



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE FINANCIËLE DIENSTVERLENING (KiFiD)**

### **Artikel I Begripsbepalingen**

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- Aangeslotene:** In het Register ingeschreven Financiële Onderneming.
- Benoemingscommissie:** De onafhankelijke commissie tot benoeming van de leden van de Geschillencommissie, zoals geregeld in de statuten van de Stichting.
- Bestuur:** Het bestuur van de Stichting.
- Betaaldienst:** Een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht
- Commissie:** De leden van de Geschillencommissie die aan de behandeling van een Geschil deelnemen.
- Consument:** De afnemer van een betaaldienst, financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, indien en voor zover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder dit begrip wordt tevens geschaard:
- a) de rechtspersoon, waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks uitgezonderd de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van Consumenten;
  - b) de deelnemer van een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule (pensioenpolis zoals bedoeld in PSW en PW).
- Deskundig lid:** Een lid van de Geschillencommissie dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële Dienst waarop het geschil betrekking heeft.
- Directie:** De directie van het Klachteninstituut.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Financiële Dienst:** Een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Onder het begrip financiële dienst zal verder worden verstaan de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- Financiële Onderneming:** Een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.
- Geschil:** Elke blijf van onvrede inzake betaaldiensten, financiële producten of financiële dienstverlening, tussen een Consument en een of meer Aangeslotene(n), die na interne klachtbehandeling door de Aangeslotene(n) niet tot tevredenheid van de Consument is weggenomen. Onder geschil wordt tevens verstaan een Privacygeschil of een geschil over het gebruik van 0900-nummers.
- Geschillencommissie:** De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
- Geschil over het gebruik van 0900-nummers:** Een klacht of geschil dat betrekking heeft op het gebruik door een of meer Aangeslotene(n) van 0900-informatienummers in de zin van artikel 12.1 Telecommunicatiewet en artikel 3.4a Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
- Klacht:** Elke blijf van onvrede inzake betaaldiensten, financiële producten of financiële dienstverlening, waaronder begrepen privacy aangelegenheden en geschillen over het gebruik van 0900-nummers, tussen een Consument en een of meer Aangeslotene(n).
- Klachteninstituut:** Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- (Substituut) Ombudsman:** De (Substituut) Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Privacygeschil:	Een klacht of geschil dat betrekking heeft op de uitvoering van de artikelen 5 t/m 24, 27 t/m 30, 32 t/m 44, 76 en 77 van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of de uitvoering van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Op geschillen die ontstaan zijn voor de inwerkingtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens zijn van toepassing de artikelen 4 t/m 14, 25 t/m 26, 28 t/m 33, 35 en 36 van de Wet persoonsregistraties en/of de Privacy Gedragscode Banken 1995 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf 1998.
Register:	Het door de Stichting in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële Ondernemingen.
Reglement:	Het reglement van de Geschillencommissie.
Reglement van Beroep:	Het reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening
Reglement Ombudsman:	Het Reglement van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.
Schriftelijk:	Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of de elektronisch verzonden equivalent daarvan.
Secretaris:	De secretaris van de Geschillencommissie.
Stichting:	De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
Voorzitter:	De voorzitter van de Geschillencommissie.

## **Artikel 2 Samenstelling**

- 2.1 De Geschillencommissie bestaat uit een door de Stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden, waaronder een Voorzitter en twee of meer vice-voorzitters.
- 2.2 De Voorzitter en de vice-voorzitters moeten voldoen aan de diplomaveristen tot benoeming als rechterlijk ambtenaar.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.3 De leden van de Geschillencommissie worden benoemd door het Bestuur uit een voordracht die de Benoemingscommissie na overleg met de Voorzitter heeft opgesteld.
- 2.4 De benoeming geldt voor de periode van 5 jaren. Ieder lid kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter, onbeperkt worden herbenoemd.
- 2.5 Medewerkers van de Stichting en leden van het Bestuur kunnen geen lid zijn van de Geschillencommissie.
- 2.6 De personen die lid zijn van de Geschillencommissie mogen gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn geweest voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële Ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële Onderneming ten aanzien van wie Geschillen ter behandeling aan de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd, en mogen vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij, een beroepsorganisatie voor Financiële Ondernemingen, of voor, onderscheidenlijk bij een Financiële Onderneming ten aanzien van wie Geschillen ter behandeling aan de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd.
- 2.7 Een persoon die de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt, kan niet voor de eerste keer als lid worden benoemd. Een lid treedt uiterlijk af op de laatste dag van het jaar waarin hij de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt. Het Bestuur kan, na overleg met de Voorzitter, een op grond van de vorige volzin afgetreden lid voor telkens één jaar herbenoemen.
- 2.8 Een lid van de Geschillencommissie dat niet wordt herbenoemd, behoudt na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn ontslag wegens het bereiken van de leeftijd van 70 jaar niettemin zijn functie met betrekking tot Geschillen aan de behandeling waarvan hij heeft deelgenomen.
- 2.9 De president van de rechtbank te Den Haag kan de Voorzitter en de plaatsvervangend voorzitters op verzoek van het Bestuur om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan.
- 2.10 Het Bestuur kan de overige leden na overleg met de Voorzitter om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan.
- 2.11 Waar in dit Reglement sprake is van de Voorzitter, kan bij zijn ontstentenis ook een vice-voorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een vice-voorzitter, kan het oudst aanwezige lid dat aan de benoemingsvereisten tot Voorzitter voldoet als voorzitter optreden.

### **Artikel 3 Secretaris**



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.1 Het Bestuur stelt, na overleg met de Voorzitter, aan de Geschillencommissie een Secretaris en, zo nodig, een of meer plaatsvervangend-secretarissen ter beschikking.
- 3.2 De Secretaris dient te voldoen aan de diplomaver-eisten tot benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 3.3 Waar in dit Reglement sprake is van de Secretaris, kan bij zijn ontstentenis ook een plaatsvervangend-secretaris optreden.
- 3.4 Het Bestuur kan, de Voorzitter gehoord, de Secretaris van diens functie ontheffen.

#### **Artikel 4 Taak**

- 4.1 De Geschillencommissie behandelt en beslist over individuele Geschillen. Zij kan ook een schikking tussen partijen bevorderen.
- 4.2 Indien een verzoek tot geschilbeslechting betrekking heeft op een Financiële Onderneming die geen Aangeslotene is, kan de Geschillencommissie de zaak, mits deze overigens kwalificeert als een Geschil in de zin van dit Reglement, wat deze onderneming betreft in behandeling nemen indien de onderneming zich door ondertekening van een separate verklaring heeft onderworpen aan de competentie van de Geschillencommissie. In dat geval dient de onderneming de te maken kosten van behandeling van het Geschil, na aftrek van de eigen bijdrage van de Consument, te voldoen. Voor de toepassing van dit Reglement geldt de betrokken onderneming, na ondertekening van de verklaring, als Aangeslotene.
- 4.3 De Geschillencommissie beslist tevens op verzoeken tot wraking van de (Substituut) Ombudsman.

#### **Artikel 5 Onafhankelijkheid**

- 5.1 De leden van de Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 5.2 Het Bestuur en de Directie treden niet in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede de beslissing in geschillen of categorieën van geschillen die aan de Geschillencommissie zijn of kunnen worden voorgelegd.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 6 Bevoegdheid**

- 6.1 Iedere Consument kan Schriftelijk een Geschil aanhangig maken.
- 6.2 De Geschillencommissie behandelt geen zaken waarin de vordering van de Consument een totaal beloop heeft van minder dan 100 euro.
- 6.3 Indien een verzoek tot Geschilbeslechting geen vordering tot een bepaald belang bevat, kan de secretaris de Consument verzoeken dit alsnog op te geven. Indien de Consument stelt niet tot het begroten van een vordering in staat te zijn, zal de Voorzitter, in overleg met de Secretaris, het beloop daarvan begroten. Indien de vordering geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Voorzitter, in overleg met de Secretaris, de geldswaarde van zulk een prestatie begroten.
- 6.4 De Voorzitter kan, in overleg met de Secretaris, beslissen een verzoek tot Geschilbeslechting, hoewel het beloop van de vordering minder dan 100 euro bedraagt, toch in behandeling te nemen, indien hij van oordeel is dat daarmee zodanige belangen zijn gemoeid dat behandeling gerechtvaardigd is.
- 6.5 Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van deze bepaling genomen, staat geen hogere voorziening open.

## **Artikel 7 Verhouding tot andere vormen van geschillenbeslechting**

- 7.1 De Geschillencommissie kan een Geschil slechts in behandeling nemen indien:
  - a. het Geschil niet (meer) aanhangig is bij, of niet reeds tot een uitspraak heeft geleid van, een rechter, een commissie van scheidsmannen, een andere geschillencommissie genoemd in artikel 9 of een daarmee vergelijkbare instantie; en
  - b. de Klacht eerst schriftelijk is voorgelegd aan de Aangeslotene, en deze niet naar tevredenheid van de Consument is behandeld, dan wel waarop de Aangeslotene niet binnen een redelijke termijn heeft gereageerd; en
  - c. de Klacht eerst is voorgelegd aan de Ombudsman.
- 7.2 De Consument dient bij het aanhangig maken van het Geschil Schriftelijk te verklaren dat aan de in het vorige lid omschreven voorwaarden voor behandeling is voldaan.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 8 Verwijzing**

- 8.1 Indien de Consument een Geschil aanhangig maakt met voorbijgaan van de interne klachtenprocedure van de Aangeslotene, wijst de Secretaris de Consument op de noodzaak diens Klacht eerst aan de Aangeslotene zelf voor te leggen, en neemt zij het verzoek tot Geschilbeslechting niet in behandeling.
- 8.2 Indien de Consument een Geschil aanhangig maakt zonder dat hij dit eerst aan de Ombudsman heeft voorgelegd, draagt de Secretaris het verzoek tot Geschilbeslechting aan de Ombudsman over. In dat geval wordt de Consument geacht zijn verzoek tot geschilbeslechting bij de Ombudsman te hebben ingediend op het tijdstip waarop dit bij de Geschillencommissie is ontvangen.

## **Artikel 9 Bevoegdheidsbeperkingen**

De Geschillencommissie kan een Geschil niet in behandeling nemen indien:

- a. het een Geschil betreft dat ter beslechting kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Bureau Krediet-Registratie.
- b. de Financiële Onderneming in staat van faillissement is geraakt, in surseance van betaling is komen te verkeren of indien een noodregeling op haar van toepassing is geworden;
- c. het gaat om Geschillen die door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen consumenten worden ingediend.
- d. De hoofdsom van de vordering (exclusief vertragingsrente en kosten) van de Consument een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat.
- e. de consument de verleende diensten of zaken heeft gevraagd of afgenomen van een buiten Nederland gelegen vestiging van de Financiële Onderneming, tenzij de op betrokken overeenkomst Nederlands recht van toepassing is of daarin is neergelegd dat de Consument eventuele Geschillen aan de Geschillencommissie kan voorleggen.
- f. het een geschil betreft omtrent de vraag of de Financiële Onderneming een relatie wenst aan te gaan met de Consument.
- g. het Geschil betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene in het kader van een specifieke functie van die Aangeslotene bij een emissie of (her)plaatsing van effecten.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 10 Termijnen**

- 10.1 De Geschillencommissie kan een verzoek tot Geschilbeslechting niet behandelen indien:
- a. meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop de Consument van de feiten waarop het Geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de Klacht aan de Aangeslotene is voorgelegd tegen wie het verzoek tot geschilbeslechting zich richt; of
  - b. de Ombudsman op grond van art. 5 onder h van zijn reglement heeft afgezien van behandeling van de Klacht of het Geschil; of
  - c. de Ombudsman het dossier heeft gesloten op grond van art. 5 onder e van zijn reglement; of
  - d. de Consument zich niet binnen drie maanden nadat het oordeel van de Ombudsman hem ter kennis is gebracht, of, indien dit later is, na kennisneming van de weigering van de Aangeslotene om het oordeel van de Ombudsman te volgen, tot de Commissie heeft gewend; of
  - e. de feiten waarop het Geschil betrekking heeft te ver in het verleden liggen; of
  - f. de Consument hetzelfde Geschil eerder aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd.
- 10.2 In afwijking van het in art. 10.1 onder a, b, c, d en f bepaalde, kan de Commissie het Geschil toch in behandeling nemen, indien de Consument ter zake van de niet-naleving van de vermelde termijn(en) of van de sluiting van het dossier naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen enkel verwijt kan worden gemaakt of indien de Aangeslotene de Commissie laat weten van een beroep op het bepaalde in art. 10.1 onder a, b, c, d of f af te zien.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 11 Voorleggen Geschil**

- 11.1 Het Geschil dient door de Consument aan de Geschillencommissie te worden voorgelegd door middel van een door de Geschillencommissie te verstrekken en door de consument in te vullen formulier. Op het formulier dienen de naam en het adres van de Consument en de betrokken Aangeslotene(n) te worden ingevuld, alsmede een schriftelijke uiteenzetting van het Geschil, welke een duidelijke omschrijving bevat van de handelwijze van de betrokken Aangeslotene(n), van hetgeen de Consument van de Aangeslotene vordert en van de gronden waarop deze vordering is gebaseerd. De Secretaris kan aanvulling van de uiteenzetting en overlegging van bescheiden of kopieën daarvan verzoeken.
- 11.2 Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een Geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 11.3 Indien de Aangeslotene bij of na de aansluiting schriftelijk heeft verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, dient de Consument bij het aanhangig maken van het Geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Consument dat weigert, zal de Geschillencommissie het Geschil niet in behandeling nemen.
- 11.4 De Secretaris bevestigt aan de Consument Schriftelijk de ontvangst van het formulier en zendt daarvan een afschrift aan de betrokken Aangeslotene(n). Van de verder overgelegde bescheiden zendt de Secretaris eveneens een afschrift aan de betrokken Aangeslotene(n).
- 11.5 Indien de betrokken Aangeslotene niet heeft verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, vraagt de Secretaris de Consument en de betrokken Aangeslotene of zij bereid zijn het oordeel van de Commissie als bindend advies te aanvaarden. Het oordeel van de Commissie is slechts bindend indien beide partijen zich Schriftelijk aldus bereid verklaren.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 12 Eigen bijdrage**

- 12.1 De Consument dient op verzoek van de Secretaris een door het Bestuur vastgestelde bijdrage te voldoen voordat zijn Geschil door de Geschillencommissie in behandeling wordt genomen.
- 12.2 De betaling dient plaats te vinden op een door de Secretaris vast te stellen en bekend te maken wijze. De bijdrage ziet ook op de kosten van het beoordelen van de ontvankelijkheid. Indien een Geschil niet in behandeling kan worden genomen, bestaat geen recht op terugbetaling van de bijdrage.

## **Artikel 13 Kennelijk ongevoegd, niet-ontvankelijk of ongegrond**

- 13.1 De Secretaris kan besluiten dat de Geschillencommissie een Geschil niet in behandeling neemt, wanneer hij van oordeel is dat buiten twijfel staat dat niet aan de voorwaarden voor het in behandeling kunnen nemen van het Geschil is voldaan.
- 13.2 De Secretaris kan voorts besluiten dat de Geschillencommissie een Geschil niet in behandeling neemt indien hij uit het verzoek tot Geschilbeslechting en de daarbij gevoegde stukken kan afleiden dat de vordering tegen de Aangeslotene kennelijk ongegrond is. Kennelijk ongegrond is een verzoek tot Geschilbeslechting in ieder geval indien de Consument klaagt over een beslissing die volgens de geldende wet- en regelgeving niet anders had kunnen zijn.
- 13.3 Van een besluit een Geschil op grond van de voorgaande leden niet in behandeling te nemen, stelt de Secretaris de partijen schriftelijk in kennis. De kennisgeving bevat de gronden waarop de beslissing berust. Kan de Consument zich met deze beslissing niet verenigen, dan kan hij hiertegen binnen zes weken na dagtekening van de beslissing schriftelijk gemotiveerd bezwaar aantekenen. Op dit bezwaar zal door de Voorzitter worden beslist. Wordt het bezwaar door de Voorzitter gegrond geacht dan zal het Geschil door de Commissie alsnog in behandeling worden genomen. Acht de Voorzitter het bezwaar ongegrond, dan blijft de zaak verder buiten behandeling. Indien de Voorzitter zich verenigt met het oordeel van de Secretaris dat de vordering tegen de Aangeslotene kennelijk ongegrond is, dan legt hij zulks in de vorm van een uitspraak vast.
- 13.4 In alle overige gevallen neemt de Commissie het Geschil voorshands in behandeling.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

#### **Artikel 14 Aanwijzing behandelende Commissie**

- 14.1 De Voorzitter wijst de leden aan die aan de behandeling van een Geschil zullen deelnemen.
- 14.2 De Voorzitter neemt bij de aanwijzing van de leden die aan de behandeling van een Geschil deelnemen, de aard van het Geschil in aanmerking. In ieder geval zal aan de behandeling van een Geschil ten minste één Deskundig lid deelnemen.
- 14.3 Aan de meervoudige behandeling van een Geschil nemen drie of vijf leden deel, onder wie de Voorzitter of een vice-voorzitter.
- 14.4 Indien het Geschil zich naar het oordeel van de Voorzitter, gelet op de aard daarvan, leent voor behandeling door één lid, dan kan hiertoe door hem worden besloten. De laatste volzin van art. 14.2 is in dat geval niet van toepassing.
- 14.5 De Commissie kan, zowel ambtshalve als op verzoek van een of meer partijen, besluiten dat zaken die zich voor gezamenlijke behandeling lenen gevoegd zullen worden behandeld.

#### **Artikel 15 Wraking en verschoning**

- 15.1 De Secretaris stelt partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie en wijst hen daarbij op de bevoegdheid tot wraking als bedoeld in de navolgende leden.
- 15.2 Elk der partijen is gedurende tien dagen na dagtekening van de kennisgeving bedoeld in het vorige lid bevoegd per aangetekende brief met afschrift aan de andere partij(en) onder opgave van redenen de Commissie mede te delen dat zij een of meer leden wenst te wraken.
- 15.3 Een lid van de Commissie kan door één of meer partijen worden gewraakt op grond van te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het Geschil aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 15.4 Een lid van de Commissie verschoont zich indien het Geschil zich richt tegen een Aangeslotene aan wie hij in de periode waarop de klacht betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het Geschil aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 15.5 Indien de Deskundige leden allen, door wraking, verschoning of anderszins verhinderd zijn aan de behandeling van een klacht deel te nemen, kan de Voorzitter besluiten dat een Geschil zal worden behandeld door een Commissie waarvan geen Deskundig lid deel uitmaakt.
- 15.6 De Commissie, met uitzondering van degene te wiens aanzien wraking is voorgesteld, beslist over de wraking. Bij staking van stemmen wordt het wrakingsverzoek toegewezen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 15.7 Tegen de beslissing over wraking kan geen bezwaar worden gemaakt.
- 15.8 De Secretaris stelt partijen in kennis van de beslissing bedoeld in het vorige lid, en indien van toepassing, van de naam (namen) van degene(n) die de plaats van het (de) gewraakte lid (leden) in de Commissie zal (zullen) innemen.
- 15.9 Indien pas bij de behandeling ter zitting van een wrakingsgrond blijkt, kan het verzoek tot wraking op die grond nog tijdens de zitting worden gedaan. Indien de Commissie het wrakingsverzoek toewijst, wordt de behandeling geschorst totdat een vervangend lid van de Commissie is aangewezen.

## **Artikel 16 Procedure**

- 16.1 Indien het Geschil voorshands in behandeling wordt genomen, stelt de Secretaris de Aangeslotene(n) op wie het Geschil betrekking heeft in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken Schriftelijk op het verzoek tot geschilbeslechting te antwoorden. De Commissie kan deze termijn verlengen of bekorten indien daarvoor goede gronden bestaan.
- 16.2 Bij het uitblijven van antwoord binnen de gestelde termijn kan de Commissie terstond een beslissing nemen.
- 16.3 De Secretaris bevestigt Schriftelijk de ontvangst van het antwoord en zendt daarvan en van de verder overgelegde bescheiden een afschrift aan de Consument en eventuele andere partijen. Na ontvangst van het antwoord, beoordeelt de Commissie of het Geschil zich leent voor verkorte afdoening op de stukken, zoals bedoeld in de volgende leden van dit artikel.
- 16.4 Van een afdoening op stukken is sprake indien het Geschil op de door partijen overgelegde stukken en zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wordt afgedaan. Wordt aan partijen na ontvangst van het antwoord geen mogelijkheid tot het schriftelijk re- en dupliceren geboden, dan is sprake van een verkorte afdoening op de stukken.
- 16.5 Een Geschil leent zich voor een verkorte afdoening op de stukken indien het verzoek tot Geschilbeslechting betrekking heeft op een situatie welke inmiddels veelvuldig ter beoordeling aan de Geschillencommissie is voorgelegd en ter zake waarvan sprake is van recente vaste jurisprudentie en voorts indien het Geschil wat betreft de feiten en de door partijen aangevoerde stellingen zodanig eenvoudig is dat van re- en dupliek kan worden afgezien.
- 16.6 Tenzij de Commissie besluit dat het Geschil zich leent voor verkorte schriftelijke afdoening, stelt de Secretaris de Consument in de gelegenheid binnen twee weken Schriftelijk een repliek bij de Commissie in te dienen. Een afschrift daarvan wordt aan de Aangeslotene toegezonden. Indien de Consument repliceert, geeft de Secretaris de Aangeslotene de gelegenheid binnen



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

twee weken Schriftelijk te dupliceren. De Commissie kan de genoemde termijnen van twee weken verlengen indien daarvoor goede gronden bestaan.

16.7 De Commissie kan een dossier sluiten indien een Consument, ook na aanmaning, verzuimt op verzoeken tot het inzenden van stukken te reageren.

### **Artikel 16a Oproepen andere partij**

16a.1 Indien bij de feiten die aan het Geschil ten grondslag liggen een Aangeslotene is betrokken die daarbij geen partij is, en indien het voor de beoordeling van het Geschil wenselijk is dat ook deze Aangeslotene in het geding wordt geroepen, kan de Commissie, zowel ambtshalve als op verzoek van een van partijen, de Consument in de gelegenheid stellen het geschil uit te breiden tot die Aangeslotene.

16a.2 In een geval als bedoeld in lid 1, kan het geschil tegen de op te roepen Aangeslotene in behandeling worden genomen, ook indien de interne klachtenbehandeling van deze Aangeslotene niet is doorlopen en indien de zaak niet eerst aan de Ombudsman is voorgelegd. De overige bepalingen van het Reglement blijven van toepassing.

16a.3 Indien de Consument ervan afziet van de in lid 1 bedoelde gelegenheid gebruik te maken, en indien een Aangeslotene die partij is bij het Geschil daardoor onredelijk in haar verdediging wordt benadeeld, stelt de Commissie de zaak tegen die Aangeslotene buiten behandeling.

### **Artikel 17 Hoorzitting**

17.1 Indien de Commissie of beide partijen zulks wenselijk achten, roept de Commissie partijen op om ter behandeling van het Geschil voor haar te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.

17.2 De Voorzitter kan besluiten dat de mondelinge behandeling van een Geschil zal plaatsvinden voor één van de leden van de Commissie.

17.3 Bij niet-verschijning van een partij kan de Commissie, te harer beoordeling, partijen opnieuw voor een zitting oproepen dan wel haar uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn. De wel verschenen partij kan, indien de Commissie niet tot een hernieuwde oproeping besluit, ter zitting haar standpunt toelichten.

17.4 Een partij kan zich ter zitting doen vertegenwoordigen door een gemachtigde en zich doen bijstaan door een raadsman, die het recht heeft namens haar het woord te voeren.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 17.5 Partijen dienen de Commissie binnen een door de Secretaris te bepalen termijn opgave te doen van de personen die zij naar de zitting willen meebrengen. Bij gebreke daarvan, kan de Commissie de betrokken personen de toegang weigeren.
- 17.6 Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de Commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

## **Artikel 18 Inlichtingen, getuigen en deskundigen**

- 18.1 Partijen zijn verplicht de Commissie zodanig inlichtingen te verstrekken als zij verlangt. De Commissie kan van partijen ook het medebrengen van (afschriften van) boeken en bescheiden alsmede een onderzoek van boeken en bescheiden van partijen door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant verlangen.
- 18.2 De Commissie dient bij toepassing van het vorige lid de eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht te nemen en dient de voorkeur te geven aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beslechting van het Geschil voldoet.
- 18.3 Iedere partij die ter zitting van de Commissie een of meerdere getuige(n) of deskundige(n) wenst te doen horen, dient dit binnen de daartoe door de Commissie gestelde termijn schriftelijk aan haar kenbaar te maken onder vermelding van de door de getuige of deskundige te bewijzen feiten. Indien de Commissie het verzoek honoreert, zal zij dienaangaande alle partijen tijdig voor de zitting hiervan Schriftelijk op de hoogte brengen. Wordt het verzoek door de Commissie niet gehonoreerd dan staat hiertegen geen bezwaar open.
- 18.4 De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van door haar gewenste getuigen of deskundigen en door het instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundige(n) Indien de Commissie tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen overgaat, stelt zij partijen hiervan Schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie over tot het horen van door haar zelf opgeroepen getuigen en/of deskundigen dan worden partijen door de Commissie tevens in de gelegenheid gesteld om bij het horen van deze getuigen en/of deskundigen aanwezig te zijn.
- 18.5 Bij een getuigenverhoor zullen, waar dit Reglement geen andere regeling kent, de voorschriften van art. 163 e.v. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zoveel mogelijk overeenkomstig worden toegepast.
- 18.6 Indien een door een partijen opgegeven getuige, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschijnt, kan de Commissie éénmaal besluiten tot hernieuwde oproeping. Indien ook aan de tweede oproeping geen gehoor wordt gegeven, ziet de Commissie, tenzij sprake is van bijzondere



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

omstandigheden, af van het horen van de getuige. In dat geval kan de Commissie de behandeling schorsen om de partij die belang heeft bij het horen van de getuige in de gelegenheid te stellen de getuige alsnog te laten horen of verklaren.

- 18.7 Van een getuigenverhoor wordt verslag opgemaakt, dat ter kennisname aan partijen in afschrift wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt, die daarop binnen twee weken Schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken verlengen.
- 18.8 De kosten verband houdende met het doen horen van getuigen en/of deskundigen zijn voor rekening van de partij die deze getuige en/of deskundige wenst te horen. De kosten verband houdende met het horen van door de Commissie wenselijk geachte getuigen en/of deskundigen worden door de Consument en Aangeslotene(n), ieder voor een gelijk deel, gedragen. De Commissie kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de vordering van de Consument in haar uitspraak tot een andere verdeling besluiten.
- 18.9 Het staat de Commissie vrij aan het niet voldoen door een partij aan haar verlangen bedoeld in art. 18.1 de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden voorkomt.

## **Artikel 19 Uitspraak**

- 19.1 Zo spoedig mogelijk nadat de Commissie haar onderzoek heeft voltooid, neemt zij met meerderheid van stemmen een beslissing.
- 19.2 De Commissie laat zich bij de beoordeling van een Geschil leiden door hetgeen is bepaald in de wet en de bij of krachtens wetgeving geldende nadere regelgeving of te stellen eisen, de rechtspraak, de overeenkomst in kwestie, de toepasselijke gedragscodes en ereregels alsmede de maatstaven van redelijkheid en billijkheid die de kwestie, waarop de klacht of het Geschil betrekking heeft, of de relatie of positie van Geschilpartijen, vergt.
- 19.3 De Commissie doet haar uitspraak in de vorm van een bindend advies indien de Aangeslotene en de Consument schriftelijk hebben verklaard zich aan de oordelen van de Commissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen.
- 19.4 In alle andere gevallen, behalve in het geval voorzien in art. 11.3, doet de Commissie een niet-bindende uitspraak.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 19.5 In afwijking van het in art. 19.3 bepaalde, is een uitspraak voor partijen niet bindend, ook niet indien zij de in dat lid bedoelde verklaring hebben afgelegd indien daarin aan hoofdsom (exclusief vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van
- meer dan € 250.000 indien de Aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken;
  - meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.
- Het staat partijen vrij zich in afwijking van de bepalingen van dit Reglement, al dan niet onder voorwaarden aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden.
- 19.6 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
- a. de namen van de leden en Secretaris van de commissie;
  - b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen;
  - c. de dagtekening van de uitspraak;
  - d. de motivering van de gegeven beslissing;
  - e. de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.
- 19.7 De uitspraak wordt door Voorzitter en Secretaris ondertekend. De aldus getekende originele uitspraak blijft onder het secretariaat van de Geschillencommissie berusten.
- 19.8 De Commissie kan eerst uitspraak doen over haar bevoegdheid om het Geschil in behandeling te nemen, alvorens zich – als het Geschil voor behandeling in aanmerking komt – uit te spreken over de gegrondheid van de vordering van de Consument.
- 19.9 De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
- a. een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - b. aan de Aangeslotene nakoming opleggen van de desbetreffende overeenkomst of een andere tussen partijen geldende verplichting;
  - c. de desbetreffende overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
  - d. aan de Aangeslotene bevoegdheid tot uitoefening van één of meer met name genoemde rechten uit de desbetreffende overeenkomst ontzeggen;
  - e. alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

19.10 Wanneer de Commissie de Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij daarvoor anderszins termen aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat de Aangeslotene aan de Consument door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten, tot een door de Commissie te bepalen bedrag, zal vergoeden waarbij, naast de vergoeding van de door de Consument betaalde eigen bijdrage, door haar het liquidatietarief zoals dit wordt gehanteerd door de rechterlijke macht zal worden toegepast, tot een maximum van EUR 5.000.

19.11 De Commissie kan voorts een kostenveroordeling uitspreken als bedoeld in art. 18.8.

## **Artikel 20 Verzending en publicatie uitspraak**

20.1 De Secretaris zendt aan elk van de partijen een door hem getekend afschrift van de originele uitspraak.

20.2 De Secretaris doet een afschrift van elke uitspraak ter kennisneming toekomen aan de Ombudsman.

20.3 Uitspraken kunnen, in geanonimiseerde vorm, vanwege het Klachteninstituut op een door hem te bepalen wijze worden gepubliceerd.

## **Artikel 21 Herstel kennelijke vergissingen**

21.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 19.6 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.

21.2 De Secretaris zendt een verzoek als bedoeld in het eerste lid in afschrift aan de wederpartij. Het verzoek schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.

21.3 De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.

21.4 De Secretaris stelt partijen van een voornemen tot ambtshalve verbetering van de uitspraak Schriftelijk op de hoogte. Partijen worden twee weken in de gelegenheid gesteld op dit voornemen te reageren.

21.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling aan partijen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 22 Hoger beroep**

- 22.1 Indien de Commissie uitspraak heeft gedaan in de vorm van een bindend advies, staat daar tegen hoger beroep open in de gevallen voorzien in en op de wijze geregeld in het Reglement van Beroep.
- 22.2 Indien de Commissie uitspraak heeft gedaan in de vorm van een bindend advies, kan de Aangeslotene, als alternatief voor hoger beroep bij de Commissie van Beroep, het Geschil binnen twee maanden na ontvangst van het bindend advies in volle omvang en met terzijdelating van het bindend advies aan de gewone rechter voorleggen, indien het een geschil betreft waarvan de Aangeslotene naar het oordeel van de gewone rechter aannemelijk maakt dat de uitspraak zo principiële moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Aangeslotene en/of de bedrijfstak in haar algemeenheid, de grens van € 5.000.000,- zal overschrijden. De voor de Consument met deze procedure en eventuele vervolgpcedures samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten komen voor rekening van de Aangeslotene. Bovendien betaalt de Aangeslotene ongeacht de uitspraak van de gewone rechter de door de Commissie aan de Consument in de uitspraak van de Commissie toegekende vergoeding, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt het advies geacht niet bindend te zijn en is de Aangeslotene niet gehouden de uitspraak van de Commissie gestand te doen.

## **Artikel 23 Verslaglegging**

- 23.1 De Geschillencommissie doet na afloop van elk kalenderjaar of andere door haar naar maatstaven van redelijkheid te bepalen periode aan het Bestuur verslag van de behandelde Geschillen in dat jaar of die periode, zonder dat daarbij gegevens worden vermeld die tot partijen te herleiden zijn.
- 23.2 Het Klachteninstituut draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Geschillencommissie.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 24 Geheimhouding en meldingen**

- 24.1 De leden van de Geschillencommissie en de Secretaris zullen stukken, verklaringen en dergelijke van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarmee deze in het geding zijn gebracht.
- 24.2 De leden van de Geschillencommissie en de Secretaris zijn, ook na beëindiging van hun functie, verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hen in verband met de behandeling van een Geschil zijn verstrekt, behoudens indien de Voorzitter verzoekt haar over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 24.3 Indien de Voorzitter van oordeel is dat het handelen of nalaten van een Aangeslotene waarvan tijdens de behandeling van het geschil is gebleken strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene gelden, doet hij daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene is belast.
- 24.4 Wanneer een in een Geschil betrokken Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan de procedure medewerking verleent en na in gebreke te zijn gesteld die medewerking uitblijft, licht de Geschillencommissie de Directie onverwijld in.

## **Artikel 25 Nawerking aansluiting**

Een Geschil dat betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene ten tijde van diens aansluiting wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald.

## **Artikel 26 Adres**

Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Aangeslotene, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Aangeslotene als opgenomen in het Register.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Artikel 27 Wijziging Reglement**

27. 1 Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter, worden gewijzigd.
27. 2 De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement waar nodig uit te leggen en aan te vullen.