

Klachtregeling Kifid

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Kifid? Of heeft u een klacht over een van de medewerkers? Dan kunt u die klacht indienen bij de klachtbehandelaar van Kifid. Deze klachtbehandelaar beoordeelt of de klacht over Kifid gegrond is. Uitkomsten van de klachten over Kifid worden gebruikt klacht om de dienstverlening van Kifid te verbeteren.

Bent u het niet eens met de uitkomst van uw klachtprocedure? Dan kunt u in bepaalde gevallen tegen de uitspraak beroep instellen. Staat er een fout in de uitspraak van Kifid? Dan kunt u in bepaalde gevallen herziening van de uitspraak vragen.¹ Deze klachtregeling is daar niet voor bedoeld.

Vraag 1 **Waarover kunt u een klacht indienen bij de klachtbehandelaar?**

U kunt een klacht indienen als u rechtstreeks betrokken bent bij een aan Kifid voorgelegd geschil en u niet tevreden bent met onze dienstverlening. Ook kunt u een klacht indienen als u zich niet goed behandeld voelt door een van onze medewerkers.

Vraag 2 **Waarover kunt u geen klacht indienen?**

Op grond van deze Klachtregeling Kifid kunt u niet klagen over de inhoud, motivering of wijze van totstandkoming van:

- a) de beslissing om een klacht over een financiële dienstverlener niet in behandeling te nemen;
- b) de beslissing om een klacht over Kifid niet in behandeling te nemen;
- c) de beslissing van de (voorzitter van de) Geschillencommissie Kifid of de (voorzitter van de) Commissie van Beroep Kifid.

Vraag 3 **Wie behandelt uw klacht?**

Een klacht over Kifid wordt behandeld door de klachtbehandelaar.

Vraag 4 **Wanneer is de klachtbehandelaar niet verplicht uw klacht te behandelen?**

De klachtbehandelaar is niet verplicht uw klacht te behandelen als:

- a) u dezelfde klacht al eerder heeft ingediend en deze is behandeld volgens de Klachtregeling Kifid;
- b) u zes maanden of langer heeft gewacht voordat u de klacht bij Kifid indient;
- c) direct duidelijk is dat u onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht;
- d) de klachtbehandeling in het aan Kifid voorgelegde geschil (tijdelijk) is beëindigd als gevolg van uw aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt u zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld.

¹ Voor meer informatie over het instellen van beroep kijkt u op: <https://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid/>.

Meer informatie over het herzien van een uitspraak kunt u lezen in het voor u van toepassing zijnde Reglement Geschillencommissie Kifid of Reglement Commissie van beroep Kifid, te vinden op: [Reglementen en statuten - Kifid](#).

Vraag 5 Hoe kunt u een klacht indienen?

- a) U kunt een klacht schriftelijk, dus per post of digitaal, bij Kifid indienen. U moet uw naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet u duidelijk omschrijven waarover uw klacht gaat.
- b) Klaagt u in een andere taal dan de Nederlandse taal en is er een vertaling nodig voor een goede behandeling van uw klacht, dan dient u zelf te zorgen voor een vertaling.

Vraag 6 Hoe bevestigen wij de ontvangst van uw klacht?

Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt Kifid u een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat de volgende gegevens:

- a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b) de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
- c) de naam van de klachtbehandelaar.

Vraag 7 Hoe wordt uw klacht verder behandeld?

De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht in goed overleg met u kan worden opgelost. Indien dit het geval is, volgt er geen schriftelijke beslissing.

Als de klacht niet in goed overleg kan worden opgelost, neemt de klachtbehandelaar binnen één maand na ontvangst van uw klacht een van de volgende beslissingen:

- a) de klacht is ongegrond;
- b) de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond;
- c) de klacht kan niet in behandeling worden genomen.

De beslissing wordt door de klachtbehandelaar gemotiveerd en schriftelijk aan u gegeven. Mocht de klachtbehandelaar langer nodig hebben om een beslissing op de klacht te nemen dan zal u worden geïnformeerd over de reden en binnen welke termijn alsnog op uw klacht wordt beslist.

Vraag 8 Hoe gaat Kifid om met de stukken en gegevens van de klacht?

- a) Uw schriftelijke klacht en een kopie van onze beslissing worden bewaard voor een periode van vijf jaar. Alle andere documenten die op uw klacht betrekking hebben worden vernietigd.
- b) De klachtbehandelaar houdt een overzicht bij van alle ingediende klachten. In het jaarverslag van Kifid wordt elk jaar het aantal ingediende klachten over Kifid gepubliceerd.
- c) Kifid behandelt de ontvangen stukken en gegevens van een klacht vertrouwelijk. Dit betekent dat alleen medewerkers van Kifid toegang hebben tot deze stukken en gegevens wanneer dit vanuit hun functie nodig is. Zij zijn gebonden aan geheimhouding.

Vraag 9 Vanaf welke datum geldt dit reglement?

Deze regeling vervangt de regeling die per 1 januari 2021 op de website van Kifid was gepubliceerd en treedt in werking op 1 november 2024.