

## Klachtformulier Consument

Met dit formulier kan een consument een klacht over een financiële dienstverlener voorleggen aan Kifid, het Klachteninstituut financiële dienstverlening. De klacht gaat over een financieel product of dienst verstrekt door een financiële dienstverlener die is aangesloten bij Kifid. Een consument, zzp'er of kleinzakelijke ondernemer met een klacht over een kredietregistratie bij BKR kan dit formulier ook gebruiken.

### Heeft u een vraag over het klachtformulier?

Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Of bel naar 070-3338999

Of mail naar [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

**Tip:** wij adviseren u relevante documentatie over uw klacht bij de hand te houden.

---

### 1. Mijn gegevens

Aanspreekvorm	<input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Geen van beiden
Voorletter(s) en achternaam	<input type="text"/>		
Straat en huisnummer	<input type="text"/>		
Postcode en plaats	<input type="text"/>		
Land (indien buiten Nederland)	<input type="text"/>		
Telefoon overdag	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>		

---

### 2. Mijn partner

Als u samen klaagt

Aanspreekvorm	<input type="checkbox"/> Vrouw	<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Geen van beiden
Voorletter(s) en achternaam	<input type="text"/>		
	<input type="checkbox"/> Mijn partner is akkoord dat ik in deze klacht als contactpersoon optreedt.		

### 3. Vertegenwoordiger

Als iemand namens u optreedt

Aanspreekvorm  Vrouw  Man  Geen van beiden

Voorletter(s) en achternaam \_\_\_\_\_

Naam kantoor \_\_\_\_\_

Straat en huisnummer \_\_\_\_\_

Postcode en plaats \_\_\_\_\_

Land (indien buiten Nederland) \_\_\_\_\_

Telefoon overdag \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Relatie tot u  Professioneel  Anders, namelijk \_\_\_\_\_

Als u een vertegenwoordiger hebt

- blijft het handelen of het niet (op tijd) handelen van deze vertegenwoordiger voor uw risico;
- loopt de correspondentie in de regel via deze persoon;
- dient uw vertegenwoordiger het klachtformulier mede te ondertekenen.

### 4. Mijn klacht is gericht tegen

Indien blijkt dat de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener niet is afgerond, kan Kifid uw klacht nog niet in behandeling nemen. Kifid kan uw klachtformulier met bijlagen doorsturen naar de financiële dienstverlener waarover u klaagt. Wij zullen de financiële dienstverlener verzoeken om u een reactie te geven. Als u er vervolgens samen met uw financiële dienstverlener niet uitkomt, kunt u de klacht opnieuw aan Kifid voorleggen.

**Niet** akkoordverklaring  Ik ga er **niet** mee akkoord dat Kifid de klacht doorstuurt naar de financiële dienstverlener, wanneer blijkt dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond.

Naam financiële dienstverlener \_\_\_\_\_

Postbus / Straat en huisnummer \_\_\_\_\_

Postcode en plaats \_\_\_\_\_

Telefoon \_\_\_\_\_

Heeft u uw klacht ingediend bij de klachtenafdeling en/of directie van uw financiële dienstverlener?

ja, op \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_  nee

Heeft u een definitief standpunt van de financiële dienstverlener ontvangen en daarmee de interne klachtenprocedure afgerond?

ja, op \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20\_\_  nee\*

\* Zit er tussen uw klachtbrief aan de directie of de klachtafdeling van de financiële dienstverlener meer dan 8 weken? Dan kunt u het indienen van de klacht bij Kifid voortzetten.

Is dit de eerste keer dat u deze klacht voorlegt aan Kifid of een andere (rechterlijke) instantie?

ja  nee

Heeft u een klacht tegen twee of meerdere financiële dienstverleners? Dien dan voor elke dienstverlener een apart klachtformulier met bijbehorende documentatie in.

Heeft u het financiële product afgenomen voor uzelf, of handelde u voor uw beroep of bedrijf? Deze vraag hoeft u niet te beantwoorden als uw klacht gaat over een kredietregistratie bij BKR.

voor mijzelf  voor mijn beroep of bedrijf\*  beide

\* Bent u een kleinzakelijke ondernemer en heeft u een klacht over een kleinzakelijke financiering of financieringsadvies? Maak dan gebruik van het klachtformulier Kleinzakelijke Financiering of het klachtformulier Alternatieve Financiering & Erkend Financieringsadvies MKB. U vindt dit formulier op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) als u bent ingelogd als ondernemer of [klik hier](#).

## 5. Informatie over het financiële product

Op welk soort product heeft uw klacht betrekking:

### Bank

- Een betaal- of spaarrekening of betaaldienst
- Een consumptief krediet
- Een hypotheek of woningkrediet
- Een beleggingsproduct
- Een kredietregistratie of BKR
- Anders, namelijk

### Verzekeren

- Schadeverzekering
- Rechtsbijstandsverzekering
- Levensverzekering
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering of ongevallenverzekering
- Pensioenverzekering
- Anders, namelijk

---

## 6. Omschrijving van de klacht

Om te kunnen beoordelen of Kifid uw klacht kan behandelen, is het belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft. Beschrijf waarom u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de financiële dienstverlener over uw klacht. Wat de financiële dienstverlener verkeerd heeft gedaan. En geef een toelichting waarom u dat vindt? Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een getypte bijlage mee.

---

## 7. Financiële schade

Is er sprake van financiële schade?  ja  nee

Zo ja, hoe groot is het schadebedrag? € \_\_\_\_\_

Geef hiervan een onderbouwing.

Vordert u ook (wettelijke) rente?  ja  nee

En over welk bedrag? € \_\_\_\_\_

Zo ja, vanaf welke datum? \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - 20\_\_\_\_

---

## 8. Mogelijke oplossing van de klacht

Wat kan de financiële dienstverlener doen om uw klacht op te lossen?

---

## 9. Privacy

Ik heb kennisgenomen van de Privacyverklaring van Kifid te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ik stem ermee in dat de informatie die ik aan Kifid verstrek, kan worden gedeeld met:

- de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht;
- externe adviseurs van Kifid.

Kifid bewaart uw klachtdossier na afronding van de procedure niet langer dan nodig met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Ik ben bereid medewerking te verlenen aan het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid laat uitvoeren door een extern bureau.

---

## 10. Verklaring

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 u en de financiële dienstverlener niet gebonden aan de uitspraak. Kijk voor meer informatie over bindend en niet-bindend advies op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of [klik hier](#).

Ik aanvaard de uitspraak van Kifid over mijn klacht als

Bindend  Niet-bindend

Door ondertekening van dit formulier verzoek ik Kifid mijn klacht in behandeling te nemen. Het klachtformulier heb ik naar waarheid ingevuld. Ik begrijp en ga akkoord dat het 'Reglement Geschillencommissie Kifid-1 april 2024' te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) op deze procedure van toepassing is.

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20 \_\_\_\_

Datum \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 20 \_\_\_\_

Handtekening(en)

---

---

---

Handtekening vertegenwoordiger

---

---

## 11. Bijlagen: mee te zenden documenten

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, heeft Kifid een kopie van de volgende documenten nodig.

### LET OP!

Stuur ons géén originele documenten. Toegezonden documenten kunnen door Kifid niet worden geretourneerd. Stuur geen burgerservicenummer (BSN) of een kopie van een identiteitsdocument. Deze persoonsgegevens mag Kifid niet verwerken op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

### Schadeverzekering

- alle correspondentie over uw klacht
- polisblad
- voorwaarden
- schade-aangifteformulier
- expertiserapport
- overige relevante documenten

### Bankproduct

- alle correspondentie over uw klacht
- offerte
- overeenkomst
- voorwaarden
- overige relevante documenten

### Belegging

- alle correspondentie over uw klacht
- overeenkomst
- voorwaarden
- beleggingsprofiel
- overige relevante documenten

### Hypotheek

- alle correspondentie over uw klacht
- offerte

- overeenkomst
- voorwaarden
- hypotheekakte
- overige relevante documenten

### Kredietregistratie BKR

- alle correspondentie over uw klacht
- overeenkomst die heeft geleid tot registratie bij BKR
- afwijzing financieringsaanvraag vanwege BKR-registratie
- relevantie informatie over uw huidige financiële situatie die aantonen dat u nieuwe financiële verplichtingen kunt aangaan (bijv. salarisgegevens)
- actueel kredietoverzicht van BKR (niet ouder dan een maand)
- overige relevante documenten

### Levensverzekering

- alle correspondentie over uw klacht
- offerte
- polisblad
- voorwaarden
- overige relevante documenten

## 12. Inzenden klacht

U kunt het volledig ingevulde klachtformulier met bijlagen zenden aan:

**Kifid**

**Consumentenloket**

**Postbus 93257**

**2509 AG Den Haag**

### Verzend het klachtformulier met bijlagen uitsluitend op de volgende wijze:

1. in enkelvoud
2. op A4-formaat
3. eenzijdig gekopieerd
4. zonder nietjes, paperclips, plakband, lijm, perforaties en niet ingebonden of in boekvorm
5. medische stukken in aparte gesloten envelop, ter attentie van de medisch adviseur van Kifid