
 - wat wij verstaan onder een kleinzakelijke ondernemer (vraag 12),
 - dat u eerst uw klacht aan de financiële dienstverlener moet voorleggen (vraag 13),
- en
- binnen welke termijn u een klacht moet indienen (vraag 14).

8. Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer klagen bij Kifid?

Kifid behandelt klachten over:

1. een financiering in de zin van de [Gedragscode Kleinzakelijke Financiering](#)  waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 juli 2018 hebben aangevraagd of vernieuwd;
2. een financiering in de zin van de [Gedragscode MKB Financiers](#)  waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 juli 2019 hebben afgesloten;
3. een financieringsadvies in de zin van de [Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB](#)  waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet dit advies op of na 1 mei 2021 hebben aangevraagd;
4. een financiering in de zin van de [Gedragscode Kort Zakelijk Krediet](#)  waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 oktober 2023 hebben aangevraagd;
5. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd;
6. grensoverschrijdende betalingen waarop de Verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Unie van toepassing is verklaard. Het mag alleen gaan om transacties in EU-valuta's.

9. Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer geen klacht indienen bij Kifid?



Kifid behandelt geen klachten over:

1. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering om de dienstverlening aan u uit te breiden. Een uitzondering hierop is als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht;
2. de beëindiging van de financiering als gevolg van de beëindiging van de gehele relatie tussen u en de financiële dienstverlener omdat zijn integriteit in gevaar is gebracht. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van fraude, witwassen van geld of financiering van terrorisme;
3. de rechtsverhouding tussen u en de opdrachtgever van de incassodienstverlener bij een incassotuchtklacht. Dit betekent dat wij bij een incassotuchtklacht geen klacht behandelen over de vraag of de oorspronkelijke rekening moet worden betaald.

10. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een kleinzakelijke ondernemer niet?

1. Een andere organisatie is bevoegd om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als er in uw overeenkomst met de financiële dienstverlener staat dat klachten worden behandeld door een arbitrage-instituut.
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.
3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en heeft toen een rechterlijke uitspraak gedaan.
4. U heeft een klacht ingediend als onderdeel van een collectieve actie. Dit is een juridische procedure van een groep personen die hun belangen hebben gebundeld. U kunt bij Kifid alleen individueel klagen.
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om uw klacht definitief op te lossen.
6. Uw klacht is naar ons oordeel 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft op basis van wetgeving of eerdere uitspraken of het - ook na navraag - ontbreken van een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht.
7. De financiële dienstverlener waartegen u klaagt is failliet gegaan, heeft uitstel van betaling gekregen, of is onderworpen aan een schuldsaneringsregeling. Ook als een noodregeling op hem van toepassing is geworden, behandelen wij uw klacht niet.
8. U vordert meer dan 1.000.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). In dat geval behandelt Kifid uw klacht alleen tot 1.000.000 euro.
9. De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van de klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.
10. De financiële dienstverlener voert bij zijn verweer aan dat Kifid niet geschikt is om de klacht te behandelen en wij zijn het daarmee eens.

11. Tegen welke financiële dienstverleners kunt u als kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen?

1. U kunt een klacht indienen tegen een financiële dienstverlener die is aangesloten bij Kifid. De financiële dienstverlener moet ook aangesloten zijn bij Kifid. Of tot 3 jaar geleden aangesloten zijn geweest bij Kifid. In dat laatste geval moet uw klacht wel gaan over iets wat gebeurde toen de financiële dienstverlener nog was aangesloten bij Kifid. In het [Dienstverlenersregister](#)  op de website van Kifid staat welke financiële dienstverleners aangesloten zijn en zijn geweest bij Kifid.
2. U kunt een klacht indienen tegen een financiële dienstverlener die zich heeft aangesloten bij de gedragscode die van toepassing is op de dienst waarover u een klacht wilt indienen. De gedragscodes worden genoemd in vraag 8 ('Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer klagen bij Kifid?') .
3. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan kunt u alleen een klacht indienen tegen leden van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI).
4. Gaat het om een grensoverschrijdende betaling? Dan is vraag 11.2 niet van toepassing.
5. Is de financiële dienstverlener waartegen u een klacht wilt indienen niet aangesloten bij Kifid? Dan kunt u alleen een klacht tegen deze financiële dienstverlener indienen als deze partij een verklaring ondertekent dat Kifid de klacht mag beoordelen en dat hij de kosten van de klachtbehandeling door Kifid betaalt.

12. Wie kan een klacht indienen als kleinzakelijke ondernemer?

1. Iedereen die in Nederland is gevestigd en handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en
 - a. een financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering of de Gedragscode MKB Financiers heeft, zich oriënteert op een dergelijke financiering of een dergelijke financiering aanvraagt. De totale jaaromzet van uw onderneming mag op groepsniveau, bij elkaar opgeteld, niet hoger zijn dan 5.000.000 euro. En uw financieringen bij de financiële dienstverlener mogen op groepsniveau, bij elkaar opgeteld, niet hoger zijn dan 2.000.000 euro.
 - b. een financieringsadvies in de zin van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB heeft ontvangen. De totale jaaromzet van uw onderneming op groepsniveau is bij elkaar opgeteld niet hoger dan 5.000.000 euro. Uw financieringen bij de financiële dienstverlener mogen bij elkaar opgeteld wél hoger zijn dan 2.000.000 euro.
 - c. een financiering in de zin van de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet heeft. De totale jaaromzet van uw onderneming op groepsniveau is, bij elkaar opgeteld, niet hoger dan 5.000.000 euro. En uw financiering is niet hoger dan 100.000 euro met een looptijd van maximaal 1 jaar.
2. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan kan iedereen die in Nederland is gevestigd en handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en wordt aangesproken tot betaling door een incassodienstverlener een klacht indienen. De totale jaaromzet van uw onderneming mag op groepsniveau, bij elkaar opgeteld, niet hoger zijn dan 5.000.000 euro.
3. Gaat het om een grensoverschrijdende betaling? Dan kan iedereen die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf een klacht indienen. De jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal van uw onderneming mag niet hoger zijn dan 2.000.000 euro en er moeten in de onderneming minder dan 10 personen werkzaam zijn.
4. Een curator of bewindvoerder in surséance kan géén klacht indienen.

13. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de **interne klachtenprocedure** doorlopen.
2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtenprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond.

De **interne klachtenprocedure** is de eigen klachtenprocedure van de financiële dienstverlener. Als u en de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtenprocedure samen kunnen oplossen, dan hoeft u niet meer naar Kifid.

14. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt op deze mogelijkheid.
2. Heeft de financiële dienstverlener u niet gewezen op de mogelijkheid om binnen 3 maanden een klacht in te dienen? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u hier alsnog van op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn.
3. De termijn om een klacht in te dienen kan nooit korter zijn dan 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.
4. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum dat u de klacht heeft ingediend.
5. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:
 - a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of
 - b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.

Hoofdstuk 3

Wat ook goed is om te weten vóóordat u een klacht indient bij Kifid

Voordat u een klacht indient, vinden we het belangrijk dat u weet hoe wij een klacht beoordelen en hoe wij omgaan met bewijs. En dat u weet in welke gevallen u en de financiële dienstverlener gebonden zijn aan onze uitspraak. In dit hoofdstuk leest u ook het antwoord op een aantal praktische vragen die u mogelijk heeft. Bijvoorbeeld of u zich kunt laten vertegenwoordigen en of u moet betalen voor het indienen en behandelen van een klacht.

Heeft u andere vragen?

Neemt u dan telefonisch contact met ons op via 070 – 333 8 999

Of stuur een e-mail naar consumenten@kifid.nl of ondernemers@kifid.nl

Financiële dienstverleners met vragen kunnen ook gebruikmaken van de hiervoor genoemde mail-adressen.

15. Hoe beoordeelt Kifid een klacht?

1. We beoordelen een klacht naar Nederlands recht. Daarbij houden we ook rekening met gedragscodes die van toepassing zijn en andere regels die organisaties van financiële dienstverleners voor zichzelf hebben opgesteld. Dit gebeurt alleen voor zover deze gedragscodes en andere regels naar Nederlands recht doorwerken in uw verhouding tot de financiële dienstverlener.
2. Bij het beoordelen van een kredietregistratieklacht beslissen we ook in overeenstemming met de statuten van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) en met het Algemeen Reglement van het Centraal Krediet Informatiesysteem  (CKI).
3. We kunnen bij het beoordelen van een klacht actief op zoek gaan naar feiten en omstandigheden die van belang zijn. Ook kunnen we de **rechtsgronden** aanvullen. Bij een klacht van een consument kunnen we ook op eigen initiatief de bepalingen van een overeenkomst toetsen aan (Europese) wet- en regelgeving die is opgesteld om consumenten te beschermen.
4. Bij een incassotuchtklacht beoordelen we ook of de incassodienstverlener de regels van de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI)  heeft overtreden of blijkt geeft van het voornemen tot overtreding daarvan. Met regels bedoelen wij de statuten, het huishoudelijk reglement, de criteria van het Incasso Keurmerk en de NVI Gedragscode.

Met **rechtsgronden** bedoelen we de rechtsregels op grond waarvan een vordering kan worden toegewezen, bijvoorbeeld wanprestatie. Als u een toepasselijke rechtsregel zelf niet noemt, kunnen wij die aanvullen.

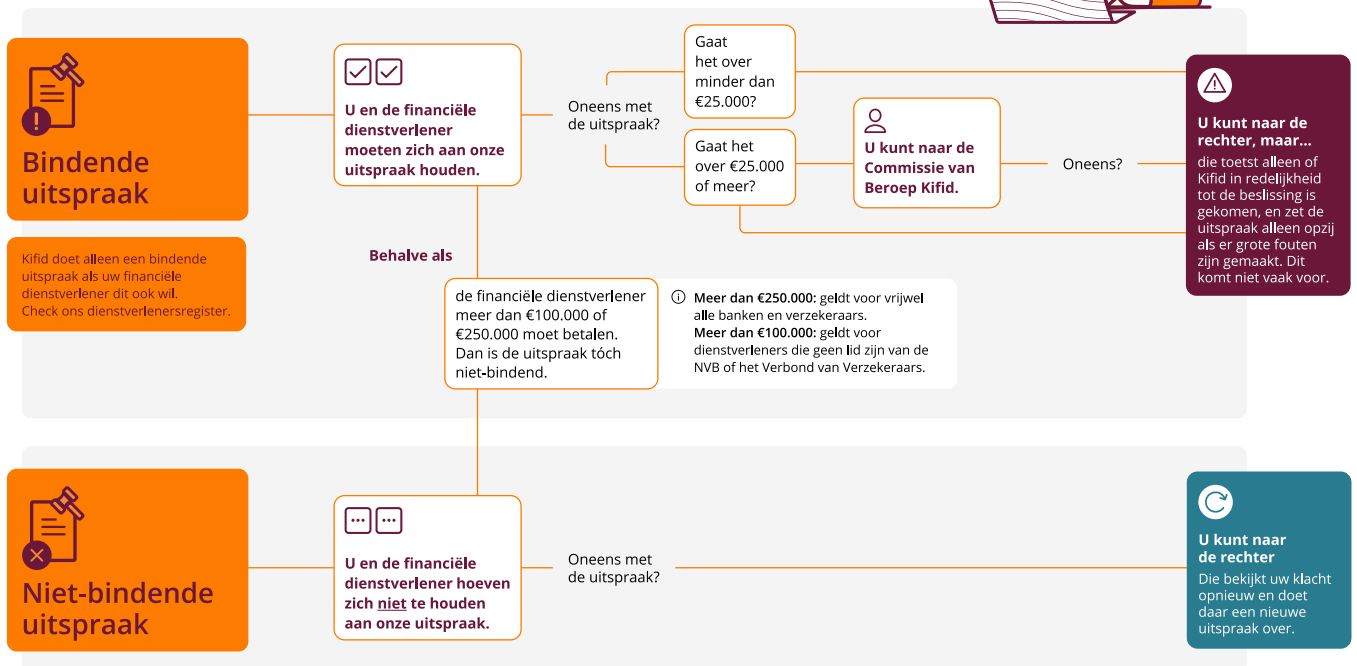
16. Moeten u en de financiële dienstverlener zich houden aan de uitspraak?

1. Kifid doet uitspraak in de vorm van een bindend advies of een niet-bindend advies. Bij een bindend advies moeten u en de financiële dienstverlener zich aan onze uitspraak houden. Bij een niet-bindend advies zijn de partijen niet gebonden aan onze uitspraak.
2. Bent u een consument?
 - a. Dan doen we uitspraak in de vorm van een bindend advies als u en de financiële dienstverlener dit allebei willen. Als een van de partijen dit niet wil, of als u geen keuze maakt, is onze uitspraak niet-bindend. Zie ook vraag 17 ('Hoe kunnen u en de financiële dienstverlener een keuze maken voor bindend advies?')
 - b. In de volgende situaties geldt een uitzondering. Tenzij partijen hier iets anders over afspreken, is onze uitspraak niet-bindend voor zover:
 - de financiële dienstverlener lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken en Kifid een bedrag toewijst van meer dan 250.000 euro (exclusief verpagingsrente en kosten);
 - de financiële dienstverlener géén lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken en Kifid een bedrag toewijst van meer dan 100.000 euro (exclusief verpagingsrente en kosten).
3. Bent u een kleinzakelijke ondernemer?
 - a. Dan doen we uitspraak in de vorm van een bindend advies.
 - b. In de volgende situaties geldt een uitzondering. Tenzij partijen hier iets anders over afspreken, is onze uitspraak niet-bindend voor zover:
 - de klacht over een financiering in de zin van de [Gedragscode Kleinzakelijke Financiering](#) , de [Gedragscode MKB Financiers](#)  of de [Gedragscode Kort Zakelijk Krediet](#)  gaat en Kifid een bedrag toewijst van meer dan 250.000 euro (exclusief verpagingsrente en kosten);
 - de klacht over een financieringsadvies in de zin van de [Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB](#)  gaat en Kifid een bedrag toewijst van meer dan 50.000 euro (exclusief verpagingsrente en kosten).

Waarvoor kiest u: bindend of niet-bindend?

Heeft u als consument een klacht over uw financiële dienstverlener? Dan kunt u deze klacht laten behandelen door de Geschillencommissie van Kifid. Bij het indienen vraagt Kifid of u een bindende of niet-bindende uitspraak wilt.

Ondernemer? Dan is dit schema niet voor u.




17. Hoe kunnen u en de financiële dienstverlener een keuze maken voor bindend advies?

1. Bent u een consument? Dan kunnen u en de financiële dienstverlener kiezen voor bindend of niet-bindend advies.
2. U kunt bij indiening van de klacht op het klachtformulier of tijdens de procedure laten weten of u kiest voor bindend advies. U kunt uw keuze tot de mondelinge behandeling of – als er geen mondelinge behandeling is – tot verzending van de uitspraak doorgeven of wijzigen. Als u geen keuze maakt, dan is het advies niet-bindend.
3. In het Dienstverlenersregister op de website van Kifid staat of de financiële dienstverlener heeft ingestemd met bindend advies. De financiële dienstverlener kan de instemming met bindend advies intrekken. Deze intrekking heeft geen werking voor een klacht over een overeenkomst die voor de datum van de intrekking is afgesloten. De klacht moet dan wel binnen 3 jaar na de datum van intrekking bij de Geschillencommissie zijn ingediend.
4. Wilt u een bindend advies, maar heeft de financiële dienstverlener hier niet mee ingestemd? Dan vragen wij de financiële dienstverlener om voor uw klacht alsnog in te stemmen met een bindend advies. Doet de financiële dienstverlener dit niet? Dan is onze uitspraak niet-bindend.
5. Als u en de financiële dienstverlener allebei hebben ingestemd met bindend advies, dan is ons advies bindend. Maar er zijn uitzonderingen. Deze leest u in vraag 16 ('Moeten u en de financiële dienstverlener zich houden aan de uitspraak?').
6. Bent u een zakelijke ondernemer? Dan heeft u geen keuze tussen een bindend of niet-bindend advies. We doen dan uitspraak in de vorm van een bindend advies. U wordt hierover geïnformeerd op het klachtformulier. Maar er zijn uitzonderingen. Deze leest u in vraag 16 ('Moeten u en de financiële dienstverlener zich houden aan de uitspraak?').

In **aanvulling op vraag 16 en 17** geldt het volgende als het gaat over een **klacht over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet**:

De bij Kifid aangesloten pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen hebben bij aansluiting bij Kifid ingestemd met bindend advies. Klaagt u over een pensioenverzekeraar of premiepensioeninstelling? Dan moet u bij het indienen van de klacht een keuze maken voor bindend of niet-bindend advies. Als u geen keuze maakt, dan vragen wij u alsnog een keuze te maken.

Heeft u gekozen voor bindend advies, dan doen wij dus een bindende uitspraak. Hierop geldt wel de uitzondering van vraag 16.2 onder b .

18. Moet u Kifid betalen voor de behandeling van de klacht?

1. Bent u een consument? Dan hoeft u niet te betalen voor het indienen en de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie.
2. Bent u een kleinzakelijke ondernemer? Dan betaalt u een eigen bijdrage van 250 euro (inclusief btw) voor de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan betaalt u een eigen bijdrage van 50 euro (inclusief btw). Krijgt u het verzoek om te betalen? Doet u dat dan binnen 4 weken. Anders nemen we de klacht niet in behandeling. U krijgt uw bijdrage niet terug als we besluiten de klacht niet te behandelen. Ook niet als u zelf de klacht intrekt.



19. Hoe lang duurt behandeling van een klacht?

We doen ons best elke klacht binnen 12 maanden te behandelen.

20. Kunnen u en de financiële dienstverlener zich laten vertegenwoordigen?

Ja, vertegenwoordiging is mogelijk. U of uw vertegenwoordiger kunnen ons hier schriftelijk over informeren, bijvoorbeeld op het klachtformulier. Ook de financiële dienstverlener kan zich laten vertegenwoordigen.

21. Wie moet bewijs leveren, op welke manier kan bewijs worden geleverd en hoe beoordeelt Kifid dit bewijs?

1. Voor de regels over het leveren en beoordelen van bewijs sluiten we zoveel mogelijk aan bij de regels in **artikel 149 tot en met 162 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**. Staan er in dit reglement andere regels dan in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dan volgen we de regels die in dit reglement staan.
2. U en de financiële dienstverlener zijn verplicht de Geschillencommissie de informatie te geven waar de Geschillencommissie om vraagt. Hoe wij omgaan met gevoelige informatie leest u in [vraag 27 \('Hoe gaat Kifid om met gevoelige informatie?'\)](#) .
3. U en de financiële dienstverlener mogen de vaststelling van de feiten niet frustreren. Gebeurt dit wel? Dan kunnen wij daar passende gevolgen aan verbinden.
4. U en de financiële dienstverlener kunnen schriftelijke bewijsstukken indienen. Dit zijn stukken die uw standpunt of het standpunt van de financiële dienstverlener ondersteunen. Wij kunnen een door u of de financiële dienstverlener ingediend bewijsstuk alleen gebruiken als de andere partij op dit stuk heeft kunnen reageren.
5. Wij kunnen schriftelijke bewijsstukken die op tijd zijn ingediend weigeren wanneer het toelaten van deze stukken in strijd is met de goede procesorde. Bijvoorbeeld als de andere partij onredelijk wordt benadeeld of het proces onredelijk veel langer gaat duren.
6. Tijdens de mondelinge behandeling kunt u uw klacht toelichten en de financiële dienstverlener zijn verweer. Wij kunnen tijdens de mondelinge behandeling alle aanwezige personen vragen stellen, zoals de door u meegebrachte getuigen of deskundigen. We kunnen getuigen niet onder ede horen. Zie [vraag 41 \('Wie zijn bij de mondelinge behandeling aanwezig?'\)](#) .
7. Wij kunnen zelf besluiten een getuige op te roepen of een deskundige in te schakelen. We informeren u en de financiële dienstverlener daar dan over. U en de financiële dienstverlener krijgen gelegenheid om bij het horen van getuigen of deskundigen aanwezig te zijn. Schrijft een deskundige een rapport? Dan mogen u en de financiële dienstverlener hierop reageren. Wij bepalen hoeveel tijd u en de financiële dienstverlener hiervoor krijgen.

Uit **artikel 149 tot en met 162 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering** volgt onder meer het volgende:

- Dragen u of de financiële dienstverlener feiten of rechten als argumenten aan? Dan moet u of de financiële dienstverlener die feiten of rechten ook bewijzen. Tenzij de andere partij volgens een bijzondere regel of vanwege de eisen van redelijkheid en billijkheid het bewijs moet leveren.
- De behandelend commissie mag alleen een beslissing nemen op basis van feiten en rechten die vast zijn komen te staan tijdens de procedure. Wel mag de behandelend commissie feiten en omstandigheden of ervaringsregels die algemeen bekend zijn bij de beslissing meenemen.
- Het staat de behandelend commissie vrij om het bewijs naar eigen inschatting te beoordelen.

22. Worden uw kosten vergoed?

1. In de uitspraak kunnen we bepalen dat de financiële dienstverlener de kosten die u heeft gemaakt moet vergoeden. Dit kan gaan om kosten voor rechtsbijstand, voor getuigen of deskundigen en voor het bijwonen van de mondelinge behandeling. En om **buitengerechtelijke incassokosten**. Klaagt u als kleinzakelijke ondernemer? Dan kunnen we ook bepalen dat de financiële dienstverlener de eigen bijdrage die u aan Kifid heeft betaald moet vergoeden.
2. We kunnen een vergoeding van deze kosten alleen toekennen als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. Of als wij een andere goede reden voor een kostenvergoeding zien.
3. Een vergoeding kan alleen worden toegekend als u hierom heeft gevraagd en als u heeft aangetoond dat u kosten heeft gemaakt. Dit geldt niet voor de eigen bijdrage die u als kleinzakelijke ondernemer aan Kifid heeft betaald.
4. In tabel 1 leest u tot welk bedrag de kosten vergoed kunnen worden.

Tabel 1. Welke kosten worden vergoed?

Welke kosten	Tot welk bedrag
Kosten voor rechtsbijstand	Wij hebben hiervoor tarieven vastgesteld en daarbij geldt een maximum van 5.000 euro. Deze tarieven zijn opgenomen in het ' Liquidatietarief Kifid ' op onze website.
Kosten voor getuigen of deskundigen	Wij bepalen welk bedrag hiervoor redelijk is.
Reiskosten voor het bijwonen van de mondelinge behandeling	Wij bepalen welk bedrag hiervoor redelijk is.
Buitengerechtelijke incassokosten. Dit zijn kosten die u maakt om een geldbedrag te innen, als u dit niet via een rechter doet.	Wij hebben hiervoor tarieven vastgesteld in de ' Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten ' op onze website.
Eigen bijdrage die een kleinzakelijke ondernemer moet betalen voor de procedure bij Kifid. Zie vraag 18 ('Moet u Kifid betalen voor de behandeling van de klacht?').	Het volledige bedrag.

23. Wie behandelt uw klacht?

De Geschillencommissie van Kifid behandelt de klacht.

In tabel 2 staat met wie u en de financiële dienstverlener te maken krijgen of kunnen krijgen bij de behandeling van de klacht.

Tabel 2. Wie doet wat bij de Geschillencommissie van Kifid?

Wie?	Welke taken en verantwoordelijkheden?
De voorzitter van de Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none">• Staat aan het hoofd van de Geschillencommissie.• Kan beslissingen nemen over de behandeling van de klacht.• Als de voorzitter van de Geschillencommissie afwezig is, neemt een vicevoorzitter zijn rol over.• Stuurt de secretarissen en de administratief medewerkers aan.
De secretaris	<ul style="list-style-type: none">• Het aanspreekpunt van Kifid tijdens de behandeling van de klacht.• Begeleidt namens de Geschillencommissie beide partijen in de procedure.• Voert zijn werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de Geschillencommissie.
De behandelend commissie	<ul style="list-style-type: none">• Het lid of de leden van de Geschillencommissie die zijn aangewezen om de klacht te behandelen en te beoordelen.• Nadat de behandelend commissie is aangewezen, neemt de voorzitter van deze commissie de beslissingen over de behandeling van de klacht. Hij neemt voor dat deel de taak van de voorzitter van de Geschillencommissie over.
Administratief medewerkers	<ul style="list-style-type: none">• De administratief medewerkers ondersteunen het klachtproces van begin tot eind. Zij voeren hun werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de Geschillencommissie.

24. Hoe waarborgt Kifid de onafhankelijkheid en onpartijdigheid?

1. De leden van de Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Zij volgen geen instructies op van wie dan ook over het behandelen van een klacht.
2. De [statuten van Kifid](#)  regelen de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van leden van de Geschillencommissie.
3. Leden van de Geschillencommissie moeten de voorzitter van de Geschillencommissie en het bestuur van Kifid informeren over hun functies en relevante nevenfuncties. En over belangen en relaties die hun onafhankelijkheid in gevaar zouden kunnen brengen. Functies en relevante nevenfuncties van leden van de Geschillencommissie worden [op de website van Kifid](#)  gepubliceerd.
4. Een lid van de Geschillencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht als hij daar direct of indirect een belang bij heeft.
5. Blijkt tijdens de behandeling van de klacht dat een lid van de behandelend commissie een direct of indirect belang heeft bij de klacht? Dan trekt dit lid zich terug, eventueel na overleg met de voorzitter van de Geschillencommissie. Dit noemen wij 'verschonen'.
6. Een secretaris mag niet tijdens zijn dienstverband bij Kifid voor een financiële dienstverlener werken die is aangesloten bij Kifid. En ook niet voor een beroepsorganisatie voor financiële dienstverleners.

25. Hoe waarborgt Kifid de deskundigheid?

1. De leden van de Geschillencommissie zijn jurist en hebben ruime ervaring op financieel-juridisch gebied, bijvoorbeeld als rechter. Of ze hebben andere deskundigheid die relevant kan zijn voor de behandeling van een klacht, bijvoorbeeld actuariële of medische deskundigheid.
2. We bekijken welke deskundigheid voor de behandeling van een klacht nodig is en houden hier rekening mee bij de samenstelling van de behandelend commissie.
3. Een secretaris moet een juridische opleiding aan een universiteit hebben afgerond, tenzij naar het oordeel van de voorzitter van de Geschillencommissie vanwege specifieke taken een andere opleiding (ook) passend is.

26. Heeft Kifid een geheimhoudingsplicht?

1. Alle stukken, verklaringen, inlichtingen en andere gegevens die Kifid van u ontvangt over uw klacht delen wij met de financiële dienstverlener. Alle stukken, verklaringen, inlichtingen en andere gegevens die Kifid van de financiële dienstverlener ontvangt, delen wij met u.
2. De leden van de Geschillencommissie, de secretarissen en de administratief medewerkers van Kifid gebruiken de stukken, verklaringen, inlichtingen en andere gegevens van u en de financiële dienstverlener alleen voor het doel waarvoor deze zijn aangeleverd. Zij zijn verplicht tot geheimhouding van de identiteit van de bij de klacht betrokken partijen. Ook na het einde van hun werkzaamheden voor Kifid.
3. De leden van de Geschillencommissie en de secretarissen houden het interne overleg van de behandelend commissie geheim. Ook na het einde van hun werkzaamheden voor Kifid.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet:
 - a. voor de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken;
 - b. als een partij laat weten dat Kifid zijn gegevens niet geheim hoeft te houden;
 - c. als de voorzitter van de Geschillencommissie om informatie vraagt; en
 - d. bij verstrekking van informatie aan de toezichthouder, zoals De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Maar we sturen uw klacht niet door aan de toezichthouder als u dat niet wilt.

27. Hoe gaat Kifid om met gevoelige informatie?

1. Als voor de beoordeling van de klacht medische gegevens nodig zijn, dan vragen we u een medische machtiging te ondertekenen. Met een medische machtiging geeft u Kifid toestemming om de door u verstrekte medische informatie in te zien en uitsluitend door te sturen naar de medisch adviseur van de financiële dienstverlener. Daarnaast geeft u toestemming aan de medisch adviseur van de financiële dienstverlener om het medisch dossier en inlichtingen aan Kifid te verstrekken. Wilt u geen medische machtiging ondertekenen? Dan bekijken we of we de klacht toch kunnen behandelen en zo ja, op welke manier.
2. Actuariële gegevens en bedrijfseconomische gegevens van de financiële dienstverlener krijgt u alleen te zien als de financiële dienstverlener daarmee instemt.
3. Vragen we u of de financiële dienstverlener om andere informatie die u of de financiële dienstverlener niet willen delen? Dan kunnen u of de financiële dienstverlener weigeren deze informatie te verstrekken. Of laten weten dat deze informatie alleen met ons mag worden gedeeld en niet met de andere partij. We noemen dit 'een beroep op vertrouwelijkheid'.
4. De voorzitter van de Geschillencommissie beslist of het beroep op vertrouwelijkheid gerechtvaardigd is. De informatie waar het om gaat, wordt hiervoor vertrouwelijk aan hem verstrekt.
5. Als de voorzitter van de Geschillencommissie beslist dat de weigering om informatie te verstrekken gerechtvaardigd is, hoeven u of de financiële dienstverlener de informatie niet te verstrekken voor de behandeling van de klacht.
6. Vindt de voorzitter van de Geschillencommissie het gerechtvaardigd dat alleen wij de informatie mogen inzien? En wil de behandelend commissie op basis van deze informatie een uitspraak doen? Dan kan dat alleen als de andere partij hier toestemming voor geeft.
7. De voorzitter van de Geschillencommissie neemt na een beslissing over het beroep op vertrouwelijkheid geen deel aan de behandeling van uw klacht.
8. Tegen de beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie over het beroep op vertrouwelijkheid staat geen bezwaar of beroep open.

Hoofdstuk 4

Zo dient u een klacht in

In dit hoofdstuk leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe het schriftelijk contact met Kifid verloopt. Wij kunnen niet elke klacht behandelen. Uit [hoofdstuk 1](#) (voor consumenten) en [hoofdstuk 2](#) (voor kleinzakelijke ondernemers) blijkt met welke klachten u bij ons terecht kunt. We raden u aan om het hoofdstuk dat op u van toepassing is te lezen voordat u een klacht indient.

28. Hoe dient u een klacht in?

1. U dient uw klacht online in op www.kifid.nl. Maak een account aan op Mijn Kifid en vul het klachtformulier in dat u in uw account vindt. Volg de instructies op het formulier. Heeft u de documenten die u moet meesturen niet digitaal en kunt u ze niet inscannen? Stuur dan **kopieën** van deze documenten per post naar ons toe. Stuur ons dus géén originelen toe. Ons adres is: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
2. Dient u uw klacht liever per post in? [Download dan het klachtformulier van de website](#). Vul het formulier in en stuur het op. Stuur **kopieën** van de gevraagde stukken mee. Stuur ons dus géén originelen toe.
3. U kunt het klachtformulier in het Nederlands of in het Engels invullen. De behandeling van uw klacht is altijd in het Nederlands.
4. Heeft u hulp nodig bij het indienen van uw klacht? Bel dan 070 - 333 8 999.

29. Als consument kunt u op het klachtformulier aangeven of u een bindend of niet-bindend advies wilt. Wat betekent dit?

1. Bij een bindend advies moeten u en de financiële dienstverlener zich aan onze uitspraak houden. Bij een niet-bindend advies hoeft dit niet.
2. Kiest u op het klachtformulier voor een bindend advies? Dan zal ons advies vaak bindend zijn. Maar in bepaalde situaties moeten we toch een niet-bindend advies geven. Dus óók als u heeft gekozen voor een bindend advies. In welke gevallen dat zo is, leest u bij [vraag 16](#) ('Moeten u en de financiële dienstverlener zich houden aan de uitspraak?').

30. Hoe verloopt het schriftelijk contact met Kifid?

1. Heeft u uw klacht online ingediend? Dan verloopt het schriftelijk contact digitaal via Mijn Kifid, tenzij Kifid laat weten dat schriftelijk contact alleen via de post kan plaatsvinden.
2. Heeft u uw klacht via de post ingediend? Dan verloopt het schriftelijk contact via de post. We sturen de post naar uw laatste adres dat bij ons bekend is. Laat u zich vertegenwoordigen? Dan sturen we de post naar het laatste adres van de vertegenwoordiger dat bij ons bekend is.
3. De financiële dienstverlener kan zich digitaal aansluiten op het Kifid FD Portaal. Dan verloopt het schriftelijke contact digitaal via het Kifid FD Portaal, tenzij Kifid laat weten dat schriftelijk contact alleen via de post kan plaatsvinden.
4. Als de financiële dienstverlener niet digitaal is aangesloten bij Kifid, dan verloopt het schriftelijke contact via de post. We sturen de post naar het adres van die financiële dienstverlener dat is opgenomen in het [Dienstverlenersregister op de website van Kifid](#). Laat de financiële dienstverlener zich vertegenwoordigen? Dan sturen we de post naar het laatste adres van de vertegenwoordiger dat bij ons bekend is.

Hoofdstuk 5

Behandelbaarheid en bezwaar

Nadat u een klacht heeft ingediend beoordelen wij of we de klacht kunnen behandelen. In dit hoofdstuk leest u welke beslissingen we kunnen nemen en wat uw mogelijkheden zijn als we de klacht niet in behandeling nemen of niet verder behandelen.

31. Wat gebeurt er nadat u de klacht heeft ingediend?

1. Nadat u de klacht heeft ingediend, beoordelen we eerst of we de klacht kunnen behandelen. Het kan zijn dat we daar meer informatie voor nodig hebben. Die informatie vragen we dan bij u op.
2. Is de interne klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener niet afgerond? Dan vragen we de financiële dienstverlener om u een reactie op de klacht toe te sturen. Als u op het klachtformulier heeft aangegeven dat Kifid uw klacht niet mag doorsturen, dan vragen we u om de klacht zelf voor te leggen aan de financiële dienstverlener. Meer informatie over de interne klachtenprocedure staat in [vraag 13](#) ('Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?').
3. Kunnen we de klacht niet behandelen? Dan leggen we u uit waarom niet.
4. We doen ons best om u te berichten binnen één week nadat u de klacht heeft ingediend.
5. Als we de klacht in behandeling nemen, sturen we een kopie van de klacht naar de financiële dienstverlener.

32. Is onze beslissing om de klacht in behandeling te nemen een definitieve beslissing?

1. Nee, tijdens de behandeling van de klacht kan alsnog blijken dat Kifid niet bevoegd is om de klacht te behandelen. Dan laten we u weten dat we de klacht niet verder behandelen en leggen we u uit waarom niet.
2. Het is ook mogelijk dat we in de uitspraak alsnog tot de conclusie komen dat Kifid niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

33. Wat kunt u doen als Kifid uw klacht niet in behandeling neemt of niet verder behandelt?

1. Bent u het niet eens met de reden die we geven om uw klacht niet of niet verder te behandelen? En wilt u dat we toch naar uw klacht kijken? Dan kunt u bezwaar maken.
2. U maakt bezwaar met het [bezwaarformulier](#) dat u kunt vinden op www.kifid.nl.
3. Het bezwaarformulier moet u indienen binnen 4 weken na de datum van het bericht waarin onze beslissing om de klacht niet te behandelen staat. De datum waarop we uw bezwaarformulier ontvangen, geldt als datum van indiening.
4. De voorzitter van de Geschillencommissie beoordeelt uw bezwaar.
 - a. Als hij vindt dat uw bezwaar gegrond is, dan nemen we uw klacht alsnog in behandeling. Let op, ook deze beslissing is niet definitief, zie vraag 32 ('Is onze beslissing om de klacht in behandeling te nemen een definitieve beslissing?').
 - b. Als hij vindt dat het bezwaar niet gegrond is, of als het bezwaar niet op tijd is ingediend, dan behandelen we uw klacht niet. We sluiten dan het dossier.
5. Tegen de beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie over uw bezwaar is geen beroep mogelijk.
6. De mogelijkheid om bezwaar te maken bestaat niet als de klacht in een uitspraak niet-behandelbaar is verklaard.

Hoofdstuk 6

Kifid gaat de klacht behandelen

Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht toegewezen aan een secretaris. Deze secretaris neemt contact met u op. De secretaris bespreekt met u wat uw klacht is en legt uit wat u van de procedure bij Kifid kunt verwachten. De secretaris probeert zo duidelijk mogelijk te krijgen wat er aan de hand is. En welke oplossing u het liefst zou willen.



De secretaris begeleidt namens de Geschillencommissie de schriftelijke procedure en onderzoekt of bemiddeling mogelijk is. Meer over bemiddeling leest u in paragraaf 6.1. Meer over de schriftelijke procedure vindt u in paragraaf 6.2. Tijdens of na de schriftelijke procedure kunnen we besluiten dat een mondelinge behandeling nodig is. Meer over de mondelinge behandeling leest u in paragraaf 6.3. In paragraaf 6.4 leest u wanneer de Geschillencommissie een uitspraak doet, wat daar in elk geval in staat, welke beslissingen er in kunnen staan en wat u en de financiële dienstverlener kunnen doen als u of de financiële dienstverlener het niet eens zijn met de uitspraak. Ook leest u hier wat u kunt doen als de financiële dienstverlener zich niet houdt aan een bindende uitspraak.

6.1 Bemiddeling

34. Kifid gaat bemiddelen. Wat betekent dat?

1. De secretaris of de behandelend commissie kan op elk moment in de procedure onderzoeken of het mogelijk is door overleg tot een oplossing van de klacht te komen. U en de financiële dienstverlener kunnen oplossingen voorstellen. Wij kunnen dit ook doen. Dit noemen we 'bemiddeling'.
2. Bij bemiddeling kunnen we:
 - a. één op één contact opnemen met u en met de financiële dienstverlener;
 - b. u en de financiële dienstverlener uitnodigen voor een bemiddelbijeenkomst, bedoeld om te overleggen over een mogelijke oplossing;
 - c. tijdens de mondelinge behandeling gelegenheid geven tot onderling overleg.
3. U en de financiële dienstverlener krijgen voldoende tijd om na te denken over een voorgestelde oplossing.
4. Bij de bemiddeling wordt aan u en de financiële dienstverlener gemeld:
 - a. dat het mogelijk blijft om de klacht nog aan de rechter voor te leggen;
 - b. dat de voorgestelde oplossing kan verschillen van een uitspraak door de rechter;
 - c. wat de rechtsgevolgen zijn als u en de financiële dienstverlener akkoord gaan met de voorgestelde oplossing.
5. Worden u en de financiële dienstverlener het eens? Dan kunnen we de gemaakte afspraken vastleggen. Op de gemaakte afspraken kunnen u en de financiële dienstverlener later niet meer terugkomen.
6. Als er een oplossing wordt bereikt, sluit Kifid het dossier.
7. Wordt de klacht niet opgelost? Dan gaan we verder met de behandeling van de klacht.
8. U of de financiële dienstverlener kunnen ons vragen om bij de verdere behandeling geen gebruik te maken van de informatie die voor de bemiddeling is verstrekt. Dit zullen wij dan niet doen.
9. Als er een bemiddelbijeenkomst is geweest, dan is de persoon die deze bijeenkomst heeft geleid niet betrokken bij de verdere behandeling van de klacht.

6.2 Schriftelijke procedure

35. Hoe verloopt de schriftelijke procedure?

1. Als de klacht voldoende duidelijk is, vraagt de secretaris de financiële dienstverlener om binnen 4 weken schriftelijk op de klacht te reageren. De reactie van de financiële dienstverlener noemen we het 'verweer'. U krijgt een kopie van dit verweer.
2. Het kan zijn dat we u vragen om te reageren op het verweer. Daarvoor krijgt u 2 weken de tijd. Uw reactie op het verweer noemen we 'repliek'. De financiële dienstverlener sturen we een kopie van de repliek.
3. De financiële dienstverlener mag reageren op de repliek. Daarvoor krijgt de financiële dienstverlener 2 weken de tijd. De reactie van de financiële dienstverlener op de repliek noemen wij 'dupliek'. Ook van de dupliek krijgt u een kopie.
4. We vragen alleen om repliek en dupliek als dat nodig is voor de behandeling van de klacht. Tegen de beslissing om wel of geen repliek en dupliek op te vragen is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Schriftelijke procedure Geschillencommissie



We vragen alleen om repliek en dupliek als dat nodig is

36. Welke regels gelden er voor het indienen van verweer?

1. De financiële dienstverlener heeft 4 weken de tijd om te reageren op de klacht.
2. Verwijst de financiële dienstverlener alleen naar het standpunt dat hij heeft ingenomen in de interne klachtenprocedure? Dan moet hij ons hiervan een kopie sturen of laten weten waar we dit standpunt kunnen vinden.
3. Als de financiële dienstverlener vindt dat de Geschillencommissie de klacht niet kan behandelen, moet hij dat argument indienen tegelijk met de rest van het inhoudelijke verweer tegen de klacht. Op verzoek van de financiële dienstverlener kan de voorzitter van de Geschillencommissie in bijzondere gevallen beslissen dat eerst alleen verweer mag worden gevoerd tegen het feit dat Kifid de klacht in behandeling heeft genomen. Tegen deze beslissing is geen bezwaar of beroep mogelijk.
4. Reageert de financiële dienstverlener niet op uw klacht, ook niet na een herinnering om binnen 5 werkdagen alsnog te reageren of uitstel aan te vragen? Dan wijzen we de klacht toe als deze niet ongegrond of onrechtmatig lijkt en deze niet buiten de grenzen van het reglement valt.




37. Wat als u of de financiële dienstverlener meer tijd nodig hebben om te reageren?

1. Lukt het niet om op tijd te reageren? Neem dan contact met ons op vóórdat de termijn om te reageren afloopt.
2. We geven 2 weken uitstel. Meer dan 2 weken uitstel geven we alleen als de andere partij hiermee instemt. Of als hier naar het oordeel van Kifid een zwaarwegende reden voor is.
3. Tegen de beslissing van Kifid over uitstel is geen bezwaar of beroep mogelijk.

38. U of de financiële dienstverlener hebben te laat gereageerd. Wat gebeurt er dan?

Kifid neemt daar een beslissing over. Het kan zijn dat Kifid een te laat ingediende reactie niet meeneemt bij de beoordeling. Tegen de beslissing van Kifid is geen bezwaar of beroep mogelijk.

39. Wat gebeurt er na de schriftelijke procedure?

1. Na de schriftelijke procedure wijzen we de behandelend commissie aan. Dit houdt in dat we kijken of de klacht door 1, 3 of 5 leden van de Geschillencommissie wordt beoordeeld. En welk lid of welke leden van de Geschillencommissie dit gaan doen. Daarvoor kijken we naar **de aard en de inhoud van de klacht**.
2. Als de behandelend commissie bestaat uit 3 of 5 leden, is de voorzitter een jurist.
3. Wij laten u en de financiële dienstverlener weten welk lid of welke leden van de Geschillencommissie de klacht gaan behandelen. U en de financiële dienstverlener hebben de bevoegdheid tot wraking, zie vraag 66 ('Wat kunnen u en de financiële dienstverlener doen bij twijfel over de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van leden van de behandelend commissie?') . Tegen de beslissing over het aantal personen in de behandelend commissie is geen bezwaar of beroep mogelijk.
4. Als de behandelend commissie hier aanleiding voor ziet, wordt de klacht mondeling behandeld. Informatie over de mondelinge behandeling staat in paragraaf 6.3 .
5. Als de behandelend commissie geen aanleiding ziet voor een mondelinge behandeling, doet zij een uitspraak op basis van de stukken. Tegen deze beslissing is geen bezwaar of beroep mogelijk. Informatie over de uitspraak staat in paragraaf 6.4 .


Bij de beslissing over wie de klacht gaat of gaan behandelen kijken we naar **de aard en de inhoud van de klacht**. Daarbij kijken we bijvoorbeeld naar welke deskundigheid nodig is voor de behandeling van de klacht. En naar het financiële en maatschappelijke belang van de klacht. Van belang is ook of de Geschillencommissie al eerder uitspraken heeft gedaan in vergelijkbare klachten.

6.3 Mondelinge behandeling ('zitting')

40. Wat is een mondelinge behandeling?

Een mondelinge behandeling is een bijeenkomst tussen u, de financiële dienstverlener en de Geschillencommissie. Tijdens een mondelinge behandeling kan de behandelend commissie vragen stellen aan u en de financiële dienstverlener. Ook kan de behandelend commissie onderzoeken of er een oplossing via bemiddeling mogelijk is. We noemen de mondelinge behandeling ook wel een 'zitting'.

41. Wie zijn bij de mondelinge behandeling aanwezig?

1. De mondelinge behandeling is niet openbaar.
2. Bij de mondelinge behandeling zijn de behandelend commissie en de secretaris aanwezig. Bestaat de behandelend commissie uit meer leden? Dan kan de behandelend commissie besluiten dat de mondelinge behandeling plaatsvindt voor één van haar leden. Tegen deze beslissing is geen bezwaar of beroep mogelijk.
3. De behandelend commissie kan bepalen dat u of specifieke medewerkers of bestuurders van de financiële dienstverlener persoonlijk aanwezig moeten zijn. De behandelend commissie kan ook bepalen dat er getuigen en deskundigen aanwezig moeten zijn om te worden gehoord. Zie vraag 21 ('Wie moet bewijs leveren, op welke manier kan bewijs worden geleverd en hoe beoordelen wij dit bewijs?') .
4. U, de financiële dienstverlener, vertegenwoordigers van partijen en getuigen en deskundigen die door de behandelend commissie zijn opgeroepen, mogen aanwezig zijn. **Andere personen** worden alleen toegelaten als u, de financiële dienstverlener en wij daar geen bezwaar tegen hebben. Maar als u of de financiële dienstverlener bezwaar hebben tegen de aanwezigheid van een andere persoon, dan kunnen wij die persoon toch toelaten als wij vinden dat daar een goede reden voor is. En als de partij die bezwaar maakt tegen toelating daardoor niet onredelijk wordt benadeeld. Tegen de beslissing om een andere persoon wel of niet toe te laten is geen bezwaar of beroep mogelijk.
5. We kunnen tijdens een mondelinge behandeling alle aanwezige personen vragen stellen. We kunnen getuigen niet onder ede horen.
6. Wij zullen u en de financiële dienstverlener vragen om ons te laten weten wie naar de mondelinge behandeling komen. Wij kunnen personen die niet zijn aangemeld de toegang tot de zitting weigeren.

U kunt **iemand meenemen** naar de zitting die informatie kan geven die van belang is voor de beoordeling van de klacht. Natuurlijk kunt u ook iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens de zitting.

42. Waar en wanneer vindt de mondelinge behandeling plaats?

1. De mondelinge behandeling vindt plaats op ons kantoor, via beeldbellen of via de telefoon. Een combinatie hiervan is ook mogelijk.
2. Wij vragen de partijen naar hun beschikbaarheid. Daarna bepalen wij waar en wanneer de mondelinge behandeling plaatsvindt.

43. Wat gebeurt er als u, de financiële dienstverlener of iemand anders toch niet aanwezig is?

Dan bepalen wij wat de gevolgen daarvan zijn. Het kan zijn dat wij de mondelinge behandeling door laten gaan. Tegen deze beslissing is geen bezwaar of beroep mogelijk.

44. Wordt er een opname of verslag gemaakt van de mondelinge behandeling?

Nee, van de mondelinge behandeling maken we geen opname of verslag. Ook is het u en de financiële dienstverlener niet toegestaan een opname te maken.

45. Wat gebeurt er na de mondelinge behandeling?

Na de mondelinge behandeling zijn er verschillende mogelijkheden:


1. de behandelend commissie kan afspraken voor u vastleggen als u en de financiële dienstverlener het tijdens de mondelinge behandeling eens zijn geworden over een oplossing;
2. de behandelend commissie doet na de mondelinge behandeling meteen een mondelinge uitspraak. U ontvangt dan binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van deze uitspraak;
3. de behandelend commissie doet op een later moment een uitspraak. We sturen u dan uiterlijk 90 dagen na de mondelinge behandeling de uitspraak schriftelijk toe;
4. de behandelend commissie kan nog geen uitspraak doen. Bijvoorbeeld omdat er nog extra informatie nodig is. Of omdat er aanleiding is om de behandelend commissie uit te breiden naar 3 of 5 leden van de Geschillencommissie. We laten u dan weten hoe de klacht verder wordt behandeld.


6.4 De uitspraak

46. Wanneer doet de Geschillencommissie een uitspraak?

1. Nadat het dossier compleet is, doen wij binnen 90 dagen uitspraak. We doen uitspraak op basis van de processtukken en de tijdens de mondelinge behandeling verstrekte inlichtingen. De processtukken zijn de stukken die volgens dit reglement aan u en de financiële dienstverlener moeten worden gezonden.
2. Het dossier is compleet als alle informatie beschikbaar is die we nodig hebben om de klacht te beoordelen. Dat kan zijn:
 - a. na de schriftelijke procedure;
 - b. na de mondelinge behandeling; of
 - c. na de ontvangst van de aanvullende informatie waar we om hebben gevraagd.
3. Halen we de termijn van 90 dagen niet? Dan informeren we u en de financiële dienstverlener daarover.
4. U en de financiële dienstverlener ontvangen een kopie van de uitspraak.

47. Wat staat er in de uitspraak?


1. In de uitspraak staat in elk geval:
 - a. ons oordeel over de klacht en waarom we tot dit oordeel zijn gekomen;
 - b. de namen van de leden van de behandelend commissie;
 - c. de naam van de secretaris;
 - d. uw naam;
 - e. de naam en statutaire zetel van de financiële dienstverlener;
 - f. de datum waarop we de uitspraak hebben gedaan;
 - g. de handtekening van de voorzitter van de behandelend commissie en de handtekening van de secretaris.
2. In de uitspraak kunnen we:
 - a. beslissen dat we de klacht niet kunnen behandelen;
 - b. vaststellen dat u een (schade)vergoeding moet ontvangen;
 - c. vaststellen dat de financiële dienstverlener een verplichting moet nakomen, bijvoorbeeld uit een overeenkomst;
 - d. de overeenkomst waarover de klacht gaat ontbinden of bevestigen dat de overeenkomst al is vernietigd of ontbonden;
 - e. de financiële dienstverlener bepaalde rechten uit de overeenkomst waarover de klacht gaat ontzeggen;
 - f. beroep openstellen in verband met het belang van de zaak;
 - g. bepalen dat de financiële dienstverlener kosten die u heeft gemaakt moet vergoeden.
[Zie vraag 22 \('Worden uw kosten vergoed?'\)](#) ;
 - h. elke andere beslissing nemen waarvan wij denken dat die redelijk en billijk is.

3. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan kunnen we in de uitspraak:
 - a. beslissen dat we de klacht niet kunnen behandelen;
 - b. een waarschuwing opleggen;
 - c. een berisping opleggen;
 - d. een aan de Nederlandse Vereniging van Gecertificeerde Incasso Ondernemingen (NVI) te betalen geldboete opleggen:
 - van 1.500 euro bij een gedeeltelijk gegronde klacht;
 - van 3.000 euro bij een gegronde klacht;
 - van maximaal 5.000 euro wanneer bij herhaling terecht is geklaagd;
 - e. bepalen dat de incassodienstverlener kosten die u heeft gemaakt moet vergoeden. Zie vraag 22 ('Worden uw kosten vergoed?') .
- Bij een incassotuchtklacht is vraag 47.2 niet van toepassing.


48. Kunnen wij een spoedmaatregel treffen?

Nee, wij kunnen geen spoedmaatregel of voorlopige maatregel treffen.

49. Wanneer wordt een tussenuitspraak gedaan?

Als de behandelend commissie nog geen eendoordeel kan geven. Bijvoorbeeld wanneer de behandelend commissie eerst nog een deskundige wil raadplegen. Of als de behandelend commissie eerst beoordeelt of de klacht behandelbaar is en beslist dat dat het geval is. Zie vraag 36 ('Welke regels gelden er voor het indienen van verweer?') .


50. Wordt de uitspraak openbaar?


We plaatsen de uitspraak in het uitsprakenregister  op onze website: www.kifid.nl. Dat doen we ook met de schriftelijke vastlegging van een mondelinge uitspraak. Uw naam en andere persoonsgegevens noemen we daarbij niet. We kunnen er voor kiezen namen en persoonsgegevens van anderen weg te laten.


51. Wat als u of de financiële dienstverlener het niet eens zijn met de uitspraak?

1. Gaat het om een bindend advies? Dan kunnen u en de financiële dienstverlener mogelijk in beroep gaan tegen de uitspraak bij de Commissie van Beroep van Kifid. De voorwaarden voor het instellen van beroep leest u in het reglement van de Commissie van Beroep . U leest daar ook de regels die gelden voor de behandeling van een beroep.
2. Als alternatief voor beroep bij de Commissie van Beroep kan de financiële dienstverlener de klacht binnen 2 maanden na ontvangst van het bindend advies aan de burgerlijke rechter voorleggen. Dat kan alleen als de financiële dienstverlener bij de burgerlijke rechter aannemelijk maakt dat zijn belang of het belang van zijn bedrijfstak bij de uitspraak meer dan 5.000.000 euro bedraagt. De financiële dienstverlener moet de door Kifid in de uitspraak aan u toegekende vergoeding dan wel aan u betalen. Dat geldt ook voor uw kosten voor rechtsbijstand en proceskosten voor de procedure en voor eventuele vervolgpcedures bij de burgerlijke rechter. Maar als u niet als partij in deze procedure(s) bij de burgerlijke rechter wil optreden, dan is de uitspraak niet langer bindend en is de financiële dienstverlener niet gehouden de uitspraak van de Geschillencommissie op te volgen.
3. Gaat het om een niet-bindend advies? Dan kunnen de partijen elkaar niet aan de uitspraak houden. Wellicht kunt u de klacht voorleggen aan de rechter.

52. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener zich niet aan een bindende uitspraak houdt?

Als de financiële dienstverlener zich niet aan een bindende uitspraak houdt, kunt u ons dat laten weten. De secretaris zal de financiële dienstverlener dan verzoeken om zich alsnog aan de uitspraak te houden. Blijft de financiële dienstverlener weigeren zich aan de uitspraak te houden? Dan spreekt de voorzitter van de Geschillencommissie de financiële dienstverlener daarop aan. [Zie ook vraag 64 \('Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener niet meewerkt?'\)](#) .

Blijft de financiële dienstverlener weigeren een bindende uitspraak na te komen en heeft hij geen procedure bij de rechter ingesteld zoals beschreven onder vraag 51? Dan kan de voorzitter van de Geschillencommissie dit melden bij de toezichthouder, zoals De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM). [Zie vraag 64 \('Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener niet meewerkt?'\)](#) .

Ook kan de voorzitter van de Geschillencommissie de aansluiting van de financiële dienstverlener bij Kifid beëindigen. De beëindiging wordt dan opgenomen in het [Dienstverlenersregister](#)  en er wordt vermeld waarom de aansluiting is beëindigd.

Hoofdstuk 7

Wat verder voor kan komen

53. Wat als Kifid meer informatie nodig heeft?

1. We kunnen u en de financiële dienstverlener op elk moment vragen om meer informatie. Ook kunnen we informatie vragen aan een andere financiële dienstverlener dan de financiële dienstverlener waartegen u klaagt.
2. Vragen we om informatie? Dan mag de andere partij reageren op de verstrekte informatie. Maar niet als de behandelend commissie de verstrekte informatie niet van belang vindt voor de beoordeling van de klacht.
3. Tegen de beslissing van Kifid om wel of geen informatie op te vragen is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dat geldt ook voor de beslissing van Kifid om wel of geen reactie op de verstrekte informatie op te vragen.

54. Kunt u de klacht tijdens de procedure intrekken?

Ja. U kunt de klacht intrekken totdat de uitspraak wordt verzonden. U kunt daarna niet nog een keer dezelfde klacht indienen bij Kifid.

55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?

Ja. U kunt de klacht aanvullen en/of de vordering wijzigen. Dit is mogelijk tot het moment waarop u uw reactie op het verweer van de financiële dienstverlener (de repliek) indient. Als u de klacht aanvult en/of de vordering wijzigt, mag de financiële dienstverlener daarop reageren.

56. Is mediation mogelijk?

1. Mediation is mogelijk en gaat buiten Kifid om. U en de financiële dienstverlener kunnen om mediation vragen. Wij kunnen ook zelf mediation voorstellen.
2. Bij mediation gaat een mediator die niet verbonden is aan Kifid samen met u en de financiële dienstverlener op zoek naar een oplossing van de klacht.
3. Mediation vindt alleen plaats als u en de financiële dienstverlener dit allebei willen.
4. U en de financiële dienstverlener schakelen zelf een mediator in. De mediator maakt samen met u en de financiële dienstverlener afspraken over hoe de mediation gaat en over de kosten. Kifid is hier niet bij betrokken.
5. Mediation is vertrouwelijk. Kifid ontvangt van de mediator geen informatie die hij tijdens de mediation van u of de financiële dienstverlener heeft gekregen.
6. Leidt de mediation tot een oplossing? Dan sluiten we het dossier.
7. Leidt de mediation niet tot een oplossing? Dan gaan we verder met de behandeling van de klacht.

57. Kan de behandeling van een klacht tijdelijk worden stilgelegd?

1. Ja, we kunnen besluiten de behandeling van een klacht tijdelijk stil te leggen. We noemen dit ook wel 'aanhouden'. We doen dit bijvoorbeeld om een beslissing af te wachten van de Geschillencommissie, de Commissie van Beroep, de Hoge Raad of het Europese Hof van Justitie in een andere zaak, die belangrijk is voor de beoordeling van de klacht. Of om u of de financiële dienstverlener gelegenheid te geven om bewijs te verzamelen door een voorlopig getuigenverhoor of een deskundigenbericht bij de burgerlijke rechter. Dit stilleggen kan op verzoek van u, op verzoek van de financiële dienstverlener of op ons eigen initiatief.

2. We informeren u en de financiële dienstverlener als we besluiten de behandeling van de klacht stil te leggen. Ook krijgen u en de financiële dienstverlener bericht als we weer doorgaan met de behandeling van de klacht.
3. Tegen de beslissing om de behandeling van de klacht tijdelijk stil te leggen is geen bezwaar of beroep mogelijk.

58. Wat als in de uitspraak een overduidelijke vergissing staat?

1. Staat in de uitspraak een overduidelijke vergissing, zoals een schrijffout, rekenfout, verkeerde datum of verkeerde naam? Dan kunnen u en de financiële dienstverlener de behandelend commissie vragen die vergissing te herstellen. U moet dan binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen. Ook kan de behandelend commissie de vergissing op eigen initiatief herstellen.
2. Is de behandelend commissie van plan om op verzoek van u of de financiële dienstverlener, of op eigen initiatief de uitspraak te herstellen? En is of kan dit nadelig zijn voor u, de financiële dienstverlener of allebei? Dan stelt de secretaris u en de financiële dienstverlener in de gelegenheid om binnen 2 weken op dit voornemen te reageren.
3. De werking van de uitspraak wordt opgeschort tot het moment dat de behandelend commissie een beslissing heeft genomen. De termijn voor het instellen van beroep bij de Commissie van Beroep wordt door het verzoek niet opgeschort of verlengd.
4. Als de behandelend commissie besluit een overduidelijke vergissing te herstellen nadat u en de financiële dienstverlener gelegenheid hebben gekregen om te reageren op een voornemen tot herstel, dan komt er een hersteluitspraak.
5. Tegen de beslissing van de behandelend commissie om een uitspraak wel of niet te herstellen, is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Let op: U kunt dus de behandelend commissie vragen om een overduidelijke vergissing in de uitspraak te herstellen. Maar hiermee kunt u niet de inhoudelijke beslissing ter discussie stellen.

59. Wat als de behandelend commissie over een deel van de vordering geen beslissing heeft genomen?

1. Als in de uitspraak over een deel van de vordering geen beslissing is genomen, kunnen u en de financiële dienstverlener de behandelend commissie vragen om een aanvulling van de uitspraak. U moet dan binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen. Ook kan de behandelend commissie de uitspraak op eigen initiatief aanvullen.
2. Is de behandelend commissie van plan om de uitspraak op verzoek van u of de financiële dienstverlener, of op eigen initiatief aan te vullen? Dan stelt de secretaris de andere partij of beide partijen in de gelegenheid om binnen 2 weken op dit voornemen te reageren.
3. De werking van de uitspraak wordt opgeschort tot het moment dat de behandelend commissie een beslissing heeft genomen. De termijn voor het instellen van beroep bij de Commissie van Beroep wordt door het verzoek niet opgeschort of verlengd.
4. Als de behandelend commissie besluit de uitspraak aan te vullen, dan komt er een aanvullende uitspraak. Na een aanvullende uitspraak gaat de termijn voor het instellen van beroep bij de Commissie van Beroep opnieuw lopen.
5. Tegen de beslissing van de behandelend commissie om een uitspraak wel of niet aan te vullen is geen bezwaar of beroep mogelijk.

60. Wat gebeurt er als ook een andere financiële dienstverlener betrokken is?

1. Bij de feiten waar een klacht over gaat kan ook een **andere financiële dienstverlener** betrokken zijn tegen wie geen klacht is ingediend. In dat geval kunnen we u vragen om ook een klacht in te dienen tegen die andere betrokken financiële dienstverlener. Dit kunnen we op eigen initiatief doen of op verzoek van de financiële dienstverlener over wie u in eerste instantie een klacht heeft ingediend.
2. U hoeft in dat geval niet eerst de interne klachtenprocedure bij de andere financiële dienstverlener te doorlopen.
3. We behandelen de nieuwe klacht samen met de oorspronkelijke klacht.
4. Wilt u geen klacht indienen tegen de andere financiële dienstverlener? En wordt de financiële dienstverlener over wie u de oorspronkelijke klacht heeft ingediend hierdoor onredelijk in zijn positie of verdediging geschaad? Dan kan de voorzitter van de Geschillencommissie de behandeling van de oorspronkelijke klacht beëindigen.
5. Tegen de beslissing om de behandeling van de klacht te beëindigen, is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Soms zijn er **meer financiële dienstverleners betrokken** bij een financiële dienst. Bijvoorbeeld als u een hypotheek afsluit. Dan kunt u te maken hebben met een hypotheekadviseur én een bank.

61. Kan de financiële dienstverlener een tegenvordering tegen u indienen?

1. Bent u een consument? Dan mag de financiële dienstverlener geen tegenvordering indienen. Wel kan de financiële dienstverlener een beroep doen op verrekening. Verrekening is het tegen elkaar wegstrepen van vorderingen.
2. Bent u een kleinzakelijke ondernemer? Dan mag de financiële dienstverlener een tegenvordering indienen. Een tegenvordering mag in ieder geval niet hoger zijn dan 1.000.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). Ook moet deze in een redelijke verhouding staan tot de klacht.

62. Kan Kifid een klacht samen met een andere klacht behandelen?

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

63. Wat gebeurt er als u niet meewerkt aan de behandeling van de klacht?

1. Met niet meewerken bedoelen we bijvoorbeeld dat u, ook nadat we u daarvoor een laatste termijn hebben gegeven, niet op tijd de stukken of informatie aanlevert die we van u hebben gevraagd. Of als u zich meerdere keren ongewenst of onbehoorlijk heeft gedragen tegenover 1 of meer medewerkers van Kifid, leden van de Geschillencommissie, medewerkers van financiële dienstverleners of vertegenwoordigers van financiële dienstverleners.
2. Als u niet meewerkt aan de behandeling van de klacht, dan kunnen we stoppen met de behandeling van de klacht en het dossier sluiten. Of we kunnen een andere passende maatregel nemen. Voor het nemen van deze maatregelen is instemming van de voorzitter van de Geschillencommissie nodig.
3. Als het dossier eenmaal gesloten is, kan het niet meer worden geopend. Ook kunt u geen nieuwe klacht indienen over hetzelfde onderwerp.
4. Tegen een beslissing om te stoppen met de behandeling van de klacht en het dossier te sluiten, of om een andere passende maatregel te nemen, staat geen bezwaar of beroep open.


64. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener niet meewerkt?

1. Met niet meewerken bedoelen we bijvoorbeeld dat de financiële dienstverlener niet reageert op onze berichten, ook als we de financiële dienstverlener daar een laatste termijn voor hebben gegeven. Of als de financiële dienstverlener zich herhaaldelijk ongewenst of onbehoorlijk heeft gedragen tegenover 1 of meer medewerkers van Kifid, leden van de Geschillencommissie of consumenten en hun vertegenwoordigers.
2. Als een financiële dienstverlener niet meewerkt aan de behandeling van een of meerdere klachten, dan kan de voorzitter van de Geschillencommissie de directie van de financiële dienstverlener daarop aanspreken.
3. Als de financiële dienstverlener daarna nog niet meewerkt, kan de voorzitter van de Geschillencommissie besluiten geen nieuwe klachten tegen de financiële dienstverlener meer in behandeling te nemen. Hij kan ook de behandeling van lopende klachten tegen deze financiële dienstverlener stoppen.
4. De financiële dienstverlener krijgt gelegenheid om te reageren op een voornemen van de voorzitter van de Geschillencommissie om geen nieuwe klachten tegen hem meer in behandeling te nemen en/of de behandeling van lopende klachten tegen hem te stoppen. Heeft de voorzitter het voornemen om de behandeling van uw klacht te stoppen, dan krijgt u ook gelegenheid om hierop te reageren.
5. Besluit de voorzitter van de Geschillencommissie vervolgens dat er geen nieuwe klachten meer in behandeling worden genomen tegen de financiële dienstverlener en/of dat de behandeling van lopende klachten wordt gestopt? Dan informeert hij de toezichthouder zoals De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over het besluit. Het besluit wordt ook op de website van Kifid gepubliceerd.
6. Tegen een beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie om geen klachten meer te behandelen tegen een financiële dienstverlener en/of te stoppen met de behandeling van lopende klachten staat geen bezwaar of beroep open.

65. Kan Kifid een vertegenwoordiger uitsluiten?

1. De voorzitter van de Geschillencommissie kan een vertegenwoordiger van u of van een financiële dienstverlener voor bepaalde tijd uitsluiten als die vertegenwoordiger zich ongewenst of onbehoorlijk blijft gedragen tegenover 1 of meer medewerkers van Kifid, leden van de Geschillencommissie of (vertegenwoordigers van) de partijen. De voorzitter van de Geschillencommissie informeert de vertegenwoordiger en de door hem vertegenwoordigde partij(en) over het voornemen tot en de redenen van uitsluiting. Alle geïnformeerde partijen mogen daarop reageren.
2. De voorzitter van de Geschillencommissie kan uw vertegenwoordiger ook voor bepaalde tijd uitsluiten als de vertegenwoordiger uw belang schaadt of dreigt te schaden. Of de belangen van andere consumenten en kleinzakelijke ondernemers schaadt of dreigt te schaden. De voorzitter van de Geschillencommissie informeert de vertegenwoordiger en de door hem vertegenwoordigde partij(en) over het voornemen tot en de redenen van uitsluiting. Alle geïnformeerde partijen mogen daarop reageren. De voorzitter van de Geschillencommissie kan een vertegenwoordiger voor uw klacht niet uitsluiten als u laat weten dat u nog steeds door hem vertegenwoordigd wilt worden.
3. Deze regels gelden niet voor vertegenwoordigers die als advocaat onder wettelijk tuchtrechtelijk toezicht staan en die niet geschorst zijn om hun beroep uit te oefenen. Zij kunnen niet uitgesloten worden als vertegenwoordiger.
4. Tegen de beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie over uitsluiting is geen bezwaar of beroep mogelijk.

66. Wat kunnen u en de financiële dienstverlener doen bij twijfel over de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van leden van de behandelend commissie?

1. Wanneer u op grond van feiten of omstandigheden twijfelt aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een lid of meerdere leden van de behandelend commissie, kunt u een wrakingsverzoek indienen. Dit geldt ook voor de financiële dienstverlener.
2. Een wrakingsverzoek moet schriftelijk worden ingediend. Dit moet binnen 10 dagen na de verzenddatum van de brief waarin staat welke leden van de Geschillencommissie de klacht gaan behandelen.
3. Worden de feiten of omstandigheden waardoor u of de financiële dienstverlener twijfelen, pas later bekend, dan moet het wrakingsverzoek zo snel mogelijk daarna schriftelijk worden ingediend.
4. Wanneer de feiten of omstandigheden blijken tijdens de mondelinge behandeling, moet een wrakingsverzoek:
 - a. direct mondeling worden gedaan. De behandelend commissie legt in dat geval vast tegen wie het wrakingsverzoek zich richt en wat de redenen voor het verzoek zijn. De mondelinge behandeling wordt dan geschorst en de partij die om wraking heeft verzocht, krijgt gelegenheid om het wrakingsverzoek binnen een week na de mondelinge behandeling schriftelijk toe te lichten;
 - b. of binnen een week na de mondelinge behandeling schriftelijk worden ingediend.
5. Na een uitspraak is het niet meer mogelijk om een wrakingsverzoek te doen.
6. In ons [wrakingsprotocol](#)  leest u waar het wrakingsverzoek verder nog aan moet voldoen en hoe de wrakingsprocedure verloopt.
7. Tegen de beslissing op een wrakingsverzoek is geen bezwaar of beroep mogelijk.

67. Wat doet Kifid bij een vermoeden van schending van het tuchtrecht?

1. Bent u een consument? En bestaat er een vermoeden dat (een medewerker van) de financiële dienstverlener gehandeld heeft in strijd met het tuchtrecht? Dan kan de voorzitter van de Geschillencommissie daar melding van doen bij een tuchtrechtelijk college. Dit kan alleen als er een tuchtrechtelijk college is dat bevoegd is om over het handelen te oordelen. Het tuchtrechtelijk college bepaalt zelf of het de klacht (deels) in behandeling neemt. De voorzitter van de Geschillencommissie doet de melding als de behandeling van de klacht bij Kifid beëindigd is. De voorzitter van de Geschillencommissie stuurt het tuchtrechtelijk college bij de melding de daarvoor benodigde stukken uit het dossier.
2. Bent u een kleinzakelijke ondernemer? Dan doen wij geen melding bij een tuchtrechtelijk college.
3. Gaat het om een incassotuchtklacht? Dan is deze vraag niet van toepassing omdat Kifid het tuchtrechtelijk college is dat bevoegd is om over het handelen te oordelen.

68. Is uitleg, aanvulling of afwijking van dit reglement mogelijk?

De voorzitter van de Geschillencommissie kan het reglement uitleggen en aanvullen. Ook kan de voorzitter van de Geschillencommissie afwijken van onderdelen van het reglement, wanneer hij daar gelet op alle omstandigheden van het geval, aanleiding toe ziet. Tegen een beslissing tot uitleg, aanvulling of afwijking is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Tot slot

69. Hoe wordt dit reglement vastgesteld en gewijzigd?

1. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Kifid. In overleg met de voorzitter van de Geschillencommissie kan het bestuur van Kifid het reglement wijzigen. De Minister van Financiën moet instemmen met wijziging van het reglement.
2. Gaat het om wijzigingen die van toepassing zijn op klachten van kleinzakelijke ondernemers over financieringen? Dan overleggen we met de Nederlandse Vereniging van Banken.
3. Gaat het om wijzigingen die van toepassing zijn op klachten van kleinzakelijke ondernemers over alternatieve financieringen, kort zakelijke financieringen of financieringsadvies? Dan overleggen we met de Stichting MKB Financiering.


70. Wanneer treedt dit reglement in werking?

Dit reglement is ingegaan op 1 april 2024. Het geldt voor alle klachten die vanaf die datum bij Kifid binnenkomen. Voor klachten die Kifid vóór die datum heeft ontvangen, geldt het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 oktober 2023.

Maar: u en de financiële dienstverlener kunnen samen besluiten om dit reglement te laten gelden voor een lopende zaak.

Bijlage bij Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie van Kifid - Wrakingsprotocol

Inhoud	39
1. Wie kan een wrakingsverzoek indienen?	40
2. Tegen wie kunt u een wrakingsverzoek indienen en tegen wie niet?	40
3. Hoe dient u een wrakingsverzoek in en wat moet daarin staan?	40
4. Binnen welke termijn moet u een wrakingsverzoek indienen?	40
5. Wat gebeurt er nadat u een wrakingsverzoek heeft ingediend?	41
6. Wat gebeurt er als u verzoekt om wraking van de voorzitter van de Geschillencommissie?	41
7. In welke gevallen wordt uw wrakingsverzoek niet in behandeling genomen?	41
8. Wat gebeurt er als uw wrakingsverzoek niet in behandeling wordt genomen?	41
9. Wat gebeurt er als uw wrakingsverzoek wel in behandeling wordt genomen?	41
10. Hoe verloopt de behandeling van een wrakingsverzoek?	42
11. Het lid of de leden van de behandelend commissie waartegen u een wrakingsverzoek indient, trekken zich terug. Wat betekent dit?	42
12. Wat staat er in de beslissing van de wrakingscommissie?	42
13. Is de beslissing van de wrakingscommissie definitief?	42
14. Wat gebeurt er nadat de wrakingscommissie een beslissing heeft genomen?	43
15. Wat gebeurt er in gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden?	43


Bij Kifid heeft iedereen recht op een onpartijdige en onafhankelijke behandeling van een klacht. Daarom is het belangrijk dat de personen die een klacht behandelen onpartijdig en onafhankelijk zijn. Twijfelt u op grond van feiten of omstandigheden aan de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van één of meerdere leden van de Geschillencommissie die uw klacht behandelen? Dan kunt u een wrakingsverzoek indienen. Dit protocol bevat een verdere uitwerking van [vraag 66 van het reglement](#) .

Spreken we in dit wrakingsprotocol over 'u' of 'uw'? Dan bedoelen we de persoon die een wrakingsverzoek indient.

1. Wie kan een wrakingsverzoek indienen?

1. De consument of kleine ondernemer die de klacht heeft ingediend.
2. De financiële dienstverlener tegen wie de klacht is ingediend.


2. Tegen wie kunt u een wrakingsverzoek indienen en tegen wie niet?

1. U kunt een wrakingsverzoek indienen tegen 1 of meer leden van de behandelend commissie. De behandelend commissie bestaat uit het lid of de leden van de Geschillencommissie die de klacht behandelen. [Zie vraag 39 in het reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie](#) .
2. U kunt geen wrakingsverzoek indienen tegen een lid van de behandelend commissie waartegen u al eerder een wrakingsverzoek heeft ingediend. Maar dit kan wél als u door nieuwe feiten of omstandigheden twijfelt aan de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van het lid.

3. Hoe dient u een wrakingsverzoek in en wat moet daarin staan?

1. U dient een wrakingsverzoek schriftelijk in bij de Geschillencommissie.
2. Geef in uw wrakingsverzoek duidelijk en concreet aan waarom u twijfelt aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van het lid van de Geschillencommissie. Zorg dat u alle feiten en omstandigheden waardoor u twijfelt in het wrakingsverzoek benoemt.

4. Binnen welke termijn moet u een wrakingsverzoek indienen?

1. Een wrakingsverzoek moet worden ingediend binnen 10 dagen na de verzenddatum van de brief waarin staat welke leden van de Geschillencommissie de klacht gaan behandelen. [Zie vraag 66 in het reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie](#) .
2. Worden de feiten of omstandigheden waardoor u twijfelt, pas later bekend, dan moet het wrakingsverzoek zo snel mogelijk daarna schriftelijk worden ingediend.
3. Wanneer de feiten of omstandigheden blijken tijdens de mondelinge behandeling, moet u het wrakingsverzoek:
 - a. direct tijdens de mondelinge behandeling doen. De behandelend commissie legt in dat geval vast tegen wie het wrakingsverzoek zich richt en wat de redenen voor het verzoek zijn. De mondelinge behandeling wordt dan geschorst en u krijgt gelegenheid om het wrakingsverzoek binnen een week na de mondelinge behandeling schriftelijk toe te lichten; of
 - b. binnen een week na de mondelinge behandeling schriftelijk indienen.
4. Na een uitspraak is het niet meer mogelijk om een wrakingsverzoek te doen.

5. Wat gebeurt er nadat u een wrakingsverzoek heeft ingediend?

1. De secretaris die uw klacht behandelt, stuurt uw wrakingsverzoek naar de voorzitter van de Geschillencommissie. En hij stuurt een kopie van het wrakingsverzoek naar de andere partij in de klachtenprocedure.
2. Voor het wrakingsverzoek wordt een apart dossier met een eigen dossiernummer gemaakt.
3. De behandeling van de klacht wordt tijdelijk stilgelegd.

6. Wat gebeurt er als u verzoekt om wraking van de voorzitter van de Geschillencommissie?

Wanneer u verzoekt om wraking van de voorzitter van de Geschillencommissie, dan worden de taken van de voorzitter zoals beschreven in dit protocol overgenomen door een vicevoorzitter van de Geschillencommissie.

7. In welke gevallen wordt uw wrakingsverzoek niet in behandeling genomen?

De voorzitter van de Geschillencommissie beslist zo snel mogelijk of het wrakingsverzoek in behandeling wordt genomen. Hij bepaalt dat het wrakingsverzoek niet wordt behandeld voor zover:

- a. het wrakingsverzoek te laat is ingediend;
- b. in het wrakingsverzoek niet staat waarom u twijfelt aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van het lid van de Geschillencommissie;
- c. u vraagt om wraking van 1 of meer leden van de Geschillencommissie die niet in de behandelend commissie zitten;
- d. het wrakingsverzoek overduidelijk ongegrond is;
- e. u een wrakingsverzoek heeft ingediend tegen een lid van de Geschillencommissie waartegen u eerder ook al een wrakingsverzoek hebt ingediend en er is geen sprake van nieuwe feiten of omstandigheden waarom u twijfelt aan de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van het lid;
- f. in een eerdere beslissing op een door u ingediend wrakingsverzoek is bepaald dat we een volgend wrakingsverzoek van u niet behandelen, omdat u misbruik maakte van de mogelijkheid om een wrakingsverzoek in te dienen.

8. Wat gebeurt er als uw wrakingsverzoek niet in behandeling wordt genomen?

1. Beslist de voorzitter van de Geschillencommissie dat uw wrakingsverzoek niet in behandeling wordt genomen? Dan worden u, de andere partij in de klachtenprocedure en de secretaris die de klacht in behandeling heeft daarover geïnformeerd. Daarna gaat dezelfde behandelend commissie verder met de behandeling van de klacht.
2. Tegen de beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie om een wrakingsverzoek niet in behandeling te nemen, is geen bezwaar of beroep mogelijk.

9. Wat gebeurt er als uw wrakingsverzoek wel in behandeling wordt genomen?

1. Beslist de voorzitter van de Geschillencommissie dat uw wrakingsverzoek in behandeling wordt genomen? Dan wordt het wrakingsverzoek zo snel mogelijk voorgelegd aan de wrakingscommissie.
2. De wrakingscommissie is een vaste commissie van drie leden van de Geschillencommissie. Deze commissie is aangewezen door de voorzitter van de Geschillencommissie.
3. Zijn 1 of meer leden van de wrakingscommissie ook betrokken bij de behandeling van de klacht naar aanleiding waarvan u een wrakingsverzoek doet? Dan zullen dit lid of deze leden uw wrakingsverzoek niet behandelen. De voorzitter van de Geschillencommissie wijst dan een ander lid of andere leden van de Geschillencommissie aan om het wrakingsverzoek te behandelen.
4. We informeren u en de andere partij over wie er in de wrakingscommissie zitten.
5. De wrakingscommissie wordt ondersteund door een secretaris.

10. Hoe verloopt de behandeling van een wrakingsverzoek?

1. De wrakingscommissie beslist zo snel mogelijk of uw twijfels over de onpartijdigheid of onafhankelijkheid van een lid gerechtvaardigd zijn. Hiervoor kijkt de wrakingscommissie naar de feiten en omstandigheden die in uw wrakingsverzoek staan.
2. Het lid of de leden van de behandelend commissie tegen wie het wrakingsverzoek zich richt krijgen de mogelijkheid schriftelijk op het wrakingsverzoek te reageren.
3. Daarnaast kan de wrakingscommissie besluiten om:
 - a. de andere partij in de klachtenprocedure de mogelijkheid te geven schriftelijk op het wrakingsverzoek te reageren;
 - b. meer schriftelijke stukken op te vragen;
 - c. het wrakingsverzoek mondeling te behandelen.
4. Als een wrakingsverzoek mondeling wordt behandeld, mogen u en het lid of de leden van de behandelend commissie waartegen het wrakingsverzoek zich richt aanwezig zijn. De andere partij in de klachtenprocedure kan ook worden uitgenodigd.
5. Tegen beslissingen van de wrakingscommissie over het verloop van de wrakingsprocedure is geen bezwaar of beroep mogelijk.
6. U, de andere partij in de klachtenprocedure en het lid of de leden van de behandelend commissie waartegen het wrakingsverzoek zich richt, krijgen een afschrift van schriftelijke reacties.

11. Het lid of de leden van de behandelend commissie waartegen u een wrakingsverzoek indient, trekken zich terug. Wat betekent dit?

1. Als 1 of meer leden van de behandelend commissie na ontvangst van een wrakingsverzoek constateren dat zij een direct of indirect belang hebben bij de klacht, dan kunnen zij zich terugtrekken van de behandeling van de klacht. Dat noemen wij 'verschonen'.
2. U, de andere partij in de klachtenprocedure en de secretaris die de klacht in behandeling heeft, worden geïnformeerd als 1 of meer leden zich terugtrekken.
3. Het lid of de leden die zich terugtrekken, worden vervangen door andere leden van de Geschillencommissie.
4. De behandeling van het wrakingsverzoek wordt beëindigd. We gaan verder met de behandeling van de klacht.

12. Wat staat er in de beslissing van de wrakingscommissie?

1. In de beslissing van de wrakingscommissie staat of het verzoek tot wraking wordt toegewezen of afgewezen. De beslissing wordt gemotiveerd.
2. De beslissing wordt ondertekend door de voorzitter van de wrakingscommissie en door de secretaris van de wrakingscommissie.
3. Is de wrakingscommissie van mening dat u misbruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een wrakingsverzoek? Dan kan zij bepalen dat wij in het vervolg geen wrakingsverzoek meer van u in behandeling nemen.

13. Is de beslissing van de wrakingscommissie definitief?

Ja. Tegen de beslissing van de wrakingscommissie is geen bezwaar of beroep mogelijk.

14. Wat gebeurt er nadat de wrakingscommissie een beslissing heeft genomen?

1. U, de andere partij in de klachtenprocedure, het lid of de leden van de behandelend commissie waartegen het wrakingsverzoek zich richt en de secretaris die de klacht in behandeling heeft, worden geïnformeerd over de beslissing op het wrakingsverzoek.
2. De beslissing van de wrakingscommissie wordt gepubliceerd op de website van Kifid.
3. Wijst de wrakingscommissie uw verzoek tot wraking toe? Dan worden het lid of de leden vervangen door 1 of meer andere leden van de Geschillencommissie. Daarna gaan we verder met de behandeling van de klacht.
4. Wijst de wrakingscommissie uw verzoek om wraking af? Dan gaat dezelfde behandelend commissie verder met de behandeling van de klacht.

15. Wat gebeurt er in gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden?

In alle gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden, beslist de voorzitter van de Geschillencommissie of de wrakingscommissie wat er gebeurt.



Contact

T 070 3338999

Postbus 93257 | 2509 AG Den Haag

Prinses Beatrixlaan 5 | 2595 AK Den Haag

www.kifid.nl