



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening**

Reglement inzake taak en werkwijze van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, gebaseerd op de statuten van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### **Artikel I. Begripsomschrijvingen**

- Aangeslotene:** In het Register ingeschreven financiële onderneming.
- Bestuur:** Het bestuur van de Stichting.
- Betaaldienst:** Een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht
- 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)
- Directie:** De directie van het Klachteninstituut.
- 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 blijk 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)



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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 blijk 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.
- Ombudsman:** De Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
- 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.
- Stichting:** De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
- Substituut Ombudsman:** De Substituut Ombudsman, als bedoeld in art. 2 van dit reglement.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Artikel 2. Zetel en samenstelling**

- a. De Ombudsman Financiële Dienstverlening is gevestigd te Den Haag ten kantore van Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
- b. Er is één Ombudsman Financiële Dienstverlening en er zijn ten hoogste twee Substituut Ombudsman Financiële Dienstverlening.
- c. De Ombudsman en de Substituut Ombudsman zijn werkzaam op de terreinen van bancaire diensten, betaaldiensten, kredietverlening, hypotheke, levensverzekeringen (inclusief spaarkasovereenkomsten en pensioenpolissen), schadeverzekeringen, natura-uitvaartverzekeringen, beleggingen en effectendienstverlening, alsmede op het terrein van intermediaire financiële diensten en adviespraktijken inzake financiële dienstverlening.

## **Artikel 3. Benoeming en positie**

- a. De benoeming van de Ombudsman geschiedt op voordracht van de benoemingscommissie als bedoeld in de statuten van de Stichting door het Bestuur. De benoeming van de Substituut Ombudsman geschiedt op overeenkomstige wijze, na inwinning van gezamenlijk advies van de Ombudsman en de Directie.
- b. De (Substituut) Ombudsman wordt benoemd voor de periode van 5 jaren. De benoeming kan eenmaal worden verlengd voor dezelfde periode.
- c. De (Substituut) Ombudsman voert de titel (Substituut) Financiële Ombudsman.
- d. De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en zal geen instructies van wie dan ook aangaande de uitoefening van de functie aanvaarden.
- e. De (Substituut) Ombudsman wordt in de uitoefening van de functie ondersteund door een secretariaat en administratie van de Stichting. De Ombudsman oefent vakmatig zeggenschap uit over ondersteunend secretariaat en administratie in aangelegenheden die de uitoefening van zijn functie regarderden.
- f. De Ombudsman en de Substituut Ombudsman mogen gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn 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 Ombudsman en de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd. De Ombudsman, de Substituut Ombudsman en de medewerkers van de Ombudsman 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 Ombudsman en de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd.
- g. De (Substituut) Ombudsman die de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt, kan niet worden benoemd. De (Substituut) Ombudsman treedt af uiterlijk op de laatste dag van het jaar waarin hij de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt.
- h. De president van de rechtbank te Den Haag kan de Ombudsman op verzoek van het Bestuur om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan. Het Bestuur kan de Substituut Ombudsman na



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

overleg met de Ombudsman om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan.

#### **Artikel 4. Taak en bevoegdheden**

- a. De Ombudsman heeft tot taak te bemiddelen tussen Consumenten enerzijds en Aangeslotenen anderzijds ingeval van een Geschil waarop het Nederlands recht van toepassing is. De Ombudsman kan bij het uitblijven van een tijdige reactie van Aangeslotene op een Klacht ambtshalve vaststellen dat er sprake is van een Geschil.
- b. De Ombudsman behandelt geen verzoeken om inlichtingen inzake specifieke betaaldiensten, financiële producten of financiële diensten van Aangeslotenen.
- c. De Ombudsman behandelt geen klachten die betrekking hebben op de uitvoering onder de dekking van verzekeringen in natura / die betrekking hebben op de uitvoering onder de dekking van rechtsbijstandverzekeringen.
- d. De Ombudsman behandelt geen Klachten of Geschillen die betrekking hebben op een bij de rechter of een andere ter beslechting van Geschillen aangewezen instantie aanhangige klacht of Geschil of een reeds door deze instanties behandelde en beoordeelde kwestie.
- e. De Ombudsman behandelt geen Klachten of Geschillen welke door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen Consumenten worden ingediend.
- f. De Ombudsman komt tot een oordeel na betrokken Geschilpartijen in de gelegenheid te hebben gesteld een standpunt te formuleren, te motiveren en te onderbouwen. Geschilpartijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van de inbreng van de wederpartij, zulks met uitzondering van de documenten welke naar het oordeel van de Ombudsman of een der partijen, vertrouwelijke informatie bevatten, waaronder medische informatie. Laatstbedoelde documenten of kopieën daarvan worden aan de wederpartij niet verstrekt zonder toestemming van de inbrengende partij.
- g. De Ombudsman 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.
- h. De Ombudsman kan aan zijn oordeel bemiddelvoorstellen en/of aanbevelingen verbinden en deze aan Geschilpartijen gemotiveerd voorleggen.
- i. De Ombudsman kan aan zijn oordeel tevens de vaststelling verbinden dat de Aangeslotene zijn oordeel aanvaardt en overneemt.
- j. De Ombudsman brengt jaarlijks over zijn bevindingen en ervaringen een openbaar verslag uit waarbij de identiteit van Geschilpartijen niet bekend wordt gemaakt.
- k. De Ombudsman kan, wanneer hij vermoedt dat de Aangeslotene heeft gehandeld of handelt in strijd met de op hem en/of zijn dienstverlening toepasselijke gedragscodes of ereregels daarvan melding doen bij de Directie.
- l. Voor zover een redelijk belang aanwezig is, behandelt de Ombudsman tevens verzoeken om inlichtingen en/of voorlichting m.b.t. financiële dienstverlening en de financiële markt, met



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

inachtneming van de bepalingen in artikel 3d en 8c van dit reglement.

#### **Artikel 5. De indiening van een klacht of het aanhangig maken van een Geschil**

- a. Klachten en Geschillen worden schriftelijk in de Nederlandse taal aan de Ombudsman voorgelegd, doch niet dan nadat zij eerder schriftelijk ter kennis zijn gebracht van de betrokken Aangeslotene en deze niet naar tevredenheid van de Consument zijn behandeld, dan wel waarop de Aangeslotene niet binnen een redelijke termijn heeft gereageerd.
- b. De Ombudsman ziet af van behandeling van Klachten of Geschillen, wanneer deze niet zijn ingediend binnen een termijn van drie maanden te rekenen van de dag waarop de Aangeslotene definitief zijn standpunt ter zake aan de Consument heeft kenbaar gemaakt en daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid om het Geschil binnen drie maanden aan de Ombudsman voor te leggen.
- c. De administratie van de Ombudsman bevestigt de ontvangst van de klachtuiting of het verzoek om Geschilbeslechting aan de Consument en informeert de Consument in algemene termen over de verdere gang van de procedure.
- d. De Consument moet een duidelijk en niet voor meer uitleg vatbaar verzoek indienen voor klachtbehandeling of Geschilbeslechting en daarbij alle voor de beoordeling van de kwestie benodigde feiten berichten en kopieën van alle relevante documentatie, waaronder gevoerde correspondentie met betrokken Aangeslotene en diens standpuntbepaling na de interne klachtbehandeling, bijvoegen. Het secretariaat van de Ombudsman kan de Consument mondeling of schriftelijk vragen de weergave van de feiten of het verzoek te verduidelijken of nodige documenten over te leggen.
- e. De Consument dient op verzoek van de Ombudsman een door het Bestuur vastgestelde bijdrage te voldoen voordat zijn Geschil door de Ombudsman in behandeling wordt genomen. De betaling dient plaats te vinden op een door de Ombudsman vast te stellen en bekend te maken wijze.
- f. Indien de Ombudsman tijdens zijn onderzoek tot het oordeel komt dat de klacht of het geschil kennelijk niet-ontvankelijk is, wordt de helft van de eigen bijdrage aan de Consument terugbetaald.
- g. Wanneer een Consument ten genoegen van de Ombudsman annemelijk maakt dat zijn financiële positie het hem in redelijkheid onmogelijk maakt de bijdrage te betalen, kan de Ombudsman beslissen die Consument geheel of gedeeltelijk van de eis tot betaling van de bijdrage te ontheffen.
- h. Indien en wanneer blijkt dat de Consument aan de onder art. 5 d beschreven procedure geen gevolg geeft en de verlangde verduidelijking of gevraagde documenten niet kan geven, of indien en wanneer blijkt dat de Consument, ook na aanmaning, in gebreke blijft de in art. 5 onder e genoemde bijdrage te voldoen, kan de (Substituut) Ombudsman de behandeling staken en het dossier sluiten.
- i. De Consument heeft het recht zich bij de behandeling van het Geschil door een derde te laten bijstaan of doen vertegenwoordigen. De Consument dient steeds in dat geval zijn akkoord met deze vertegenwoordiging te doen blijken aan de (Substituut) Ombudsman.
- j. Klachten, of verzoeken om Geschilbeslechting, welke door of namens de Consument zijn gericht



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, worden door het secretariaat van deze Commissie aan de Ombudsman ter behandeling overgedragen voor zover die Klachten of Geschillen nog niet eerder door de Ombudsman zijn behandeld. De Consument wordt daarvan bericht toegezonden.

## **Artikel 6. De procedure**

- a. Na de ontvangst van de Klacht of het verzoek om Geschilbeslechting onderzoekt het secretariaat van de Ombudsman of de voorgelegde kwestie valt binnen de reikwijdte van de taak en bevoegdheden zoals bedoeld in art 4 a t/m d van dit Reglement. Het secretariaat kan de Consument nadere inlichtingen, toelichting of documentatie vragen als bedoeld in art. 5 d van dit Reglement
- b. Indien de Klacht of het Geschil valt binnen de reikwijdte van de taak van de Ombudsman zoals beschreven in art. 4 van dit Reglement en indien aan de vereisten van art. 5 a t/m e is voldaan, wordt de Consument op de hoogte gebracht van de behandeling door de Ombudsman en verwezen naar het toepasselijke Reglement.
- c. Indien de voorgelegde kwestie niet valt binnen de reikwijdte van de taak van de Ombudsman of niet voldoet aan de vereisten van art. 5 a t/m e beslist de Ombudsman zonder nader onderzoek tot de niet-ontvankelijkheid van de Klacht of het verzoek om Geschilbeslechting. Indien al op voorhand, op grond van de door Consument beschikbaar gestelde gegevens of op grond van eerder bekend gemaakte oordelen in gelijksoortige kwesties, naar het oordeel van de Ombudsman duidelijk is dat de voorgelegde kwestie kennelijk ongegrond of kennelijk onbemiddelbaar is ziet de Ombudsman eveneens af van nader onderzoek. De reden van deze beslissing wordt aan de Consument ook bekend gemaakt.
- d. Zodra het onderwerp van de Klacht of de inzet van het Geschil naar genoegen van de Ombudsman duidelijk is geworden en de kwestie voor behandeling ontvankelijk is gebleken, wordt de directie van de betrokken Aangeslotene voorzien van de informatie en het standpunt van de Consument en uitgenodigd om binnen een maand schriftelijk een standpunt bekend te maken. De Aangeslotene kan onder aanvoering van argumenten ten hoogste twee maal verlenging van de hiervoor genoemde termijn verzoeken.
- e. Na ontvangst van het standpunt van de directie van de Aangeslotene wordt de Consument in de gelegenheid gesteld binnen een maand schriftelijk te reageren. Op diens verzoek kan de Consument ten hoogste twee maal verlenging worden verleend van laatstbedoelde termijn. Deze bepaling wordt niet toegepast wanneer reeds in eerste termijn de uitwisseling van standpunten van de partijen voldoende helderheid heeft geboden.
- f. De directie van de Aangeslotene krijgt een maand de gelegenheid schriftelijk in te gaan op de reactie van de Consument. Deze bepaling wordt niet toegepast wanneer reeds in eerste termijn de standpuntwisseling van de partijen voldoende helderheid heeft geboden.
- g. De (Substituut) Ombudsman kan besluiten partijen uit te nodigen persoonlijk te verschijnen ten kantore van de Ombudsman of op een door de (Substituut) Ombudsman in overleg met partijen vastgestelde plaats van samenkomst. Deze bijeenkomst kan dienen ter verheldering van feiten, omstandigheden en standpunten van partijen of ter beproeving van een minnelijke regeling.
- h. In elk stadium van de behandeling kan de (Substituut) Ombudsman van partijen verlangen nadere



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- gegevens te verstrekken of aanvullend te reageren op de inbreng van wederpartij.
- i. De (Substituut) Ombudsman kan zich laten voorzien van het advies van deskundigen. Het advies, alsmede de documenten die op verzoek van de deskundige aan hem door Geschilpartijen zijn verstrekt, worden niet aan Geschilpartijen ter beschikking gesteld. Het advies dient voor de persoonlijke oordeelsvorming van de (Substituut) Ombudsman.
  - j. Indien de (Substituut) Ombudsman daartoe verzoekt verstrekt de Aangeslotene aan de (Substituut) Ombudsman technische gegevens van het betrokken financiële product of dossier informatie aangaande de Consument, waaronder de bij de Aangeslotene beschikbare actuariële en medische gegevens. Actuariële en bedrijfseconomische gegevens van de Aangeslotene worden aan de Consument niet verstrekt.
  - k. De (Substituut) Ombudsman kan geen getuigen horen. Het oordeel van de (Substituut) Ombudsman wordt gebaseerd op de schriftelijke standpuntbepaling en de documentatie welke door partijen zijn ingebracht alsmede de eventueel aan hem desgevraagd verstrekte deskundigen adviezen, een en ander met inachtneming van het in art. 4 sub f bepaalde.
  - l. Wanneer bij een Klacht of in een Geschil betrokken Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan deze klachtprocedure medewerking verleent en na in gebreke te zijn gesteld die medewerking uitblijft, kan de Ombudsman tot het oordeel komen dat de klacht niet kan worden behandeld dan wel het Geschil onbemiddelbaar is in verband met schending van de uit de aansluiting voortvloeiende verplichting. In dat geval licht de Ombudsman de Directie onverwijld in.

## **Artikel 7. Het oordeel van de Ombudsman**

- a. Het oordeel van de (Substituut) Ombudsman wordt gedagtekend en van een motivering voorzien en kan inhouden
  - 1 – de niet ontvankelijkheid van de Klacht of het verzoek om Geschilbeslechting
  - 2 – de ongegrondheid van de Klacht
  - 3 – de onbemiddelbaarheid van het Geschil
  - 4 – de vaststelling dat, en welk bemiddelresultaat tussen partijen is bereikt
  - 5 – een aanbeveling aan de betrokken Aangeslotene, zulks mede gegrond op de redelijkheid en billijkheid die de omstandigheden van het geval naar het oordeel van de (Substituut) Ombudsman met zich meebrengen
- b. Het oordeel van de (Substituut) Ombudsman, genoemd in art. 7 lid a. sub 5, is bindend voor de Aangeslotene indien en voor zover deze schriftelijk heeft verklaard dat deze het oordeel aanvaardt, onverlet de mogelijkheid van toetsing door de burgerlijke rechter.
- c. Tegen een oordeel van de (Substituut) Ombudsman kan geen beroep worden ingesteld of bezwaar worden ingediend, onverlet de gang naar de Geschillencommissie of de burgerlijke rechter.
- d. Wanneer de geclaimde waarde of het belang van de Klacht of het Geschil niet ligt beneden de €100,-, kan de Klacht of het Geschil na behandeling door de (Substituut) Ombudsman door de Consument aan de Geschillencommissie worden voorgelegd, tenzij is vastgesteld dat tussen partijen een bemiddelresultaat is bereikt.
- e. De (Substituut) Ombudsman streeft ernaar de kennisgeving van zijn oordeel binnen acht weken



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

na sluiting van de standpuntwisseling aan Geschilpartijen ter kennis te brengen. Het oordeel kan in geanonimiseerde versie worden gepubliceerd.

- f. De termijn binnen welke het Geschil aan de Geschillencommissie moet zijn voorgelegd is drie maanden na ontvangst van het oordeel van de Ombudsman of na kennisneming van de weigering van Aangeslotene de aanbeveling van de Ombudsman te volgen.

### **Artikel 8. Geheimhouding en meldingen**

- a. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer is de verwerking van persoonlijke gegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens en beschreven in een privacyreglement.
- b. Met uitzondering van de identiteit van Geschilpartijen, de aanduiding van de aard van de Klacht of het Geschil en de administratieve kenmerken wordt het dossier van de (Substituut) Ombudsman met alle door Geschilpartijen ingebrachte brieven en documenten na een bewaartermijn van twee jaar na sluiting van het dossier vernietigd.
- c. De (Substituut) Ombudsman en de medewerkers van diens secretariaat en administratie alsmede de geraadpleegde deskundigen zijn gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van betrokken Geschilpartijen behoudens voor zover de laatsten hen van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit de uitoefening van de functie van de Ombudsman krachtens art. 4 e, 6 d en 8 d de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- d. In de omstandigheid als bedoeld in artikel 4 j en 6 l en in het geval waarin de Ombudsman van oordeel is dat tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van een Aangeslotene aangewezen is, kan hij zijn bevindingen toezenden aan het tuchtcollege dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene is belast.

### **Artikel 9. Wraking**

- a. Partijen kunnen tijdens de procedure doch ten laatste tijdens de in art. 6 e en f bedoelde 2<sup>e</sup> termijn te kennen geven de behandelend (Substituut) Ombudsman te willen wraken.
- b. Het verzoek om wraking dient onder opgave van redenen en met vermelding van de administratieve kenmerken van de zaak, per aangetekende post ter kennis te worden gebracht aan de Ombudsman. De behandelend (Substituut) Ombudsman kan zich daarop uit de zaak terugtrekken.
- c. Op het verzoek om wraking wordt beslist door drie leden van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening wanneer de behandelend (Substituut) Ombudsman zich niet uit eigen beweging heeft teruggetrokken.
- d. Indien het verzoek tot wraking wordt toegewezen of indien de behandelend (Substituut) Ombudsman zich heeft teruggetrokken wordt de behandeling van de zaak overgedragen aan een andere (Substituut) Ombudsman.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Artikel 10. Wijziging Reglement**

- a. Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Ombudsman, worden gewijzigd.
- b. De Ombudsman is bevoegd procedurevoorschriften van dit Reglement waar nodig uit te leggen en aan te vullen.