



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT



'ONAFHANKELIJKHEID IS
ONS KROONJUWEEL'

DE KWALITEIT VAN ONZE
KLACHTENBEHANDELING
GAAT OMHOOG

2015

DE NIEUWE VISIE OP
KLACHTENBEHANDELING

'KIFID MOET ZIJN EMPATHIE
NAAR DE CONSUMENT TONEN'

Inhoud

Profiel & kerncijfers	2
‘Onafhankelijkheid is ons kroonjuweel’ FRED HAMMERSTEIN	4
‘De kwaliteit van onze klachtenbehandeling gaat omhoog’ EDGAR DU PERRON EN FRITS SALOMONS	7
Klachten en geschillen	14
De nieuwe visie op klachtenbehandeling	22
‘Kifid moet meer empathie naar consumenten tonen’ BAS DE GROOT	26
Financiële resultaten	30
Verklaring bestuur Kifid over risicomanagement	36
Samenstelling bestuur en commissies	38

PROFIEL & kerncijfers

PROFIEL

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) werd in 2007 opgericht door financiële brancheorganisaties en de Consumentenbond. Kifid is het centrale klachteninstituut waar consumenten en financiële dienstverleners in ons land terecht kunnen om hun geschillen te beslechten. Zij is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege. Kifid beschikt over een Ombudsman, een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep, alle met bijbehorende reglementen en faciliteiten. Deze voorziening verzekert de consument van klachtrecht. De bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners zijn opgenomen in een openbaar register op www.kifid.nl.

Het initiatief tot de oprichting sluit goed aan bij de maatschappelijke behoefte aan laagdrempelige geschillenbeslechting (anders dan via de rechtspraak), coördinatie, transparantie en onpartijdige bemiddeling en besluitvorming. De statuten en de structuur van Kifid in combinatie met het toezicht van de minister van Financiën waarborgen haar autonomie. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep gewaarborgd door hun reglementen en de wijze van benoeming.

Ervaring Kifid: Het gaat om communicatie. Bij de behandeling is de klacht achter de klacht vaak belangrijk.

KERNCIJFERS

ONTVANGEN
ZAKEN

2015 6.549
2014 7.095

AANGESLOTEN
FINANCIËLE
DIENSTVERLENERS

2015 8.573
2014 8.202



BUDGET

2015 € 8,5 mln
2014 € 9,0 mln

MEDEWERKERS

2015 49
2014 57



DOELSTELLING

Het doel van Kifid is drieledig (zie ook artikel 3 van de statuten van 12 december 2014):

- zij vormt een door de minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege voor consumenten met klachten over geleverde financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht;
- zij vervult een voorlichtingsrol bij interne klachtenregelingen van financiële dienstverleners en stelt toetsingskaders voor deze regelingen;
- zij doet alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

Onafhankelijkheid is ons kroonjuweel

In 2015 werd duidelijk waar Kifid voor staat. Wij luisteren en gaan actief op zoek naar de waarheid. Dat is wat een consument met een klacht over zijn financiële dienstverlener van ons kan verwachten.

Mr. A. (Fred) Hammerstein

is sinds april 2011 voorzitter van het bestuur van Kifid. Eerder was hij onder meer rechter bij de rechtbank te Arnhem, president van het Gerechtshof te Arnhem en raadsheer in de Hoge Raad. Momenteel is Fred Hammerstein raadsheer in buitengewone dienst in de Hoge Raad, aangewezen als waarnemend advocaat-generaal, en staatsraad in buitengewone dienst bij de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

FWe beleefden vorig jaar de lakmoesproef voor de nieuwe structuur van klachtenbehandeling bij Kifid. Als organisatie moesten we uitvinden of de aanpak werkt en door alle betrokkenen wordt aanvaard. Mijn visie: het is een juiste keuze geweest, maar de uitvoering is nog niet zoals die het bestuur voor ogen staat. Voorheen gingen alle klachten eerst langs de Ombudsman. Was men het niet eens met zijn uitspraak, dan fungeerde de Geschillencommissie als vangnet. Die eerste fase is nu vervallen. Idee is

dat het proces daardoor efficiënter verloopt. Maar dan moeten we wel ons huis op orde hebben. In de nieuwe opzet moet een uitspraak in één keer goed zijn. Nog iets te vaak lukt dat niet. Kifid beschikt over goede procedures en zorgvuldige, besluitvaardige secretarissen die het eerste onderzoek plegen. Maar om fouten er tijdens de klachtenbehandeling op tijd uit te halen, heb je een intern controlemechanisme nodig. Dat ontwikkelen we nu.

Grotere voorspelbaarheid

Voor de secretarissen is het van belang dat er duidelijke aanspreekpunten zijn. In de loop van 2015 zijn twee coördinatoren aangesteld om de werkprocessen in goede banen te leiden. Daarnaast zijn sinds de structuurwijziging de vaste leden van de Geschillencommissie enkele dagen per week in huis. Meer mensen dus die inhoudelijk meekijken. Dat is een vooruitgang. Nu de secretarissen alleen nog voor de Geschillencommissie werken, krijgen zij bovendien meer gelegenheid om zich met teams over zaken met hetzelfde onderwerp te buigen. Zo neemt de specialisatie en daarmee de voorspelbaarheid van onze uitspraken toe.

Meer tempo nodig

Nog niet op orde zijn de doorlooptijden. Er bestaat een zeker spanningsveld tussen kwaliteit en snelheid. De secretarissen voelen zich soms onder druk gezet, maar bij de huidige capaciteit is meer tempo echt nodig. Daarom maken we afspraken over welke productiviteit we van hen kunnen verlangen. In 2016 moet onze nieuwe structuur echt vruchten gaan afwerpen. We willen dan over de hele linie snel, adequaat en goed werk afleveren. Daaraan kan ook het digitale loket bijdragen dat Kifid in de zomer van 2015 heeft gelanceerd. De techniek is intern ontwikkeld, en dat is een waar kunststuk. Dat wil ik onderstrepen. Digitaal is in deze tijd dé manier van communiceren. Hoewel we nog wel wat handiger moeten worden met de digitale dossiers, ben ik blij dat ook Kifid nu om is.

Op zoek naar de waarheid

In de loop van 2015 werd duidelijk waar Kifid voor staat, wat consumenten en financiële dienstverleners van ons kunnen verwachten. We gaan actief op zoek naar de waarheid. Een klacht is meer dan een juridisch conflict met een feitelijke grondslag. Wij willen hier geen rechtbankje spelen. Dat besef is een grote stap voorwaarts. Bij elke klacht moeten we ons afvragen: wat wil iemand ermee, waar gaat het werkelijk over? Waarom is de klager ontevreden over de manier waarop hij door zijn bank of verzekeraar is behandeld? Om de consument verder tegemoet te komen, hebben we de organisatie ingericht op de inzet van externe mediators. Op dit moment loopt de eerste pilotzaak. Wat mij betreft mag dat flink worden uitgebreid.

Ongelijkheid van partijen

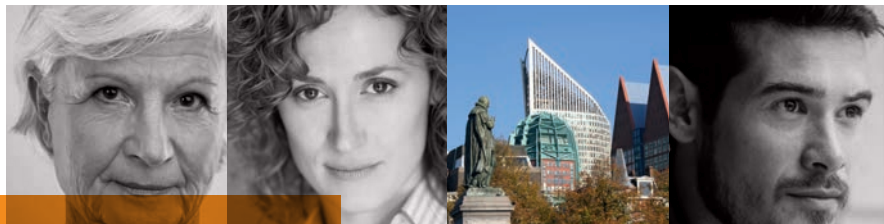
Een maatschappelijk verwijt waarmee we ook in 2015 weer te maken kregen, is dat consumenten bij Kifid kampen met een ongelijk speelveld. Wij kunnen ongelijkheid gedeeltelijk opheffen, door bij klachten door te vragen, het werkelijke punt op tafel te brengen. We helpen met verwoorden van de klacht en bieden uitleg. Maar Kifid moet wel zijn onafhankelijkheid bewaren. Dat is ons kroonjuweel. Ook banken en verzekeraars moeten daarop kunnen vertrouwen. Als we consumenten zouden voortrekken, zouden we een belangenorganisatie zijn. Enige ongelijkheid is onvermijdelijk. De sector is geroutineerd, consumenten moeten hun weg zoeken. Dat kunnen wij nooit helemaal wegnemen. Maar het is niet zo dat consumenten door die onervarenheid verliezen. Doordat Kifid op een beperkt terrein opereert, hebben wij een enorme expertise opgebouwd. Wij kunnen door de mistbanken die sommige partijen optrekken heen kijken. Daar mag de burger wel een beetje op vertrouwen.

Oproep aan politiek en media

Kifid wordt gaandeweg beter. Door onze voorlichting leren financiële dienstverleners over hun interne klachtenbehandeling en de manier waarop zij communiceren. Dat kan een verwarrend effect hebben. Als zij hun interne procedures verbeteren, vermindert het aantal gegronde klachten bij ons. Zo kan Kifid niet meer tonen: kijk eens wat wij allemaal hebben gedaan voor de consument. Waardoor het beeld ontstaat dat de consument te vaak ongelijk krijgt. Wees blij! Stel dat wij 80 procent van de klachten gegrond verklaarden, dan zou het in de financiële sector wel heel slecht gaan.

Ik wil de politiek en de media oproepen: realiseer je dat Kifid per saldo een goede functie heeft. Jaarlijks worden hier 6.000 à 7.000 klachten gekanaliseerd door mensen die er verstand van hebben, die grondig en deskundig te werk gaan. Dat is niet mis. Zo'n onafhankelijk en laagdrempelig instituut waar je gratis terecht kunt, dat vind ik een verworvenheid. Daar mogen we in Nederland blij mee zijn. ■





KIFID IN DE PRAKTIJK

SLACHTOFFERS VAN PHISHING KRIJGEN GELIJK

Kifid heeft twee slachtoffers van phishing in het gelijk gesteld. Bij phishing maken criminelen op een gewiekste manier gegevens afhandig, zodat zij toegang hebben tot betalingssystemen. De Geschillencommissie oordeelde dat de Rabobank consumenten beter had moeten beschermen.

Om te beginnen heeft de Geschillencommissie van Kifid in de twee zaken vastgesteld dat de consumenten 'grof nalatig' hadden gehandeld door de beveiligingscodes aan een onbekende door te geven. Dat begrip komt uit de wet. Die bepaalt dat bij fraude met een betaalpas de verliezen voor rekening van de consument komen als deze frauduleus, opzettelijk onveilig of grof nalatig heeft gehandeld. Bovendien heeft de Rabobank de consumenten nadrukkelijk genoeg voor deze en vergelijkbare vormen van fraude gewaarschuwd. Dat maakt de consumenten in principe volledig aansprakelijk voor de schade.

Wel nalatig maar niet opzettelijk

Toch viel het oordeel ten gunste van de klagers uit. Dat heeft te maken met de ruimte die de wet biedt om de aansprakelijkheid te beperken als de consument wel grof nalatig, maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld. Onder specifieke omstandigheden kunnen de verliezen dan toch voor rekening van de bank komen. Die omstandigheden gaven bij de klachten die bij Kifid binnenkwamen de doorslag, oordeelde de Geschillencommissie. Zij vond dat de Rabobank te weinig maatregelen had genomen om deze klanten tegen betaalpasfraude te beschermen. De consumenten zijn door de tekortkoming van de bank te gemakkelijk slachtoffer geworden van de gewiekste handelwijze van criminelen die misbruik maken van betalingssystemen. ■

Uitspraken GC 2016 - 007 en 008



TWEEGESPREK

‘De kwaliteit van onze klachtenbehandeling gaat omhoog’

Het aantal klachten dat bij Kifid binnenkomt daalt, nu al twee jaar achter elkaar. Heeft de financiële sector zijn leven gebeterd? De twee aanvoerders van de geschillenbeslechting over leereffecten, het belang van bemiddeling en trends in de financiële wereld.

HARTELIJK DANK

Kifid dankt prof. mr. E. du Perron voor zijn uitzonderlijke verdiensten voor de klachtenvoorziening in de financiële dienstverlening in Nederland van 1 januari 1999 tot 1 april 2016. In die periode was hij telkens betrokken bij en een van de drijvende krachten achter de vernieuwing van deze alternatieve voorziening om recht doen aan de klachten van consumenten. Jarenlang was hij voorzitter van de Geschillencommissie Effectendienstverlening en sinds de oprichting van financiële klachteninstituut in 2007 fungeerde hij als voorzitter van de Geschillencommissie. Een van zijn laatste daden is zijn inzet voor de verbetering van de klachtbehandeling. Wij wensen hem veel succes toe bij het vervolg van zijn carrière als raadsheer in de Hoge Raad der Nederlanden.



Mr. F.R. (Frits) Salomons was sinds mei 2011 vicevoorzitter en is sinds januari 2013 voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Hij was voorheen advocaat en daarna raadsadviseur wetgeving op het ministerie van Justitie. Frits Salomons is sinds 1 september 2014 als raadsheer (in opleiding) verbonden aan het Gerechtshof Den Haag. Daarvoor was hij hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder notarieel recht, aan de Vrije Universiteit van Amsterdam.

Consumenten dienden vorig jaar minder klachten bij Kifid in, maar er was een stijging te zien na de opening van het digitale loket in juli. Leidt online klachtenbehandeling tot grotere toeloop?

EDGAR DU PERRON: 'Het zal enig effect hebben. Het schrijven en op de post doen van een brief zal sommigen er in het verleden van weerhouden hebben een klacht in te dienen. Maar over de hele linie lijkt de klachtenstroom af te nemen. Al hoeft er maar dít te gebeuren in de financiële wereld of er is weer een hausse aan klachten.'

FRITS SALOMONS: 'Jij gelooft niet in een definitief betere stand van de financiële dienstverlening? Ik geloof wel dat zij zaken waarover veel te doen is geweest, denk aan de woekerpolissen, voortaan uit hun hoofd laten.'

DU PERRON: 'Zeker, de sector doet het beter. Dat moet ook wel, want de regelgeving is aangescherpt. Maar er gaan altijd dingen mis, ook in de interne klachtenprocedures van banken en verzekeraars. Je houdt een basishoeveelheid klachten. Kifid wordt niet overbodig.'

Wat is een potentiële nieuwe bron van klachten?

DU PERRON: 'Ik verwacht dat pensioenproducten meer klachten gaan opleveren. Zelf je pensioen regelen wordt steeds relevanter door de toename van zzp'ers en de afbraak van collectieve regelingen.'

SALOMONS: 'Zo hadden wij afgelopen jaar een zaak met een ondernemer die zijn verzekeringswaarde opbouwde tegen een variabele premie, en voor een vast bedrag een overlijdensdekking voor zijn echtgenote. In de loop der jaren ging een steeds groter deel van de premie naar dat nabestaandenpensioen, terwijl de bijdrage aan zijn eigen ouderdompensioen slonk. Dat had hij niet begrepen. Hierover waren de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep het eens: op zeker moment, in elk geval halverwege de rit, had de verzekeraar deze ondernemer moeten waarschuwen. Overigens zullen we bij meer klachten over pensioenproducten de maximumgrens van 250.000 euro die we nu stellen, wellicht moeten opvoeren.'

Wat zijn de effecten van de structuurwijziging bij Kifid? Vorig jaar werd de rol van de Financiële Ombudsman opgeheven. Als de secretarissen menen dat binnenkomende klachten niet in aanmerking komen voor bemiddeling, gaan die direct door naar de Geschillencommissie.

SALOMONS: 'De winst van de nieuwe structuur is dat een zaak enkelvoudig kan worden beoordeeld. Voorheen hadden we soms een dubbele uitspraak, eerst door de Ombudsman en dan door de Geschillencommissie.'

DU PERRON: 'In het algemeen kun je zeggen dat de kwaliteit van onze klachtenbehandeling omhooggaat. Door meer capaciteit van senior juristen is er meer gelegenheid voor bemiddeling. Als er een grote kans is dat de partijen er samen uit kunnen komen, nodigen we hen hier uit. Is er een oordeel nodig, dan zijn er bij de Geschillencommissie acht mensen beschikbaar om naar het dossier te kijken. Zo is er een betere kwaliteitscontrole mogelijk dan wanneer één ombudsman alle zaken moet bekijken. Het streven is om het proces sneller en duidelijker te laten verlopen. Ik wil geen hosannaverhaal ophangen, er is nog een hoop te verbeteren. Maar we liggen op koers.'

SALOMONS: 'Bij de Commissie van Beroep komen zaken met een vertraging. Wij doen nog zaken die in de oude structuur zijn behandeld. Het zal fijn zijn als die stroom is opgedroogd, zodat wij geen zaken meer doen als een derde instantie.'

DU PERRON: 'Het afgelopen jaar kreeg ik wel meer briefjes met klachten over onze uitspraken. Als consumenten voorheen ontevreden waren over de uitspraak van de Ombudsman, konden ze nog naar de Geschillencommissie. Nu is er maar één uitspraak. De deur gaat sneller dicht. En een gang naar de rechter is meestal geen reële optie voor een consument.'

Maar na een ongunstige uitspraak kun je, mits de zaak omvangrijk genoeg is, toch nog terecht bij de Commissie van Beroep?

SALOMONS: 'Dat kan, als de dienstverlener de uitspraken van Kifid als bindend heeft aanvaard. De dienstverlener zelf kan ook in beroep gaan. Een voorbeeld: het afgelopen jaar waren wij het niet eens met de Geschillencommissie bij een verzekeringszaak over een aanmaning tot premiebetaling. Bij het opsturen van bewijsmateriaal naar Kifid was er iets misgegaan: de achterzijde van een brief waarin de verzekeraar had gevraagd om betaling van de premie was niet gekopieerd. De Geschillencommissie oordeelde in het nadeel van de verzekeraar. Dat vonden wij te straf. Gezien een verwijzing op de voorzijde van de brief was het aannemelijk dat die informatie wel in de brief stond die de consument had gekregen.'

DU PERRON: 'Daar zat wat in. Als de verzekeraar nul op het rekest had gekregen, was hij misschien gaan procederen bij de civiele rechter. En zo jaag je indirect de consument ook op kosten, want die moet eraan meedoen. Dan kun je beter intern nog even kijken of je eruit komt. Maar als Geschillencommissie kunnen wij onze eigen uitspraken niet intrekken.'

Zijn er momenten dat u dat zou wensen?

DU PERRON: 'Het gebeurt me wel eens dat ik een van onze uitspraken niet begrijp. Fouten worden altijd gemaakt. We moeten eigenlijk een mechanisme hebben om die te corrigeren, daar kijken we naar. Het vaakst gaat het mis in de motivering, die geeft mensen wel eens het gevoel dat hun werkelijke probleem niet is behandeld. Dat moeten we dan toch anders aanpakken, ook als de zaak juridisch niet relevant is. Bijvoorbeeld iemands kelder is onder water gelopen, maar de opstalverzekering keert niet uit omdat de oorzaak niet onder de gestelde voorwaarden valt. Als wij die klacht afwijzen is dat correct. Maar als we niet goed uitleggen hoe het zit, houd je een probleem. Dan blijf je langs elkaar heen praten.'

'Ik wil geen hosannaverhaal ophangen, er is nog een hoop te verbeteren. Maar we liggen op koers'



Is wat er werkelijk aan schort wel altijd duidelijk?

DU PERRON: 'Als dat niet zo is, moet de secretaris die de klacht behandelt die persoon beter bevragen. Dat gebeurt nog niet altijd, maar is wel de bedoeling. Ik ben erg voor doelgerichte klachtenbehandeling. We moeten ons bij elke stap afvragen: wat wil ik hiermee? Ben ik niet louter procedureel bezig papier heen en weer te schuiven? Als de klacht niet duidelijk is, bellen we na. Als hij wel duidelijk is, laten we weten: we zijn ermee bezig.'

SALOMONS: 'Dan daalt de temperatuur al een beetje, is de ervaring.'

Prof. mr. C.E. (Edgar) du Perron

was van 1 april 2007 tot en met 31 maart 2016 voorzitter van de Geschillencommissie Financiële dienstverlening. Vanaf 1 april 2016 is hij raadsheer in de Hoge Raad der Nederlanden. Eerder was hij een aantal jaren verbonden aan de civiele sectie van het wetenschappelijk bureau van de Hoge Raad der Nederlanden. Edgar du Perron is hoogleraar privaatrecht en tot 1 april 2016 decaan van de juridische faculteit van de Universiteit van Amsterdam. Hij was lid van de Commissie Scheltema die het DSB-debacle onderzocht en was eveneens betrokken bij de evaluatie van het toezicht in Nederland op Icesave (Landsbanki).

Wat als blijkt dat de dienstverlener en de consument langs elkaar heen hebben gepraat, en de kern van de klacht in de interne procedure niet boven water is gekomen?

DU PERRON: 'Dan geven wij alvast aan bij de dienstverlener: besteed hier aandacht aan in je verweer. Soms vragen wij of die niet wil overwegen de zaak toch nog eens via de interne klachtenprocedure te bekijken.'

SALOMONS: 'Dat gaat buiten de consument om?'

DU PERRON: 'Ja, om valse hoop te voorkomen.'

SALOMONS: 'Soms kan het schelen als binnen een bedrijf een nieuw iemand ernaar kijkt.'

Waar gaat het bij de financiële dienstverleners in zulke gevallen mis?

DU PERRON: 'Soms hebben zij een puur juridische blik, vertalen alles naar bewijs. Dan zeggen ze: u kunt het niet bewijzen.'

SALOMONS: 'Maar dat kun je als consument heel vaak niet.'

DU PERRON: 'Overigens geldt meestal, ook bij de dienstverleners, dat consumenten gelijk krijgen wanneer zij hun klacht aannemelijk weten te maken.'

Welke klachten hadden in 2015 de overhand?

DU PERRON: 'De beleggingsverzekeringen die bekendstaan als woekerpolissen vormden nog steeds een groot aandeel van de klachten. Er waren ook nogal wat arbeidsongeschiktheidszaken. Wat je heel vaak ziet, is dat er geen uitkering is omdat bijvoorbeeld rugklachten niet zijn terug te voeren op medische gronden. Om dit soort klachten goed te behandelen zijn de medici die wij daarvoor raadplegen sinds afgelopen jaar lid van de Geschillencommissie.'

SALOMONS: 'In meerdere zaken speelde een dispuut over het ontbreken van schriftelijke toestemming van de echtgenoot. Een consument beroept zich dan op nietigheid van een contract omdat de handtekening van de partner nooit is gezet. Dit zie je bijvoorbeeld gebeuren bij opbouwproducten die ongunstig uitpakken, zoals effectenlease. Voorheen vonden we zulke zaken te ver van Kifid af liggen. Maar de Commissie van Beroep heeft nu besloten dat die zaken toch behandeld moeten worden, zodat consumenten hiervoor niet naar de gewone rechter hoeven. Hiermee maken we Kifid weer wat laagdrempeliger.'

Wat zijn de trends voor 2016?

DU PERRON: 'De techniek schrijdt voort. Wat je vijf jaar geleden niet van de sector kon vragen, kan nu soms wel. Een mooi thema is de phishing-zaak waarover wij in januari van dit jaar uitspraak hebben gedaan. De kern is: de bank moet meer doen aan beveiliging, er moet een extra vangnet zijn. Ook als consumenten, zoals in dit geval, hun codes aan een onbekende hebben gegeven. Criminaliteit in die hoek is zó professioneel, er is een

'Meestal krijgen consumenten gelijk wanneer zij hun klacht aannemelijk weten te maken'

EDGAR DU PERRON OVER KIFID

VAN JURISTERIJ NAAR BEGRIP

Voorzitter van de Geschillencommissie Edgar du Perron wordt per 1 april dit jaar raadsheer in de Hoge Raad en verlaat Kifid. Door de jaren maakte hij de omslag mee van een sterk juridische inslag naar het accent op bemiddeling en uitleg. 'De manier waarop we binnen Kifid tegen klachten aankijken heb ik de afgelopen jaren sterk zien veranderen. Waren we aanvankelijk vrij technisch en juridisch in onze aanpak, nu kijken we veel meer naar het geschil als geheel. Belangrijk is de begeleiding van consumenten bij de behandeling van hun klacht. We willen ervoor zorgen dat zij begrijpen wat er gebeurt, hun vertrouwen herstellen. Daarnaast doen we meer aan waarheidsvinding, we stellen ons actief op in het onderzoek naar de feiten rond een klacht. In een uitspraak van Kifid wil ik bijvoorbeeld niet tegenkomen dat consumenten geen verklaring hebben gegeven voor een bepaald gegeven. Dan knoop je hen op aan hun eigen gebrek aan deskundigheid. In zo'n geval moeten we hen om die verklaring vragen. Wij beschermen consumenten tegen hun onbekendheid met juridische procedurele regels, dat is onze taak. Daarin hebben we de afgelopen jaren grote stappen gezet, maar we zijn er nog niet.'

‘Wij beschermen consumenten die geen weet hebben van juridische regels’

groep Nederlanders die niet tegen zulke sociale manipulatie opgewassen is. De beveiliging door banken is overigens al beter geworden, ik verwacht dat deze klachten op den duur minder worden.’

SALOMONS: ‘Ook zoiets is het monitoren van betalingsverkeer om ongewone betalingen op te sporen. Voor de creditcard kon dat altijd al, voor gewoon betalingsverkeer was dat lange tijd lastig door de grote hoeveelheden transacties. Nu zijn hiervoor ook systemen ontwikkeld, wat betekent dat je ook weer meer mag verwachten van banken.’

DU PERRON: ‘De betaalmarkt is sterk aan het veranderen, daar zullen zeker weer nieuwe klachten uit voortkomen. Er komen nieuwe spelers op de markt, telefoons worden gebruikt om te betalen en geld over te maken, ook naar bekenden. Wat te denken van bitcoins, het online betalingsmiddel. Laatst was er een zaak waarbij bitcoins werden gekocht om phishing-geld te witten. Die phishing-transactie werd ongedaan gemaakt, maar de bitcoins waren al geleverd. Bijvoorbeeld een juwelier wordt in zo’n geval schadeloos gesteld door de bank, dat wilde de leverancier van de bitcoins ook. Terecht.’

‘Dat niet alle dienstverleners de uitspraken van Kifid als bindend aanvaarden, zit jullie dat niet in de weg?’

SALOMONS: ‘Over het algemeen zijn financiële dienstverleners geneigd om een uitspraak na te komen, ook als zij onze uitspraken formeel niet als

bindend zien. Anders gaan ze bij Kassa of Radar over de hekel. Je zag het bij de uitspraken van de Ombudsman ook, uitspraken werden bijna altijd nagekomen.’

‘Is er wel sprake van een gelijke strijd tussen financiële dienstverlener en consument? Een bedrijf heeft de beschikking over adviseurs, een consument staat er alleen voor.’

SALOMONS: ‘Er is echt een duidelijk verschil tussen Kifid en de rechtspraak. Wij beschermen consumenten die geen weet hebben van juridische regels. Consumenten zien dat misschien niet altijd en hebben het gevoel dat zij met 1-0 achterstaan als de financiële dienstverlener een dure advocaat heeft ingeschakeld. Zeker als zij dan ook nog eens verliezen.’

DU PERRON: ‘Juridische ongelijkheid kunnen wij heel goed compenseren. Neem als voorbeeld een beleggingszaak. Een consument klaagde dat hij met zijn beleggingsfonds te veel verlies had geleden. Die klacht was ongegrond, maar toen we zagen wat zijn beleggingsprofiel was, werd duidelijk dat hij veel te risicovol belegd zat. Als hij zijn klacht herformuleerde, had hij een goede zaak. Probleem is wel dat als wij deze juiste gegevens niet hebben, wij zo’n gat niet kunnen vinden. Dus ja, er kan ongelijkheid optreden bij het op een rij zetten van de relevante feiten. Daarna vervalt die ongelijkheid.’

‘Financiële dienstverleners zeggen de laatste jaren dat de klant centraal staat. Is dat in de praktijk merkbaar?’

DU PERRON: ‘We zien in elk geval wel dat de interne klachtenbehandeling geprofessionaliseerd is. Of het over de hele linie beter gaat is voor ons lastig te zeggen. Wij zien natuurlijk alleen waar het mis is gegaan. Ik vergelijk mezelf met een patholoog-anatoom: wie vrolijk het ziekenhuis verlaat komt niet bij mij op de snijtafel. Maar dat het aantal klachten dat bij Kifid binnenkwam geen sprong heeft gemaakt tijdens de crisis, lijkt er wel op te wijzen dat de sector het beter doet.’ ■



KIFID IN DE PRAKTIJK

MKB-LOKET VOOR RENTEDERIVATEN WERKT

Sinds de opening van het loket voor de behandeling van geschillen over rentederivaten begin 2015 zijn er meer schikkingen getroffen tussen MKB-ondernemers en banken. Kifid heeft afgelopen jaar dertien klachten succesvol bemiddeld.

Het loket is vorig jaar geopend op verzoek van de Nederlandse vereniging van banken (NVB), nadat een aantal MKB'ers problemen had gekregen met rentederivaten. Volgens hen kwam dat doordat banken tekort waren geschoten in hun informatievoorziening. Het Kifid-loket vormt een laagdrempelig alternatief voor de rechter om geschillen te toetsen.

Naast de tot nu toe dertien bemiddelde zaken, heeft de Geschillencommissie van Kifid in twee zaken de vordering tegen de bank afgewezen en in één zaak gedeeltelijk toegewezen. De laatste zaak ging over de aanschaf van twee renteswaps bij Deutsche Bank. Het oordeel was dat die niet goed aansloten bij de onderliggende lening en dat de onderneming dus niet passend was geadviseerd. Daarmee had de ondernemer recht op een schadevergoeding.

Weloverwogen keuze

Van de twee zaken die werden afgewezen liep er één ook tegen Deutsche Bank en de ander tegen Rabobank. In beide gevallen was het oordeel van de Geschillencommissie dat de bank de ondernemers bij de verkoop van de renteswaps voldoende heeft geïnformeerd over de kenmerken en risico's. De ondernemers konden op basis daarvan een weloverwogen keuze maken. Bovendien sloot de swap in beide zaken goed aan op de onderliggende lening.

Kifid heeft sinds de opening van het MKB-loket 65 zaken binnengekregen en daarvan drieëntwintig afgehandeld. Zeven zaken vielen om verschillende redenen af bijvoorbeeld omdat zij werden ingetrokken of omdat de ondernemer de klacht niet eerst aan de bank had voorgelegd. ■

KLACHTEN **EN** GESCHILLEN

Aantal klachten 2015 trekt aan na start online klachtenloket

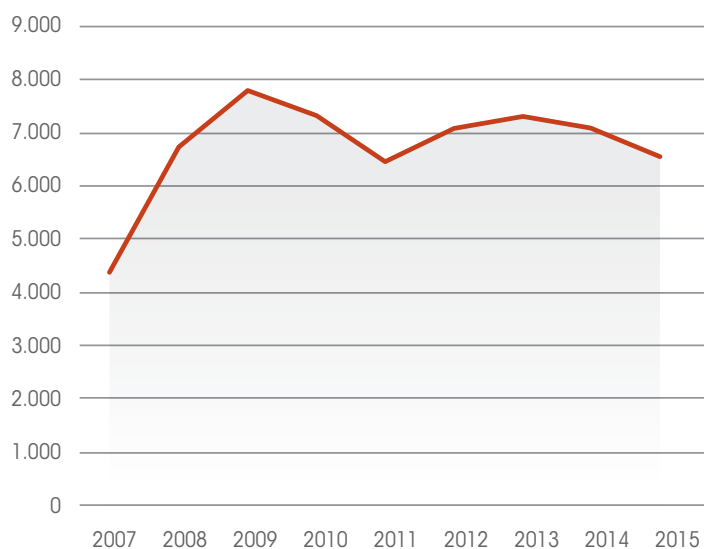
Voor het tweede opeenvolgende jaar daalt bij Kifid het aantal klachten. Vorig jaar hebben consumenten 546 klachten minder ingediend dan in 2014. Dat is een daling van bijna 8% tot 6.549 klachten waarvan 6.205 zaken onder de nieuwe en 344 zaken onder de oude werkwijze. Vooral in het eerste halfjaar daalde het aantal klachten. Sinds de opening van het online klachtenloket Mijn Kifid - begin juli 2015 - is het indienen van klachten weer aangetrokken. Het lijkt erop dat het gemak van dit loket structureel leidt tot een lichte uitbreiding van het klachtenvolume. Na een jaar volgt een evaluatie van Mijn Kifid.

60.000 klachten

Sinds de oprichting in 2007 heeft Kifid ruim 60.000 klachten behandeld. In het startjaar kwamen ongeveer 4.400 klachten binnen, terwijl de teller in het recordjaar 2009 op 7.818 klachten stond. In 2010 liep het volume terug naar 7.347 klachten en in 2011 naar 6.450 klachten. In 2012 steeg dit aantal naar 7.095 stuks om in 2013 met 3% door te groeien tot 7.318 klachten. De afgelopen twee jaar zette een daling in.

De stijging van het aantal klachten sinds de oprichting is deels toe te schrijven aan het zware tij in de financiële dienstverlening, maar ook aan de grotere bekendheid van Kifid bij consumenten. Bij zijn 10-jarig bestaan in 2017 wil Kifid een meer verfijnde analyse van zijn data presenteren.

Klachten bij Kifid 2007-2015



Complexe zaken naar Kifid

Vooral complexe klachten of zaken waarbij de communicatie tussen klant en dienstverlener hapert, komen bij Kifid terecht. Dit komt in belangrijke mate door de gedragslijn voor klachten van consumenten in de financiële dienstverlening. Als consumenten een klacht hebben, gaan zij eerst met hun financiële dienstverlener in gesprek. Kunnen zij samen geen oplossing vinden, dan kan de consument naar Kifid stappen. Vooral bij de grotere financiële instellingen is het klachtenmanagement door de jaren heen professioneler ingericht en worden veel klachten in die fase al opgelost. Daardoor blijven vooral complexere zaken over, die uiteindelijk aan Kifid worden voorgelegd.

Afhandeling klachten gaat sneller

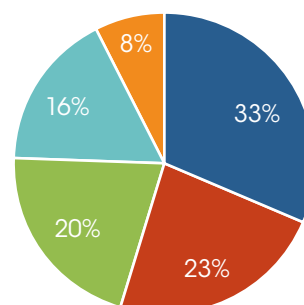
De afgelopen jaren heeft Kifid de termijnen voor het afhandelen van klachten weten te bekorten. Die trend zet door, gesteund door de nieuwe werkwijze van Kifid (zie ook www.kifid.nl) sinds medio 2015. De termijnen vallen binnen de voorwaarden van de Europese richtlijn ADR. De kwaliteit van de klachtenbehandeling blijft daarbij vanzelfsprekend vooropstaan.

Nog te veel niet-behandelbare klachten

Net als in voorgaande jaren, is nog steeds ongeveer een derde van de bij Kifid ingediende klachten niet-behandelbaar. De belangrijkste oorzaak is dat consumenten de klacht niet eerst bij hun financiële dienstverlener hebben aangekaart. Samen met de betrokken brancheorganisaties blijft Kifid werken aan het verder terugdringen van het aantal niet-behandelbare klachten.

Klachten 2015 per dienstverlening

- Schade
- Hypotheken
- Leven
- Bankieren
- Beleggen



Merendeel schadeklachten

De verdeling van klachten naar de verschillende soorten financiële diensten blijft ook in de nieuwe structuur (totaal 6.205 klachten) redelijk stabiel. Traditioneel leveren de schadeverzekeringen met een aandeel van 33% de meeste klachten (2015: 2.059) op. Daarna volgen de hypothecaire financieringen met een aandeel van bijna 23% of 1.396 zaken, meteen gevolgd door de levensverzekeringen met 20% of 1.245 zaken. De percentages van bank- en beleggingszaken bedragen respectievelijk ruim 16% (1.045) en 8% (460).

ONTVANGEN ZAKEN

Beleggingszaken



	2014	2015
Ombudsman	228	-
Geschillencommissie	99	31
Commissie van Beroep	30	19
Nieuwe structuur	94	460

Bankzaken

	2014	2015
Ombudsman	904	1
Geschillencommissie	104	46
Commissie van Beroep	7	5
Nieuwe structuur	286	1.045



Levensverzekeringen



	2014	2015
Ombudsman	1.139	5
Geschillencommissie	204	65
Commissie van Beroep	16	6
Nieuwe structuur	332	1.245

Hypothecaire financieringen

	2014	2015
Ombudsman	822	4
Geschillencommissie	92	58
Commissie van Beroep	11	7
Nieuwe structuur	347	1.396



Schadeverzekeringen



	2014	2015
Ombudsman	1.662	-
Geschillencommissie	158	78
Commissie van Beroep	18	19
Nieuwe structuur	542	2.059

Ontvangen zaken

	2014	2015
Ombudsman	4.755	10
Geschillencommissie	657	278
Commissie van Beroep	82	56
Nieuwe structuur	1.601	6.205
Totaal	7.095	6.549






Afgehandelde behandelbare zaken

	2014	2015
Ombudsman	3.511	689
Geschillencommissie	761	503
Commissie van Beroep	54	45
Nieuwe structuur	130	2.366
Totaal	4.456	3.603






Afgehandelde niet-behandelbare zaken

	2014	2015
Ombudsman	2.000	22
Geschillencommissie	43	10
Commissie van Beroep	18	25
Nieuwe structuur	538	2.373
Totaal	2.599	2.430

Ontvankelijke zaken Ombudsman

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Aanbeveling	3	4	8	7	27	49
Gegrond	1	2	6	3	1	13
Ingetrokken	1	22	5	7	3	38
Ongegrond	59	22	87	85	138	391
Resultaat	18	4	49	55	29	155
Direct naar GC	5	5	5	15	1	31
Overig	1	-	4	2	5	12
Totaal	88	59	164	174	204	689

Behandelbare zaken nieuwe structuur*

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Bemiddelingsresultaat	94	37	149	246	255	781
Ingetrokken	24	8	25	26	69	152
Ongegrond - vereenvoudigde behandeling	237	53	269	194	410	1.163
Schikking	8	4	23	8	55	98
Overig	22	19	33	30	68	172
	385	121	499	504	857	2.366

Verklaring begrippen is opgenomen op pagina 19.

Niet-behandelbare zaken nieuwe structuur



Bankzaken



Beleggingszaken



Hypothecaire financieringen



Levensverzekeringen



Schadeverzekeringen

TOTAAL

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	TOTAAL
IKP niet doorlopen / voorgelegd nog niet afgerond	234	47	310	182	416	1.189
Geen consument	49	5	21	3	108	186
Consument heeft klacht niet binnen 3 maanden voorgelegd bij kifid	13	1	11	27	9	61
FD niet aangesloten	31	21	13	11	18	94
Geen FD	24	5	8	3	32	72
Klacht incompleet	67	20	69	60	116	332
Geen klacht (voor Kifid)	32	3	16	17	35	103
Overig	67	12	55	73	129	336
Totaal	517	114	503	376	863	2.373

Ontvankelijke zaken Geschillencommissie



Bankzaken



Beleggingszaken



Hypothecaire financieringen



Levensverzekeringen



Schadeverzekeringen

TOTAAL

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	TOTAAL
Afgewezen	41	46	39	35	68	229
Administratief beëindigd	8	3	3	6	9	29
Ingetrokken	2	33	5	9	7	56
Gedeeltelijk toegewezen	1	15	9	7	8	40
Toegewezen	2	5	1	3	22	33
Schikking	10	43	16	23	24	116
Totaal	64	145	73	83	138	503

Ontvankelijke zaken Commissie van Beroep



Bankzaken



Beleggingszaken



Hypothecaire financieringen



Levensverzekeringen



Schadeverzekeringen

TOTAAL

	Bankzaken	Beleggingszaken	Hypothecaire financieringen	Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen	TOTAAL
Toegewezen	-	1	2	2	2	7
Gedeeltelijk toegewezen	-	1	-	-	-	1
Afgewezen	1	16	7	5	6	35
Ingetrokken	-	-	-	-	1	1
Schikking	1	-	-	-	-	1
Totaal	2	18	9	7	9	45

Verklaring begrippen is opgenomen op pagina 19.

Verklaring begrippen

Toelichting behorende bij Klachten en Geschillen pagina 14 - 17.

Resultaat

De bemiddeling door de Ombudsman leidt tot een voor de consument gunstige afhandeling van zijn klacht.

Aanbeveling

De Ombudsman adviseert naar aanleiding van een klacht de aangeslotene over de afhandeling.

Ongegrond/Kennelijk ongegrond

Een klacht is naar de mening van de Ombudsman onvoldoende onderbouwd of niet gerechtvaardigd.

Onbemiddelbaar

De Ombudsman kan de standpunten van partijen niet nader tot elkaar brengen.

Ingetrokken

De consument trekt de klacht in voordat de Ombudsman oordeelt.

IKP niet doorlopen

De consument heeft de interne klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener niet (geheel) doorlopen.

Geen klacht

De consument heeft wel een brief gestuurd naar Kifid, maar daarin is geen sprake van een concrete klacht.

Onduidelijke klacht

Uit het door de consument ingevulde klachtenformulier blijkt onvoldoende wat de klacht precies behelst.

Geen consument

De afnemer van de financiële dienst is geen consument. Hij handelt bijvoorbeeld als ondernemer of als vertegenwoordiger van een bedrijf.

FD niet aangesloten

De klacht kan niet in behandeling worden genomen omdat de financiële verlener niet is aangesloten bij Kifid.

Verzoek om inlichtingen

Er is geen sprake van een klacht. De consument wenst slechts inlichtingen te ontvangen.

Overig

Onder deze categorie vallen alle overige niet-ontvankelijke klachten.

Toegewezen

De Commissie geeft de consument gelijk.

Gedeeltelijk toegewezen

De Commissie geeft de consument gedeeltelijk gelijk.

Tussenuitspraak

De Commissie kan nog niet definitief beslissen omdat zij nog niet over alle informatie beschikt. Zij kan dan bijvoorbeeld eerst nadere informatie aan partijen vragen of een deskundige inschakelen.

Geschikt

De financieel dienstverlener en de consument lossen de klacht gezamenlijk op en de Commissie hoeft geen uitspraak te doen.

Afgewezen

De Commissie geeft de consument ongelijk.

Ingetrokken

De consument trekt de klacht in voordat de Commissie uitspraak doet.

Administratief beëindigd

De behandeling van de klacht wordt door de Commissie beëindigd bijvoorbeeld omdat de consument niet meer reageert of geen gevraagde informatie toezendt.





GESCHILLENCOMMISSIE VERDUIDELIJKT BEHANDELING

Mede naar aanleiding van vragen van de Consumentenbond heeft de Geschillencommissie van Kifid haar voornemen over de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen verduidelijkt.

Vergelijkbare rechtsvragen

Bij de Geschillencommissie is een groot aantal klachten over beleggingsverzekeringen in behandeling. Deze klachten verschillen in vele opzichten van elkaar (bijvoorbeeld door de opbouw van het product en de daarover gegeven voorlichting). Er zijn echter ook diverse rechtsvragen die in een groot aantal van de zaken aan de orde komen. Om deze laatste reden ligt het niet voor de hand alle zaken gelijktijdig te behandelen. Het kan immers wenselijk zijn dat partijen in de ene zaak kunnen reageren op de uitspraak over een relevante rechtsvraag die in een andere zaak door de Geschillencommissie wordt gedaan. Bij min of meer gelijktijdige behandeling is dat lastig te realiseren.

Gefaseerde behandeling

De Geschillencommissie heeft er daarom voor gekozen de zaken in fasen te behandelen. Uitspraken in de eerste fase kunnen daardoor richtinggevend zijn bij de behandeling van zaken in de volgende fasen. De Geschillencommissie bepaalt in welke volgorde zij zaken afdoet. Zij houdt daarbij onder meer rekening met het stadium van de behandeling waarin een zaak zich al bevindt, en met de mate waarin in een zaak vragen aan de orde zijn die naar verwachting ook in andere zaken spelen.

Verzoek om voorrang

Partijen kunnen de Commissie vanzelfsprekend verzoeken een bepaalde zaak met voorrang te behandelen, of juist geen voorrang te geven. Vertegenwoordigers van consumenten hebben dergelijke verzoeken ook gedaan. Het is echter uiteindelijk de Commissie die beslist. De Commissie communiceert over de volgorde van behandeling niet met anderen dan (vertegenwoordigers van) de betrokken procespartijen en legt over haar beslissingen alleen verantwoording af via haar uitspraken.

‘Richtinggevend?’

De Commissie zal de uitspraken die de komende maanden zullen worden gedaan niet zelf voorzien van het stempel ‘richtinggevend’. Dat is een taak voor de commentatoren en voor de (vertegenwoordigers van) partijen. De Commissie verwacht echter wel dat een aantal van de uitspraken die zij in het voorjaar van 2016 zal doen richtinggevend zal zijn. Tegelijkertijd zal de Commissie ook uitspraken blijven doen die geen zaakoverstijgend karakter hebben. Bijvoorbeeld omdat de behandeling van die zaak al in een vergevorderd stadium was, of omdat de individuele consument belang heeft bij een snelle uitspraak. ■



DANKZIJ ONLINE KLACHTENLOKET KLACHTENBEHANDELING GAAT SNELLER EN MAKKELIJKER

Het online klachtenloket Mijn Kifid is halverwege 2015 geopend. Consumenten kunnen hun klachten voortaan online indienen en Kifid handelt die vervolgens ook volledig online af. Dat werkt voor iedereen een stuk efficiënter.

De nieuwe service sluit aan bij de Europese richtlijn voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR).

Hoe het werkt

Via Kifid.nl gaan consumenten naar Mijn Kifid. Daar maken ze een persoonlijk account aan. Vervolgens kunnen ze een geschil met hun financiële dienstverlener melden via een online klachtenformulier. Alle gevraagde stukken zijn via het webportaal te uploaden. De verdere behandeling van hun klacht kunnen consumenten daarna in Mijn Kifid volgen. Kifid informeert hen tijdens de behandeling automatisch over de status en wijzigingen. Op het webportaal krijgen zij algemene meldingen, e-mails en digitale brieven van de behandelaar van hun dossier.

Voordelen

Een klacht indienen en stukken versturen via Mijn Kifid gaat sneller dan per post. Bovendien werkt het makkelijker en efficiënter, zowel voor consumenten als voor Kifid. De gewenste informatie bereikt op het juiste moment de juiste persoon. Bovendien kunnen alle partijen snel en gemakkelijk online aanvullende dossierstukken indienen.

Sneltest op Kifid.nl

De gewone website van Kifid is ook verbeterd.

Zo kunnen consumenten sinds vorig jaar met een sneltest zelf bekijken of hun klacht bij Kifid behandelbaar is.

Eerst naar de dienstverlener

Wat niet verandert, is dat consumenten pas bij Kifid terecht kunnen met hun klacht nadat is gebleken dat zij er niet uitkomen met hun financiële dienstverlener. Het blijft noodzakelijk dat zij eerst met hun bank of verzekeraar in gesprek gaan, zodat die de kans krijgt hun probleem op te lossen. Op Kifid.nl is een leidraad te vinden voor het schrijven van een klachtbrief aan een financiële dienstverlener.

Per post kan ook nog

Consumenten die dat graag willen, kunnen hun klacht nog steeds via de post indienen. Kifid scant het klachtenformulier en alle documenten dan zelf, en blijft per post met deze consumenten communiceren. ■



De nieuwe visie op klachtbehandeling

Kifid heeft dit voorjaar een nieuwe visie op klachtbehandeling geformuleerd. Aanleiding vormde de kritiek van de kant van consumenten en hun vertegenwoordigers op onze aanpak.

De inhoudelijke werkwijze van Kifid is de afgelopen jaren sterk veranderd. In de beginjaren beoordeelden we een klacht op bemiddelbaarheid. Dat leidde vaak tot ontevreden reacties. Consumenten wilden niet alleen weten of hun klacht bemiddelbaar was, maar ook of hun klacht terecht was of niet. Daarom pasten we onze werkwijze aan. Voortaan keken we of de klacht gegrond was. Ook hierop kwam kritiek.

De meest gehoorde kritiekpunten zijn:

- Kifid luistert niet genoeg naar de consument;
- Het oordeel van Kifid is geen antwoord op de klacht;
- De procedure is te juridisch ingericht;
- Kifid toont te weinig inlevingsvermogen in de consument;
- Kifid compenseert het kennisverschil tussen de partijen niet;
- Kifid stelt zich niet actief genoeg op bij de behandeling van de klacht;
- Tijdens de procedure hoort de consument weinig van Kifid;
- De procedure duurt te lang;
- Kifid laat oren hangen naar financiële sector, door wie zij ook betaald wordt.

Op deze kritiekpunten wil Kifid een antwoord hebben. Wij willen daarvan leren en meer oog hebben voor mensen die met hun klacht naar Kifid stappen. Daarom hebben we een nieuwe visie op onze klachtbehandeling geformuleerd, aan de hand van de kritiek en klachten over de uitspraken.



Kifid neemt alle soorten klachten serieus

De meeste mensen klagen met een reden en hun klachten kunnen doorgaans beoordeeld worden. Volgens de meeste klagers heeft hun financiële dienstverlener in juridische zin iets verkeerd gedaan. Traditioneel concentreert Kifid zich op de beoordeling van dit soort klachten. Tot nu toe ging dat vooral op juridische wijze. Maar Kifid wil de klachten voortaan ruimer gaan bekijken. Want ook klachten die voortkomen uit onbegrip of uit onvrede over bejegening, tijdens de dienstverlening of de interne klachtenprocedure, zijn serieuze klachten. Ook die moet Kifid op bevredigende wijze behandelen. Dan is er ook een aantal klagers dat het 'maar eens probeert' of het moeilijk vindt verantwoordelijkheid te dragen voor zijn eigen beslissingen. Veelal hebben deze klachten geen kans van slagen. Toch wordt Kifid om een oordeel gevraagd.

Kifid gaat anders met klachten om

Om recht te doen aan de belangrijkste kritiek op Kifid, is ook een andere manier van omgaan met consumenten en hun klachten nodig.

Het achterhalen van de werkelijke klacht

Kifid ziet zichzelf als een klachtbehandelaar die luistert, komt het erop aan dat we de werkelijke klacht van de consument behandelen. Dat is soms niet de klacht zoals die is geformuleerd, maar (ook) 'de klacht achter de klacht'. Daarom moeten we contact hebben met de consument, bij voorkeur telefonisch. Zo verifiëren we of de klacht die Kifid gaat behandelen ook echt de klacht is die consument behandeld wil zien. Dit kan ertoe leiden dat de klacht wordt aangevuld of veranderd.

Actieve regie

De zaken die aan Kifid worden voorgelegd zijn vaak financieel-specialistisch van aard, en de beoordeling vindt voornamelijk op juridische grondslag plaats. Een consument heeft daardoor geregeld een kennisachterstand op de financiële dienstverlener. Kifid profileert zich als een klachtbehandelaar die oog heeft voor deze ongelijkheid, dan moet Kifid voorkomen dat een consument onbewust te weinig aanvoert. Kifid moet doorvragen op de feiten die van belang zijn voor het behandelen van de klacht. Ook bij de reactie op het verweer, staat Kifid de consumenten bij. Als zij onderdelen onbesproken laten of te oppervlakkig reageren, stelt Kifid voor alsnog uitgebreider te reageren. Zonodig legt Kifid uit wat de financiële dienstverlener met de juridische stukken bedoelt en stelt actief vragen.

Verduidelijking van de klacht

Omdat consumenten doorgaans financieel-specialistische en juridische kennisachterstand hebben, helpt Kifid bij het verduidelijken van de formulering van de klacht en de vordering.

Kansloze klachten

Duidelijkheid is in het belang van alle partijen. Daarom moeten we uitleggen waarom een klacht kansloos is, zeker als daaruit onbegrip bij de consument blijkt. Zulke klachten uit onbegrip worden doorgaans in een vereenvoudigde procedure afgewezen. Deze uitleg hoeft niet alleen in een uitspraak. Uitleg per telefoon zal de snelheid en duidelijkheid vergroten en tot reëlere verwachtingen leiden. Mogelijk wordt de klacht na uitleg zelfs ingetrokken.

De klacht gaat (ook) over bejegening

Het komt vaak voor dat de consument ontevreden is over de bejegening door de financiële dienstverlener. Kifid kan daarover in zijn uitspraken geen oordeel geven, maar kan wel een bemiddelende rol vervullen. Dat kan al in het stadium van de dossiervorming. Helderheid hierover voorkomt dat de consument verwacht dat Kifid over zulke klachten oordeelt in zijn uitspraak.

Kifid staat voor transparantie

Als we op een andere manier met klachten omgaan, is duidelijkheid nodig, zowel tegenover consumenten als tegenover financiële dienstverleners.

Veranderde klacht na interventie Kifid

In het contact met de consument kan blijken dat de werkelijke klacht een andere is dan de geformuleerde. Of dat de oorspronkelijke klacht verduidelijkt moet worden en/of zo ingekleed dat Kifid daarover kan oordelen. Dat zal leiden tot een veranderde klacht of formulering van de klacht. De financiële dienstverlener moet wel weten dat er contact is geweest tussen Kifid en de consument. We zullen schriftelijk duidelijk moeten maken waartoe die interventie heeft geleid, dus of de klacht is veranderd en hoe.

Duidelijkheid voor iedereen

Het vragen en doorvragen als de reactie van de consument (op bepaalde onderdelen) niet ingaat op het verweer van de financiële dienstverlener gebeurt schriftelijk met een kopie naar de financiële dienstverlener. Deze kan vanzelfsprekend reageren op de aanvullingen van de consument.

Stukken opvragen

Voor de beide partijen moet het duidelijk zijn welke stukken Kifid nog wil ontvangen. Daarom gebeurt ook dit opvragen schriftelijk of wordt de mondelinge vraag schriftelijk bevestigd.

Uitkomst van bemiddeling

Omdat Kifid over klachten over bejegening geen uitspraak doet, gaat het in zulke gevallen alleen om bemiddeling. We moeten aan beide partijen duidelijk maken dat Kifid niet over de bejegening kan oordelen. Het is belangrijk dat de functionaris van Kifid die de

bemiddeling doet, duidelijk is tegenover beide partijen wat de volgende stap is en – bij telefonische contacten – wat de inhoud was van het contact met de andere partij. De bemiddeling en de uitkomst daarvan worden kort vastgelegd in het dossier voor de personen bij Kifid die later nog oordelen over de rest van de klachten (met een kopie naar beide partijen).

Deze aanpak zal het profiel van Kifid verduidelijken en de bestaansreden van Kifid – vooral voor de consument – bekrachtigen. ■





KIFID IN DE PRAKTIJK

KLAGER OVER EFFECTENLEASEPRODUCT MAG TOCH DOOR

Een consument die bij Kifid een klacht indiende over zijn effectenleaseovereenkomsten met Achmea Bank, mag die zaak doorzetten. Nadat de Geschillencommissie de zaak eerder afwees, verklaarde de Commissie van Beroep de klacht in december 2015 toch ontvankelijk.

De zaak draait om een consument die met Achmea Bank zeven overeenkomsten heeft gesloten voor het effectenleaseproduct Het Levob Hefboom Effect. Zijn echtgenote heeft daarvoor nooit toestemming gegeven, terwijl dat wel vereist is. Zij heeft de nietigheid van deze overeenkomsten ingeroepen, zodat de klager teruggaaf kon vorderen van 80 procent van de inleg plus 3,5 procent fictief rendement.

Meer rechtsbescherming

De Geschillencommissie vond de zaak ongeschikt voor behandeling. Daarbij was de overweging dat de zaak te weinig verband hield met een financiële dienst, zoals in het reglement van Kifid is omschreven. De Commissie van Beroep oordeelde vervolgens in een tussenuitspraak dat er wel voldoende verband is, en gaat de klacht nu verder inhoudelijk behandelen. Door deze behandeling krijgt de consument meer rechtsbescherming geboden. ■

Tussenuitspraak CB-15-00012

A portrait of Bas de Groot, a man with short brown hair and blue eyes, wearing a dark blue suit jacket, a light blue checkered shirt, and a blue tie. He is sitting in an orange armchair, looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a blurred office setting with a window and a whiteboard.

BAS DE GROOT

‘Kifid moet zijn empathie naar consumenten tonen’

Een digitaal klachtenloket en een nieuwe structuur met meer nadruk op bemiddeling. In 2015 heeft Kifid belangrijke organisatorische stappen gezet om de klachtenbehandeling beter en sneller te laten verlopen. ‘We willen de échte klacht boven tafel krijgen’, aldus directeur Bas de Groot.

Ongelijk speelveld aanpakken

Een ongelijke strijd. Dat wil in de publieke opinie nog wel eens het beeld zijn van consumenten die het via Kifid opnemen tegen hun financiële dienstverlener. Een bank of verzekeraar kan immers een heel leger aan juridische adviseurs inschakelen. Kifid spant zich in om die ongelijkheid op te heffen. Door onafhankelijk te oordelen, maar ook door consumenten te helpen bij het preciseren en helder formuleren van hun klacht.

Deze actieve benadering is kenmerkend voor de nieuwe fase waarin Kifid verkeert. Sinds de fusie in 2007 van verschillende geschillenbeslechtters binnen de financiële sector is de aanpak sterk veranderd. De Groot: 'Aanvankelijk keken we of een binnenkomende klacht bemiddelbaar of niet bemiddelbaar was. Zei de dienstverlener nee, dan was het nee. Frustrerend voor de consument, die niet te horen kreeg of de klacht al of niet klopte.' Daarop besloot Kifid zelf te gaan onderzoeken of klachten gegrond of ongegrond waren. 'Toen kwam het verwijt dat deze benadering te juridisch was. De fase waarin we nu zitten is dat we consumenten willen helpen hun échte klacht boven tafel te krijgen.'

Wel wil De Groot benadrukken dat Kifid geen belangenbehartiger is. 'Wij kunnen meer betekenen voor de consumenten, beter naar hen luisteren en gerichte vragen stellen aan de dienstverleners. Maar de klacht moet wel gegrond zijn. Is dat niet zo, dan moeten we uitleggen waarom en daarna nee durven zeggen.'

**'WE WILLEN
CONSUMENTEN
HELPEN HUN ÉCHTE
KLACHT BOVEN
TAFEL TE KRIJGEN'**

Effecten van de nieuwe structuur

De persoonlijker benadering van consumenten is onderdeel van de nieuwe structuur van klachtenbehandeling die in 2015 bij Kifid is ingevoerd. Dat werkt, merkt De Groot. 'De secretarissen die de klachten binnenkrijgen bellen na, en alle vaste leden van de Geschillencommissie kunnen

bemiddelingstrajecten leiden. Mensen voelen zich meer gehoord, niet alleen op papier. Daarmee gaat de kwaliteit van de klachtenbehandeling omhoog.' Sneller verloopt het proces nog niet, maar daar wordt aan gewerkt. Zo worden dit jaar extra secretarissen aangetrokken.

Overigens mag ook de financiële sector er wat harder aan trekken om het proces vlotter te laten verlopen, vindt De Groot. 'De dienstverleners vragen vaak uitstel aan. In 2015 hebben we die mogelijkheid enorm beperkt. Zij moeten sneller reageren op een klacht. Maar in de praktijk blijkt dat hun capaciteit niet altijd op orde is.'

**'MENSEN VOELLEN
ZICH MEER
GEHOORD, NIET
ALLEEN OP PAPIER'**

Nieuwe mensen

Meer vaart maken bij de behandeling van klachten is echt nodig, vindt De Groot. 'Binnen zeven dagen krijg je van ons bericht óf de klacht in behandeling wordt genomen, dat lukt. Vervolgens gaat een van onze secretarissen er inhoudelijk naar kijken, daarover willen we dan binnen twee weken contact opnemen. Daar treedt nu vertraging op. Met extra mensen moet het wel gaan lukken. Nieuwe mensen zorgen ook voor nieuw elan.' Is in 2015 het aantal medewerkers per saldo ongeveer gelijk gebleven, in 2016 zal dat groeien. Zo zijn in januari al vijf nieuwe secretarissen bij Kifid begonnen.

De eisen voor nieuwkomers zijn verschoven. Voorheen lag het accent op puur juridische kwaliteiten. Maar nu secretarissen actief aan waarheidsvinding doen, neemt het belang van hun sociale en communicatieve vaardigheden toe. 'Wij vragen meer van onze secretarissen, zij hebben een veel actievere rol gekregen', zegt De Groot. En dat in een organisatie en omgeving die aan voortdurende veranderingen onderhevig zijn. 'Niet alleen moeten zij anders omgaan met dossiers, ook de structuurverandering en digitalisering hebben hun werk sterk veranderd. Wij zijn bezig prestatienormen op te stellen. En dan moeten ze ook nog omgaan

met de maatschappelijke perceptie van Kifid en de mondiger consument. Die accepteert weinig gezag, wil geen nee horen en vindt er van alles van. Dat is af en toe best lastig.' Wel is er meer begeleiding sinds er in 2015 twee coördinatoren zijn aangesteld. Daarnaast wordt de nieuwe voorzitter van de Geschillencommissie een vast aanspreekpunt voor de secretarissen. De Groot: 'Dat zorgt voor duidelijkheid, in een omgeving die zo sterk verandert des te belangrijker.'

'WE HEBBEN EXTRA MENSEN NODIG OM DE VERTRAGING WEG TE WERKEN'

Kifid gaat digitaal

Wat op den duur ook tot een hoger tempo moet leiden, is het digitale loket. Sinds de zomer van 2015 kunnen consumenten hun klachten digitaal indienen. 'Een stap voorwaarts', vindt De Groot. 'Kifid is hiermee veel laagdrempeliger geworden.' Een compliment aan de organisatie vindt hij op zijn plaats. 'De geslaagde overgang naar digitaal is écht een prestatie, zeker van de collega's van de afdeling ICT. Maar het hele personeel heeft geweldig veel inzet getoond in 2015, en dat in een lastige omgeving.' Het doel is om op 1 januari 2017 helemaal digitaal te werken, ook intern.

Dat het digitale loket gewaardeerd wordt, blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat in december 2015 is gestart. Consumenten blijken gemiddeld tevredener over de dienstverlening van Kifid wanneer zij hun klacht digitaal hebben ingediend. Op termijn moet de digitalisering natuurlijk ook bijdragen aan het tempo.

Meer bemiddeling in 2015

Sneller werken is van belang, maar de kwaliteit van de uitspraken staat voorop. Op dat vlak maakte Kifid slagen in 2015. Doordat de gehele Geschillencommissie nu beschikbaar is voor bemiddeling konden meer hoorzittingen plaatsvinden. Daardoor kwam de kern van klachten duidelijker voor het voetlicht en kwamen dienstverleners en consumenten in meer zaken nader tot elkaar. Gevolg: afgelopen jaar steeg het aantal geschikte en gegronde uitspraken van 30 naar circa 40 procent van het totale aantal klachten.

De Groot: 'Je ziet dat de nieuwe werkwijze effect heeft. Al zijn wij natuurlijk niet uit op zoveel mogelijk gegronde klachten. Dat zou een slecht teken voor de sector zijn: dan doet die haar werk niet. Banken en verzekeraars moeten onze hete adem in hun nek voelen: los het op, want als je het niet goed doet komt Kifid er toch wel achter.' En dan doet De Groot niet alleen op inhoudelijke misslagen, maar ook op de benadering van ontevreden klanten. Het komt erop aan goed te luisteren en duidelijk uit te leggen wanneer klachten juridische grond missen. 'Mensen voelen zich vaak niet gehoord bij hun bank of verzekeraar', merkt De Groot. 'Bij Kifid moeten we dan hun werk overdoen. Leg uit waarom het een nee is, neem iemand mee in je gedachtegang. Dan haal je de emotie weg en kweek je begrip. Hoe vaak iemand hier niet verzucht: eindelijk, iemand die luistert!'

CONSUMENTEN BLIJKEN TEVREDENER ALS ZIJ HUN KLACHT DIGITAAL HEBBEN INGEDIEND

Om consumenten nog meer tegemoet te treden, doet Kifid nu een proef met de inzet van een externe mediator bij conflicten. Terwijl Kifid juridisch bemiddelt, staat bij een mediator de relatie tussen de consument en de dienstverlener centraal. Er loopt nu een pilot, waarvoor de verzekeraars dossiers hebben aangedragen. Kifid faciliteert het proces.

Dat de financiële dienstverleners bereid zijn middelen in te zetten om de klachtenbehandeling op een hoger plan te brengen, valt te waarderen, aldus De Groot. 'Kifid is een cadeau van de sector aan de consument. Gratis kun je hier uitleg krijgen of je gelijk halen. Dat is hartstikke mooi.'

HET AANTAL GESCHIKTE EN GEGRONDE UITSPRAKEN STEEG NAAR 40 PROCENT

Naar de buitenwereld

Aan die kwaliteiten mag Kifid in 2016 best wat meer ruchtbaarheid geven, vindt De Groot. 'De afgelopen jaren zijn we intern druk geweest, nu gaan we naar de buitenwereld toe om de wensen en verwachtingen te inventariseren.' Steeds meer partijen kloppen bij Kifid aan, merkt De Groot. Zoals de consumentenorganisaties, maar ook vertegenwoordigers van de financiële sector. 'Afgelopen jaar kwamen bijvoorbeeld enkele nieuwe CEO's van banken en verzekeraars langs om aan ons te vragen waarin zij kunnen verbeteren. Ook de politiek zoekt contact. In 2015 kwamen de Tweede Kamercommissie voor Financiën en de minister langs. Dat toont: wij doen ertoe.'

Onderzoek naar klanttevredenheid

Wat consumenten voor verbetering vatbaar vinden, verneemt Kifid onder meer via het klanttevredenheidsonderzoek. 'Goed nieuws is dat we in het onderzoek gemiddeld een voldoende krijgen. Al is er genoeg potentie om die score te verbeteren', aldus De Groot. Naast kritiek op de duur van de klachtenafhandeling, is er vooral ontevredenheid bij mensen die ongelijk kregen. Reden om beter naar de motivering te kijken, zegt De Groot, die afgelopen jaar klachten over Kifid zelf nabelde. 'Ik heb daar zoveel van geleerd. De inhoud van een uitspraak is niet te beïnvloeden. Maar kijken we puur naar het proces, dan moet het doel zijn dat we ruim voldoende scores. Dat houdt in dat we goed informeren. Zo is in 2015 niet altijd aan de consument gemeld dat aan

een dienstverlener uitstel is verleend. Dat kán niet. Verder moet de tijdsduur omlaag en moeten we voorspelbaar zijn.' De nieuwe structuur en het digitale loket zullen daartoe een impuls geven. Maar dat heeft tijd nodig, benadrukt De Groot. 'Als je iets nieuws implementeert gaat het niet direct precies zoals je wilt en dat is ook mooi. Je moet aldoor bijschaven.' En de buitenwereld mag dat gerust weten, vindt hij. 'Als we een fout hebben gemaakt, moeten we gewoon sorry zeggen en duidelijk maken dat we er wat van leren. Als je je kwetsbaar durft op te stellen, mag je best een keer een fout maken.' ■

'ALS JE JE KWETSBAAR OPSTELT, MAG JE BEST EEN KEER EEN FOUT MAKEN'

Financiële resultaten

VERKORTE JAARREKENING 2015

BALANS PER 31 DECEMBER 2015

Bedragen in €	<u>2015</u>	<u>2014</u>
ACTIVA		
Immateriële vaste activa	564.792	507.350
Automatisering		
Materiële vaste activa	1.318.746	1.318.822
Inventaris		
Vlottende activa	286.585	369.793
Vorderingen en overlopende activa		
Liquide middelen	28.437	350.800
Balanstotaal	<u>2.198.560</u>	<u>2.546.765</u>
PASSIVA		
Vermogen	1.341.027	1.371.000
Overige reserves		
Vlottende passiva	857.534	1.175.765
Overige schulden en overlopende passiva		
Balanstotaal	<u>2.198.560</u>	<u>2.546.765</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2015

Bedragen in €	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014
BATEN			
Jaarbijdragen	8.186.000	8.186.000	8.686.000
Overige bijdragen	153.446	340.000	362.718
	8.339.446	8.526.000	9.048.718
LASTEN			
Personeel in dienst	4.281.505	4.825.000	5.201.549
Tijdelijk personeel	431.970	300.000	412.267
Huisvestingskosten	694.488	724.000	696.768
Bestuurskosten	38.653	37.000	37.272
Commissies	762.928	899.000	669.335
Kantoomateriaal	272.955	305.000	298.727
Communicatie	153.711	140.000	106.770
Automatisering	524.814	469.000	428.505
Diensten door derden	305.121	277.000	277.398
Flexibele schil	903.274	500.000	1.024.958
Onvoorzien	-	50.000	-
	8.369.419	8.526.000	9.153.549
SALDO BATEN EN LASTEN	-29.973	-	-104.831
Bijzondere baten	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	-
Saldo baten en lasten voor belastingen	-29.973	-	-104.831
Vennootschapsbelasting	-	-	31.831
Saldo baten en lasten na belastingen	-29.973	-	-73.000
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN			
Dotatie algemene reserve	0	-	10.000
Onttrekking algemene reserve	-/- 564.792	-	0
Dotatie wettelijke reserve	564.792	-	0
Onttrekking aan bestemmingsreserve Wfm	-/- 49.000	-	-/- 95.000
Onttrekking aan bestemmingsreserve digitalisering	-/- 35.000	-	-/- 13.000
Dotatie aan bestemmingsreserve digitalisering	54.027	-	25.000
SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING	0	0	0

Toelichting op de VERKORTE jaarrekening 2015

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 31 mei 2016. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging 640 voor organisaties zonder winststreven (RJ640) gevolgd. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van deze richtlijn. De majeure posten uit de balans, alsmede de voornaamste achtergronden bij de totstandkoming van het saldo van baten en lasten, zijn toegelicht.

TOELICHTING OP DE BALANS

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar

Immateriële vaste activa

Dit betreft de automatisering. De investeringen betreffen de aanpassingen aan ons workflow management-systeem, nodig voor de herstructurering en de verplichte digitalisering conform de ADR-richtlijn per 1 juli 2015.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat voornamelijk uit vooruitbetaalde bedragen in 2015, die betrekking hebben op 2016 en nog te verrekenen bedragen op grond van de contributiesystematiek.

Eigen vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2015 € 1.260.00. Dit is gelijk aan het weerstandsvermogen per eind 2014. Kifid hanteert het beleid dat met de haar beschikbare algemene reserve niet wordt belegd.



sticht
hage
kantoren

 **KiFiD**

WPM  Groep
DE COMPLETE VASTGOEDSPECIALIST

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2015, de in 2016 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2015, de afdrachten aan de belastingdienst en terug te betalen contributie aan de aangesloten partijen.

De staat van baten en lasten over 2015 sluit met een negatief resultaat na belastingen van € 29.973 tegenover een negatief resultaat van € 73.000 in 2014. In de begroting van Kifid was uitgegaan van een resultaat van € 0. De baten en de lasten over het jaar 2015 liggen onder het niveau van de begroting en onder de realisatie van 2014. Dit wordt verklaard door het vervallen van de SLA met de Ombudsman Pensioenen per 1 januari 2016.

Begroting Kifid 2016

OMSCHRIJVING

bedragen x € 1.000

	Begroting 2016	Begroting 2015
BATEN		
Banken	2.824	3.054
Verzekeraars	2.981	2.824
Intermediairs/Vermogensbeheerders	2.425	2.308
Overige baten	120	340
TOTAAL BATEN	8.350	8.526
LASTEN		
Personeel in dienst	4.585	4.825
Tijdelijk personeel	400	300
Huisvestingskosten	718	724
Bestuurskosten	39	37
Commissies	734	899
Kantoorkosten	281	305
Communicatie & jaarverslagen	155	140
Automatisering	596	469
Diensten door derden	292	277
Flexibele schil	500	500
Onvoorzien	50	50
TOTAAL LASTEN	8.350	8.526
SALDO VOOR BELASTINGEN	-	0
Vennootschapsbelasting	-	-
SALDO NA BELASTINGEN	-	0

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

AAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Bijgesloten op pagina 30 tot en met 33 opgenomen samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte balans per 31 december 2015, de samengevatte rekening van baten en lasten, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2015. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 31 mei 2016. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 31 mei 2016.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van de RJ 640 Organisaties zonder Winststreven en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Verantwoordelijkheid van het Bestuur

Het bestuur van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals omschreven in paragraaf 1 van de toelichting.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810, "Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten".

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 31 december 2015 en in overeenstemming met de grondslagen zoals omschreven in paragraaf 1 van de toelichting.

Den Haag, 31 mei 2016

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA

Verklaring bestuur Kifid over risicomangement

Risicomangement is verankerd in de Kifid-organisatie en zien wij als een essentieel onderdeel om onze doelstellingen, zoals geformuleerd in onze statuten, te realiseren. Kifid realiseert zich dat een goed risicomangementsysteem helpt bij het beoordelen en beheersen van risico's.

Risicomangement systeem

Kifid identificeert en classificeert risico's door het soort risico en risico-impact in kaart te brengen. Binnen risico-impact beoordeelt Kifid de individuele risico's op kans en impact en classificeert ze op een schaal van laag, midden en hoog. De mogelijke risicosoorten liggen op strategisch, operationeel, financieel en compliance-gebied.

Kifid beoordeelt risico's op de impact op de belangrijkste risicocategorieën kwaliteit, tijdigheid, onafhankelijkheid en geld.

De kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders. Kwaliteit in klachtbehandeling en het verhogen daarvan is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de doorlooptijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. Kifid's onafhankelijkheid als klachtenbehandelaar wordt gewaarborgd in de statuten en de structuur in combinatie met het toezicht van de minister van Financiën. De aangesloten financiële dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Zij verlangen van Kifid een effectief en efficiënt gebruik van deze geldmiddelen.

Bij de beheersing van de risico's beoordeelt Kifid per specifiek risico op welke wijze Kifid het risico benadert (risicorespons) en welke beheersmaatregelen daarbij van toepassing zijn. De benadering kan zijn: vermijden, beheersen of mitigeren, overdragen aan een derde of het accepteren van het risico.

De opzet van onze interne risicomangement- en controlesystemen voor onze strategische, operationele, compliance- en financiële (verslaggevings)risico's heeft prioriteit. Gezien de externe en interne ontwikkelingen blijft Kifid de systemen continu verbeteren en verfijnen.

Risicoprofiel

In 2015 hebben er binnen Kifid vanuit risicomangement diverse activiteiten plaatsgevonden met het oog op risicobeheersing.

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van Kifid is zeer belangrijk. Het bestuur en de directie van Kifid bemoeien zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de wijze waarop Kifid klachten behandelt en inhoudelijk beoordeelt. De geschilbeslechtters moeten immers in alle vrijheid hun onpartijdige beslissingen

kunnen nemen. Dit vinden wij zo belangrijk dat deze onafhankelijkheid en onpartijdigheid is geregeld in onze statuten en in de diverse Reglementen. De minister van Financiën heeft een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moet hij zijn goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de benoeming van het bestuur, de Ombudsman en de voorzitter van de Geschillencommissie. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd.

Tijdigheid en kwaliteit

Onze medewerkers zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van onze doelstellingen. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten tijdig in behandeling te nemen. Aandacht is er ook binnen de organisatie voor het samenspel met de medewerkers. Betrokkenheid en tevreden medewerkers zijn van groot belang. Daarom vindt er tweejaarlijks een medewerkersonderzoek plaats.

Met de invoering van de nieuwe structuur heeft Kifid een kwaliteitsverbetering gerealiseerd. Ook biedt de nieuwe wijze van behandelen van klachten meer ruimte voor bemiddeling door de Ombudsman.

Om ICT-risico's te verkleinen heeft Kifid aandacht besteed aan beheersingsmaatregelen om de beschikbaarheid van onze klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van onze data te garanderen. ICT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor onze operationele continuïteit. De organisatie maakt gebruik van veilige verbindingen (SSL-gecertificeerd) waarmee

de consument zijn klacht kan registreren en volgen. Ook onze webapplicatie is ingericht volgens de NCSC-richtlijnen (Nationaal Cyber Security Centrum). Daarnaast zorgt Kifid dat de data worden veiliggesteld door middel van een encrypted back-up. Het beleid voor het Business Continuity Plan wordt momenteel verder ontwikkeld.

Geld

Onze dienstverlening wordt bekostigd door de aangesloten dienstverleners. Dit is geregeld in de statuten van Kifid en via ons Kostenreglement. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de minister van Financiën.

Risico's in 2016

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicomanagement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2016 zal gewerkt worden aan verdere optimalisatie van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing. ■

Samenstelling bestuur en commissies*

Bestuur stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid

Voorzitter

mr. A. Hammerstein

Overige leden

drs. W. de Lange

mr. J.M. Slagter

Audit commissie

drs. W. de Lange

mr. J.M. Slagter

Remuneratie commissie

mr. A. Hammerstein

mr. J.M. Slagter

Directie

mr. S. de Groot

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter

prof. mr. C.E. du Perron (tot 1 april 2016)

prof. mr. R.J. Verschoof (waarnemend, sinds 1 april 2016)

Afdeling Beleggen

mr. J. Wortel, vicevoorzitter

prof. drs. A.D. Bac RA

prof. dr. A. Buijs

J.C. Buiten

mr. E.L.A. Van Emden

prof. mr. drs. M.L. Hendrikse

mw. mr. dr. W.A. Jacobs

mr. dr. H.O. Kerkmeester

mr. drs. R. Knopper

drs. L.B. Lauwaars RA

mr. drs. S.F. Van Merwijk

G.J.P. Okkema

Afdeling Bankzaken

mr. R.J. Paris, vicevoorzitter

drs. A. Adriaansen

mw. mr. P.M. Arnoldus-Smit

mr. W.F.C. Baars

mr. dr. S.O.H. Bakkerus

mw. mr. M.C.M. van Dijk

mr. E.L.A. Van Emden

mr. W.H.G.A. Filott mpf

prof. mr. drs. M.L. Hendrikse

* Per 30 april 2016

mr. J.S.W. Holtrop
prof. mr. E.H. Hondius
mr. B.F. Keulen
mw. mr. J.W.M. Lenting
mr. A. P. Luitingh
mr. drs. S.F. Van Merwijk
mr. J.W.H. Offerhaus
mw. mr. C.E. Polak
mw. mr. S. Riemens
mw. mr. A.M.T. Wigger

Afdeling Verzekeringen

prof. mr. R.J. Verschoof, vicevoorzitter
mw. mr. M.C.M. van Dijk
drs. W. Dullemond AAG
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse
mr. J.S.W. Holtrop
prof. mr. E.H. Hondius
mw. drs. P.W. Janse
mr. B.F. Keulen
mr. drs. G.J. Kruithof, arts
prof. mr. M.M. Mendel
mr. drs. S.F. Van Merwijk
mr. P.A. Offers
mw. A. Paulusma-de Waal, arts
mw. mr. C.E. Polak
mr. A.W.H. Vink
dr. B.C. de Vries
mw. mr. A.M.T. Wigger
P.P.C. van Zijp

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

Voorzitter

mr. F.R. Salomons

Overige leden

mw. mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter
mr. W.J.J. Los, vicevoorzitter
mr. dr. S.B. van Baalen
mr. A. Bus
mr. J.B. Fleers
prof. mr. A.S. Hartkamp
drs. H.P.J. Kruisinga
drs. P.H.M. Kuijs AAG
mw. A. Smeeïng-van Hees
mr. R.J.F. Thiessen
F.R. Valkenburg AAG RBA
mr. J.B.M.M. Wuisman

Colofon

Uitgave van

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Kantoren Stigthage
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

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

Mei 2016

Samenstelling en advies

Thom Hoedemakers, Voorburg

Interviews

Lizanne Schipper, Haarlem

Vormgeving en productiebegeleiding

The KEY Agency, Den Haag

