



# 2016

'EEN KLACHT IS  
HET BEGIN VAN  
EEN GESPREK'

RALPH PANS

'KIFID WIL ALS  
KENNISINSTITUUT  
PROBLEMEN OOK  
VOOR ZIJN'

EVELINE RUINAARD

'FINANCIËLE  
DIENSTVERLENERS, MAAK  
WERK VAN OPLOSSING  
KLACHTEN'

BAS DE GROOT





# Inhoud

Profiel & kerncijfers	2
‘Een klacht is het begin van een gesprek’ RALPH PANS	4
Kifid in de praktijk: Uitspraken helpen bij terugdringen van schadeklachten	8
‘Kifid wil als kennisinstituut problemen ook voor zijn’ EVELINE RUINAARD	10
Kifid in de praktijk: Eerste fintech klachten versterken de roep om duidelijke regelgeving	15
Leren van klachten over Kifid	17
‘Het zou prachtig zijn als de Commissie van Beroep overbodig wordt’ FRITS SALOMONS	18
Kifid in de praktijk: Klachtenloket Rentederivaten MKB	21
Klachten in cijfers	22
Kifid in de praktijk: Complexe regelgeving belangrijke oorzaak van geschillen over bankzaken	28
‘Financiële dienstverleners maak meer werk van oplossing van klachten!’ BAS DE GROOT	30
Financiële resultaten	34
Samenstelling bestuur en commissies	42

# PROFIEL

## & kerncijfers

Kifid is het laagdrempelige en deskundige klachtenloket voor de consument bij een geschil met de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener.

### PROFIEL

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) staat consumenten bij, in het oplossen van hun geschillen met banken, verzekeraars, intermediairs en andere financiële dienstverleners. Het klachteninstituut voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een deskundige en laagdrempelige geschillenbeslechting (anders dan via de rechtspraak).

Kifid staat voor een gelijk speelveld voor partijen, waarin consument en financiële dienstverlener ieder hun verhaal kunnen doen en met respect worden behandeld. Het financiële klachteninstituut is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege.

Als er een geschil ontstaat tussen een consument en een financiële dienstverlener gaan zij eerst met elkaar in gesprek. Als die interne klachtenprocedure voor de consument geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument bij Kifid (online) een klacht indienen.

Medewerkers en commissieleden houden rekening met de kennisachterstand van de consument. Zij onderzoeken daarbij ook of de financiële dienstverlener zijn werk voor de consument goed gedaan heeft.

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling. Lukt dat niet, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie om een uitspraak te krijgen. In laatste instantie kan de klacht aan de Commissie van Beroep worden voorgelegd.

De statuten en de structuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van Kifid. Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is bovendien verankerd door hun reglementen en de wijze van benoeming van de leden.

### KERNCIJFERS



BEHANDELDE KLACHTEN

**2016 3.328**



AANGESLOTEN FINANCIËLE  
DIENSTVERLENERS

**2016 7.792**

## DOELSTELLING

Het doel van Kifid is drieledig:

- 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 (Wft);
- 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.



BUDGET

2016 € 8,3 mln



MEDEWERKERS

2016 62

---

# 'EEN KLACHT IS HET BEGIN VAN EEN GESPREK'

---

Consumenten met klachten over hun financiële dienstverlener willen één ding: hun probleem snel en zonder al te veel formaliteiten opgelost hebben. Daar gaat Kifid in 2017 op inzetten, aldus **Ralph Pans**, sinds 1 januari 2017 de nieuwe voorzitter van het bestuur (nevenfunctie).

Is:

- Staatsraad bij de Raad van State

Was:

- Wethouder, tevens locoburgemeester van de gemeente Zaanstad
- Burgemeester van de gemeente Rosmalen
- Burgemeester van de gemeente Almere
- Secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Voorzitter directieraad van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

**F** Als consumenten klachten hebben over hun financiële dienstverleners wil Kifid daar zo mee omgaan dat beide partijen het gevoel krijgen: er is iets hersteld dat niet goed ging. Burgers die te maken krijgen met instellingen waar iets misloopt, zoeken opheldering. En dat begint niet zozeer met het juridische. Hoe meer je abstraheert, hoe kleiner de kans dat je een bevredigende oplossing bereikt. Een klacht is het begin van een gesprek. Dat heb ik tijdens mijn carrière wel geleerd.



### Dicht bij de burger

Ik heb een politiek bestuurlijke achtergrond. Twintig jaar heb ik dicht bij de burger gestaan als wethouder en later burgemeester van verschillende gemeenten. Na mijn overstap naar de Rijksoverheid, als secretaris-generaal van het ministerie van Verkeer en Waterstaat, leerde ik het Haagse politieke spel kennen. De link tussen bestuur en wetgeving legde ik met mijn directievoorzitterschap van de koepelorganisatie Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Sinds 2013 ben ik lid van de Raad van State, waar ik in procedures tegen de overheid weer heel wat bekende onderwerpen tegenkom. De constante?

Ik heb als jurist altijd onderwerpen aangepakt waar burgers dagelijks mee bezig zijn. Kifid is dan een logisch vervolg.

### Vertrouwen winnen

Om goed werk te kunnen leveren, heeft Kifid het vertrouwen nodig van de consument en de financiële dienstverlener. Zij moeten voelen dat wij hier op een integere, degelijke manier met klachten omgaan. Dat vertrouwen moeten we ook krijgen van de overheid, ook die hoort in de driehoek waarin Kifid opereert. De overheid ziet toe op het functioneren van het financiële systeem in Nederland. Een klachteninstituut

is daar een wezenlijk onderdeel van. Doen we het goed? Dan kan de overheid erop vertrouwen dat het systeem goed in elkaar zit, en kunnen we op deze voet met elkaar verder.

### Meer zichtbaarheid

Mijn eerste waarneming als nieuwkomer is dat in het tienjarig bestaan van Kifid een enorme slag is gemaakt, maar dat er ook nog veel verbetering mogelijk is. We willen dat consumenten Kifid beschouwen als een laagdrempelige organisatie die effectief hun klachten kan afhandelen. We willen dat zij de inhoudelijke behandeling én de procesgang als bevredigend ervaren. Dat is onze ambitie. Het begint met zichtbaarheid. Om te beginnen moeten consumenten ons kunnen vinden, weten wat Kifid is. Dat was ook een constatering in het evaluatierapport over Kifid dat eind vorig jaar in opdracht van het ministerie van Financiën verscheen. We gaan er dit jaar mee aan de slag.

## 'DE KLACHTEN DIE WIJ HIER ZIEN, VORMEN EEN WAARDEVOLLE INFORMATIEBRON'

Ook gaan we anders naar buiten treden. Niet alleen als klachteninstituut, maar ook als kennisinstituut. De klachten die wij hier zien, vormen een waardevolle informatiebron. Die gaan we benutten, door consumenten en financiële dienstverleners te bedienen met tips en aanbevelingen. Door kennisdeling willen we iets teruggeven.

### Minder formaliteiten

Verder kan onze benadering van de consument een paar slagen beter. Kifid doet zijn huiswerk goed, dat blijkt ook uit het evaluatierapport. We hebben nu een degelijke procedure. Met de nieuwe structuur die in 2015 is ingevoerd en waarbij de schakel van Ombudsman ertussenuit is gehaald, is het proces efficiënter geworden. Heel positief, daardoor is er meer tempo en helderheid ontstaan. Het werkt nu zo: zodra de klacht binnenkomt bepaalt de afdeling Intake in overleg met de secretaris of de klacht behandeld gaat worden. Daarna wordt bekeken of de klacht zich leent voor bemiddeling door de Geschillencommissie, óf dat de klacht via de snelle

vereenvoudigde behandeling of via een uitgebreidere behandeling moet worden afgedaan. Ten slotte heeft de consument nog de mogelijkheid om naar de Commissie van Beroep te gaan. Mijn ambitie is om meer klachten via bemiddeling te laten verlopen. Dat past in een trend. Kijk naar ombudsmannen bij de overheid. Vroeger schreven zij na elke klacht een rapport en dan was het klaar. Tegenwoordig is dat rapport niet zo belangrijk meer, maar gaat het erom: hoe gaan we dat probleem oplossen? Daar willen we bij Kifid ook naartoe. We gaan meer energie steken in snellere bemiddeling. Partijen eerder bij elkaar brengen, minder formaliteiten.

## 'PARTIJEN EERDER BIJ ELKAAR BRENGEN, MINDER FORMALITEITEN'

Want wat wil men nu eigenlijk? Snel het probleem opgelost hebben. Daar heeft iedereen baat bij. Zo'n slepende zaak met heel veel gedoe en het risico dat je niets krijgt, is helemaal niet prettig.





Als je mensen op de man af vraagt: wanneer ben je tevreden?, dan blijkt het merendeel zich best redelijk op te stellen. Mensen willen rechtvaardigheid ervaren. Ze vechten niet om het vechten.

### Meer tempo

Ik heb wel geleerd dat de tijd niet alle wonden heelt. Als je lang doet over het oplossen van een probleem, kan de situatie verder verzieken en ingewikkelder worden. De omgeving verandert immers ook. Voor een bevredigende behandeling van een klacht hebben we baat bij een zeker tempo. De doorlooptijd kan bij Kifid nog wel wat strakker, dat bleek ook uit het evaluatierapport. En dan heb ik het niet alleen over de vraag: halen we het om een klacht binnen een halfjaar te behandelen, ja of nee? We moeten ook kwalitatief kijken, of we meer tempo kunnen bewerkstelligen met een andere, minder formele werkwijze.

Uit het evaluatierapport blijkt dat consumenten de vereenvoudigde afdoening door Kifid minder waarderen dan onze andere manieren van geschilbeslechting. Dat doen we dus niet goed. Dit beeld moeten we zien te kantelen door het ontwikkelen van snellere en eenvoudiger vormen van procederen, meer bemiddeling, maar ook door het eerder telefonisch contact opnemen met de consument en uitleg geven over de haalbaarheid van de klacht. Ik geloof heel sterk in het type klachtenbehandeling waar Kifid voor staat: deskundig, snel en effectief. Er zijn twee partijen nodig voor het oplossen van een klacht, die moeten we tot elkaar zien te brengen. Lukt dat niet? Dan moeten we daar ook helder over zijn. Van niet gelijk krijgen kun je ook leren.

### Risico's nemen toe

De financiële sector is cruciaal voor het functioneren van de samenleving. In Nederland opereert de sector op een hoog niveau. Maar de wereld is veranderd. De risico's nemen toe. Financiële producten worden zo complex dat zelfs ingewijden die soms niet meer begrijpen. Grote groepen mensen storten zich op producten waar zij vroeger niet over gepiekerd zouden hebben. Zat je geld voorheen in een oude sok en stond het later op een spaarrekening, voor je het weet stap je nu in bitcoins. De verlokkingen zijn groot. Je kunt zeggen: dan moet je er maar van afblijven, maar aanbieders hebben ook een verantwoordelijkheid. Soms is de informatie over zulke producten onduidelijk, soms zelfs misleidend.

## 'VAN NIET GELIJK KRIJGEN, KUN JE OOK LEREN'

Het speelveld is bijzonder ingewikkeld geworden. Juist daarom is Kifid zo belangrijk. Niet alleen om problemen op te lossen, maar ook om die te voorkomen, om mensen te waarschuwen als dat nodig is. Voorwaarde is dat we meer te weten komen over het hele veld, ook over de klachten die wij hier niet zien, die de financiële instellingen zelf afhandelen in hun interne klachtenprocedures. Door meer kennis te delen kunnen we gezamenlijk werken aan het herstel van het vertrouwen in de financiële sector. ■



Minister Jeroen Dijsselbloem reageert op Evaluatierapport 2013-2016

*'De fundamenten van het Kifid zijn stevig en de verbetermogelijkheden zijn concreet.'*

*'Kifid heeft aangegeven open te staan voor deze verbetermogelijkheden en daar ook actief mee aan de slag te zullen gaan. Ik zie deze stappen met vertrouwen tegemoet en zal ze kritisch volgen.'*



# Kifid-uitspraken helpen bij terugdringen van schadeklachten

Verzekeraars kunnen de opwaartse spiraal in schadeverzekeringsklachten doorbreken als zij meer lering trekken uit de uitspraken van Geschillencommissie en Commissie van Beroep bij Kifid. Schadeverzekeringen zijn in 2016 opnieuw goed voor een derde van het totaal aantal behandelde klachten bij Kifid.

### **Voornaamste twistpunt 2016**

De belangrijkste twistpunten die in 2016 speelden op het gebied van schade zijn: klachten over de vrije advocatenkeuze bij rechtsbijstandverzekeringen, de uitvoering van rechtsbijstandverzekeringen, te late premiebetaling, verjaring en de zogeheten 'en bloc' clause (m.n. registratie van persoonsgegevens door verzekeraars).

### **Vrije advocatenkeuze**

Het grote aantal klachten over vrije advocatenkeuze vloeit nog steeds voort uit het arrest Sneller/DAS van het Europese Hof van Justitie over art. 4 lid 1 van de richtlijn rechtsbijstandverzekering van 7 november 2013 (ECLI:EU:C:2013:717).

De Geschillencommissie heeft in de uitspraken GC 2016-029 en GC 2015-400 uitgesproken dat onbekendheid met de juridische beoordeling er niet toe leidt dat verjaring van de vordering daardoor van tafel is. Beroep op rechtsdwaling is daarom niet mogelijk. Van belang is voorts dat het recht op vrije advocatenkeuze alleen geldt in de gerechtelijke of administratieve procedure. Dit brengt mee dat kosten gemaakt in het voortraject zoals voorafgaande schikkingsonderhandelingen daar niet onder vallen (zie bijvoorbeeld uitspraak GC Kifid 2016-472).

Na deze uitspraken hebben verzekeraars tal van zaken met hun klanten geschikt zonder dat tussenkomst van Kifid nodig was.

### **Uitvoering rechtsbijstandverzekeringen**

Klachten over de uitvoering van rechtsbijstandverzekeringen zijn in de beleving van de Geschillencommissie over het algemeen lastige kwesties omdat er beslissingen aan de orde komen zoals 'Wat zou een rechtshulpverlener nu hebben moeten doen in de onderscheiden omstandigheden?'.

De procedure van art. 4: 68 Wet op het financieel toezicht is niet beperkt tot de inschakeling van een juridische deskundige. Bij medische zaken kan het bijvoorbeeld van belang zijn dat een medicus eerst beoordeelt of een arts al dan niet een medische fout heeft gemaakt alvorens kan worden vastgesteld of een aansprakelijkheidsclaim tegen die arts kans van slagen heeft (zie uitspraak GC Kifid 2016-489).

### **Te late premiebetaling**

De nodige klachten zijn er ook over de toepassing door verzekeraars van art. 7:934 BW (en door levensverzekeraars van art. 7:980 BW). Daarin wordt bepaald welke zorgvuldigheidseisen verzekeraars in acht moeten nemen voordat de dekking geschorst of de verzekering beëindigd kan worden bij te late betaling van de vervolgpremie (zie bijvoorbeeld uitspraak GC Kifid 2016-574). Verzekeraars worden gecorrigeerd voor het toepassen van een te korte respijt-termijn en het niet correct wijzen op de gevolgen van te late betaling.

### **Verjaring**

Kifid heeft ook moeten oordelen over klachten over het aanvangsmoment van de verjaring van een vordering tot uitkering jegens een verzekeraar. De wet gaat in art. 7:942 lid 1 BW uit van een subjectief aanvangsmoment: het moment waarop de verzekerde bekend is met de opeisbaarheid van de vordering. Dit betekent evenwel niet dat van een verzekerde niets verwacht mag worden op dit punt: een eenvoudige administratiecheck mag van een verzekerde worden verwacht. Met uitspraak GC Kifid 2016-475 voor ogen zal het aantal klachten in deze kwesties in de toekomst mogelijk verminderen.

### **'En bloc' clause**

Klachten over de toepassing door verzekeraars van de 'en bloc' clause blijven met regelmaat terugkomen. Een 'en bloc' clause houdt in dat de verzekeraar - eenzijdig - wijziging van de premie of de voorwaarden kan aanbrengen in bestaande polissen. De aanpassing moet voor een groep van verzekeringen (en bloc) gelden. Art. 7:940 lid 4 BW staat verzekeraars toe een dergelijke clause op te nemen in hun verzekeringen.

Een verzekeraar kan echter niet in alle gevallen een beroep op deze clause doen. Een dergelijk beroep kan onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onredelijk bezwarend zijn (art. 6:248 lid 2 BW). Dit blijkt bijvoorbeeld in uitspraak GC Kifid 2014-200.

Bij het toepassen van de 'en bloc' clause dienen de nodige zorgvuldigheidseisen in acht te worden genomen. De Geschillencommissie heeft deze eisen in de uitspraak GC Kifid 2015-90 op een rijtje gezet. Een verzekeraar zal de consument uitdrukkelijk en ondubbelzinnig moeten informeren over de premieverhoging, de grondslag van deze wijziging kenbaar moeten maken en moeten wijzen op de mogelijkheid om - in verband met deze wijziging - de verzekering op te zeggen.

Als deze eisen niet in acht worden genomen kan men zich niet beroepen op de 'en bloc' clause. De Geschillencommissie verwacht dat door het concreet maken van deze eisen er in de toekomst minder klachten komen over deze kwestie. ■

# 'KIFID WIL ALS KENNISINSTITUUT PROBLEMEN OOK VOOR ZIJN'

Kifid lost problemen op, maar wil als kennisinstituut problemen ook vóór zijn. Dat is de missie van **Eveline Ruinaard**, sinds 1 januari 2017 voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Na consolidatie in de voorgaande jaren, is het nu tijd om te gaan bouwen.

Eveline Ruinaard is tevens belast met de leiding van het instituut.

Was:

- Directeur Bestuursrechtspraak van de Raad van State
- Voorzitter van de sector Bestuursrecht, tevens lid van het bestuur van de rechtbank Arnhem, nu Gelderland
- Rechter en seniorrechter bij drie rechtbanken

## Hoe kan Kifid bijdragen aan het voorkómen van klachten over financiële dienstverleners?

'Door ons actiever op te stellen als kennisinstituut. Daar gaan we dit jaar aan werken. We behandelen hier ruim drieduizend klachten per jaar. Daarmee hebben we een schat aan informatie over hoe zaken lopen bij financiële dienstverleners. We willen daar rode lijnen uit halen, zodat we trends kunnen signaleren, en tips en waarschuwingen kunnen geven. We willen mensen er bewust van maken waarop ze moeten letten als ze de complexe wereld van financiële producten instappen. Zo is er veel ellende te voorkomen, daar



ben ik van overtuigd. Om dat goed te kunnen doen, hebben we meer informatie nodig over het proces vóór Kifid. Wat wij hier zien is de top van de ijsberg. We krijgen alleen de klachten binnen die niet tot tevredenheid zijn behandeld in de interne klachtenprocedures van de financiële dienstverleners zelf. Het zou goed zijn om meer te weten over het aantal en soort klachten dat financiële dienstverleners zelf behandelen. Zo halen we meer kennis op om die signalerende rol te kunnen gaan spelen. Toen ik hier kwam solliciteren dacht ik aanvankelijk dat de Ki van Kifid stond voor kwaliteitsinstituut. Dat is nu onze ambitie.'

### **In de klachtenbehandeling vindt u 'procedurele rechtvaardigheid' een belangrijk begrip. Wat houdt dat in?**

'Het nastreven van procedurele rechtvaardigheid is een brede trend in de rechtspraak, die mij past als een jas. Ik heb ermee leren werken als bestuursrechter in rechtbank Arnhem. In mijn tijd als directeur bestuursrechtspraak van de Raad van State werd het ook daar een trend. Het gaat daarbij over de manier waarop je een zaak behandelt. De kern van procedurele rechtvaardigheid is dat beide partijen door de wijze waarop de klacht wordt behandeld zich serieus genomen voelen. Allereerst is van belang dat je mensen die een probleem hebben een stem geeft, een kans om hun verhaal te delen. Bij Kifid geldt dat natuurlijk voor de consument.

Ook de financiële dienstverlener moet goed zijn zegje kunnen doen. Ik werk al bijna 25 jaar in de rechtspraak. Beide kanten van het verhaal horen, is voor mij altijd de kern geweest. Een ander uitgangspunt is respect hebben voor beide partijen. Verder is informatie van belang. Je moet als geschillenbeslechter uitleggen wat je aan het doen bent, mensen meenemen in het proces. Als zij weten in welke fase van de procedure ze zitten, geeft dat rust. Horen ze maandenlang niets, dan kan het lijken of er helemaal niets met de klacht gebeurt. Dat blackbox-gevoel gaan we als Kifid wegnemen. Waarom zouden we in de toekomst niet werken als bij de verzending van een pakketje, via een soort track and trace-systeem op onze website?’

## ‘KIFID WIL OP EEN GEWETENSVOLLE MANIER MET KLACHTENBEHANDELING OMGAAN’

### **De financiële dienstverleners verwijten Kifid wel eens te veel op de consument te zijn gericht. Wat vindt u daarvan?**

‘Dat beeld is onjuist. Problemen oplossen, dat is de kern van de nieuwe visie op klachtbehandeling die Kifid vorig jaar heeft opgesteld. Je kunt nu al merken dat de actievere benadering meer in de genen van de medewerkers zit. Bellen, doorvragen: waar gaat het de klagende consument echt om, wat is de kern van de klacht? Zo kun je to the point een gesprek voeren, een kernachtig proces voeren. Daarmee dienen we ook de financiële dienstverleners. Laat je die waarheidsvinding achterwege, dan kom je straks met een uitspraak waarvan de consument zegt: maar daar ging het me helemaal niet om! Kifid wil op een gewetensvolle manier met klachtenbehandeling omgaan. En dat gaat beide kanten op. Overigens gebeurt wat Kifid doet ook elders. De overheid zoekt bij klachten veel vaker het persoonlijke contact, getuige het project Prettig Contact met de Overheid.’

### **Hoever gaat de hulp aan de consument?**

‘Er kan een ongelijk speelveld ontstaan tussen de financiële dienstverleners met al hun advocaten en de consument die er alleen voor staat. Dat verschil willen wij voor een belangrijk deel gelijktrekken. Als

een klacht onduidelijk is, vragen wij in een persoonlijk gesprek door. We helpen met het herformuleren van de klacht. Maar de consument houdt wel zijn eigen verantwoordelijkheid. We gaan niet naast hem zitten en samen de formulieren invullen. Dienstverleners zijn wel eens beducht dat wij het helemaal overnemen. Dat is niet zo. We blijven onpartijdig.’

### **Kan mediation ook een rol spelen?**

‘Daar sta ik zeker positief tegenover. Als rechter heb ik er goede ervaringen mee. Ik heb geregeld bij een zitting partijen verwezen naar een mediator. Met effect: vaak kwam men daarna niet meer terug. Ook in hoger beroep kan mediation nog het verschil maken. Soms vragen mensen zich in dat stadium opeens af: waar zijn we eigenlijk mee bezig? Het mooie van mediation is dat het mensen aanspreekt op hun eigen verantwoordelijkheid, en hen weer zelf de regie geeft over een geschil. Terwijl je bij een rechtsgang je zaak uit handen geeft.’

### **Het werk van de secretarissen van Kifid, bij wie de klachten binnenkomen, is veranderd. Vroeger schreven ze een brief, nu hebben ze persoonlijk contact met klagers. Hoe vinden ze dat?**

‘Dat klopt, de nieuwe aanpak vergt veel van de secretarissen. Ze doen dat met enorme inzet. Ik heb respect voor onze mensen. Ze zitten tussen de kritiek van de consument en van de financiële dienstverlener in, een kwetsbare positie. Ik weet dat ze het heel belangrijk vinden om op deze manier te werken. Hun werk voegt echt wat toe, meer dan voorheen. Ze onderzoeken met toewijding de mogelijkheden van bemiddeling, is een klacht op die manier op te lossen of niet. Veel consumenten zijn te spreken over deze actieve aanpak. Ontevreden mensen zul je altijd houden. Er zijn nu eenmaal klachten die niet op te lossen zijn. Maar als dat leidt tot ‘Kifid-bashing’ ga ik ervoor staan. Onze mensen verdienen respect, zij moeten hun werk kunnen doen.’

## ‘ER IS VEEL ELLENDE TE VOORKOMEN, DAAR BEN IK VAN OVERTUIGD’

### **Werkt de nieuwe aanpak?**

‘Het begint nu te lopen. Er zijn vorig jaar meer klachten bemiddeld en het tempo is omhooggegaan.

Wij hebben een enorme toegevoegde waarde ten opzichte van de rechtspraak. Wat ons onderscheidt is dat wij in het voortraject al tot de kern kunnen komen. Dat is een kaart die we als organisatie moeten spelen. Omwille van een duidelijker en efficiënter proces hebben we de fase van de Ombudsman ertussenuit gehaald bij Kifid. Maar alleen het label is weg, de functie bestaat nog steeds. Ik weet hoe belangrijk het voor consumenten is om met hun zorgen ergens terecht te kunnen. Het bemiddelen gebeurt nu door de Geschillencommissie, die heeft een actievere houding gekregen. Daar vindt de consument zijn luisterend oor.'

### **Professionaliseert Kifid ook intern?**

'Zeker, daar is het afgelopen jaar veel aan gedaan. We willen consistent en eenduidig in onze klachtenbehandeling zijn. Daarvoor zijn onderlinge afstemming, overleg en openheid heel erg belangrijk. Als voorzitter van de Geschillencommissie ben ik vijf dagen per week in huis en aanspreekbaar voor alle collega's. Ik ben verantwoordelijk voor de inhoud en voor de organisatie. Daarnaast hebben we vorig najaar twee teammanagers aangesteld, voor het team dat klachten over banken behandelt en voor het team dat verzekeringsklachten behandelt. De leidinggevenden zijn voor de medewerkers nu heel wat dichterbij dan voorheen, je kunt ze makkelijk aan hun jasje trekken. Onderling overleg is in ieders belang, en onze open en transparante behuizing op centraal station Den Haag draagt daaraan bij.'

### **De consument moet Kifid wel weten te vinden. Hoe gaat u Kifid zichtbaarder maken?**

'Om te beginnen zal onze website meer bij de tijd worden, daarmee kunnen we echt een aantal slagen maken. Informatie en vormgeving kunnen toegankelijker. Dat werd vorig jaar ook genoemd als aandachtspunt in het evaluatierapport over Kifid in opdracht van het ministerie van Financiën. Verwachtingsmanagement staat centraal: de consument moet meteen weten wat hij van ons wel en niet kan verwachten. De vraag is: is dit genoeg of moeten we nog verder gaan? Zijn er nog andere manieren waarop we Kifid onder de aandacht van consumenten kunnen brengen? We zouden kunnen denken aan een folder bij de afdeling Burgerzaken van gemeenten of meer informatie via consumentenorganisaties. Financiële dienstverleners mogen op hun website wel meer ruchtbaarheid aan Kifid en aan ons klachtenloket geven.'



Ook moeten ze in individuele klachten nadrukkelijk wijzen op de mogelijkheid bij Kifid aan te kloppen. Nu wisselt dat nogal per dienstverlener. Daar is winst te behalen. Wat mij betreft mag de AFM (Autoriteit Financiële Markten) hierop ook wel wat actiever toezien. Die bepaalt immers dat de dienstverleners verplicht zijn aangesloten.'

### Zal meer zichtbaarheid de stroom aan klachten vergroten?

'Dat zou kunnen, maar volgens mij zijn we daar klaar voor. Als we met een wat minder formele procesgang veel zaken sneller kunnen afdoen, hebben we ook meer ruimte. Bovendien hopen we, door ons meer op te stellen als kennisinstituut, op den duur ook klachten voor te zijn. Als wij de financiële dienstverleners laten zien welke trends er zijn in de klachten, kunnen ze op dat punt hun dienstverlening verbeteren. En hoeft de consument minder vaak bij Kifid aan te kloppen.'

## 'IN HET DOSSIER VAN DE WOEKERPOLISSEN IS DE LIJN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE IN VIER UITSPRAKEN VASTGELEGD'

### Kunt u al iets zeggen over belangrijke zaken die ter beoordeling bij Kifid liggen, zoals de woekerpolissen?

'Daar ligt een enorme uitdaging. De belangen zijn groot en de dossiers worden steeds omvangrijker. De lijn van de Geschillencommissie is de afgelopen periode in vier uitspraken vastgelegd. In het eerste halfjaar van 2017 wordt nog een aantal zaken over woekerpolissen op zitting behandeld, waarin we onze lijn zullen verfijnen. Ook de Commissie van Beroep behandelt dit halfjaar een aantal zaken. Daarna gaan we kijken: hoe gaan we verder met de resterende zaken? Dat zijn er meer dan vijfhonderd, en dat is misschien nog maar de top van de ijsberg. Ga je die elk individueel behandelen, dan heb je nog jaren te gaan, zelfs als je extra capaciteit inhuurt.'

### Krijgt het speciale loket voor klachten van mkb'ers over rentederivaten nog navolging? Kunnen in de toekomst meer kleine ondernemers bij Kifid terecht?

'Inderdaad hebben we ervaring met het behandelen van klachten van mkb'ers. Voor de zzp'ers zijn we al het loket voor klachten over hun arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. We onderzoeken nu de mogelijkheden om voor meer financiële producten het klachtenloket te kunnen zijn voor kleine mkb'ers. Zo zouden we de basis van Kifid kunnen verbreden. We gaan het bespreken met de betrokken partijen en het ministerie van Financiën.'

## 'HET ZOU GOED ZIJN OM MEER TE WETEN OVER DE KLACHTEN DIE BANKEN EN VERZEKERAARS ZELF BEHANDELEN'

### Zijn er nog organisatorische zaken waarmee Kifid in 2017 aan de slag gaat?

'Er is zeker nog iets te doen. We hebben nog een klein stukje consolidatie voor de boeg. Klachten over banken en verzekeraars kunnen al sinds halverwege 2015 door consumenten digitaal worden ingediend. Dat gebeurt nu bij ongeveer 70 procent van de zaken. Vooral klachten over banken komen digitaal binnen, omdat vrijwel iedereen tegenwoordig door het online bankieren aan die route is gewend. Daarnaast blijft er een papieren stroom, die de organisatie moet kunnen blijven verwerken. Naast werken aan een toegankelijker website, gaan we in het najaar van 2017 ons digitale loket openstellen voor de financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. Dan kunnen ook zij digitaal procederen, zoals de consumenten nu al kunnen doen. Een eenvoudige, laagdrempelige methode.'

Dit jaar is ons jubileumjaar, Kifid bestaat tien jaar. In die jaren is er veel gebeurd, en we gaan zeker terugblikken. Maar niet te lang want we willen vooral vooruit kijken. We gaan nu werken aan Kifid als kennisinstituut voor consumenten en financiële dienstverleners.' ■





# Eerste fintech klachten bij Kifid versterken de roep om duidelijke regelgeving

De Geschillencommissie observeert in klachten over execution only en fintech diensten dat consumenten en financiële dienstverleners worstelen met het verkrijgen van duidelijkheid over ieders waakzaamheid en verantwoordelijkheid. Duidelijkheid is vooral geboden, omdat beleggers bij execution only alles zelf moeten doen en bij fintech diensten door de extreme procesautomatisering meestal niets kunnen doen.

Het aantal klachten over execution only beleggingsdienstverlening vertoont een stijgende lijn. Consumenten beklagen zich erover dat financiële dienstverleners te weinig begeleiding en informatie geven om zelfstandig de beleggingsportefeuille te kunnen beheren. Meestal gaat het twistpunt over de reikwijdte van de zorgplicht.

### **Execution only diensten**

Over het algemeen maken de aanbieders van execution only diensten gebruik van de nieuwste handelsschermen en geavanceerde online applicaties. Een probleem is dat zij nog niet goed weten hoe zij hun klanten nadrukkelijker en duidelijker kunnen informeren over de bij deze diensten behorende eigen verantwoordelijkheid.

Consumenten zijn zich bewust van de beleggingsrisico's van execution only diensten. Maar uit de klachten bij Kifid blijkt dat zij de consequenties van het volledig zelf beheren van hun portefeuille toch onderschatten. Juist voor execution only dienstverlening geldt dat de consument zelf moet opletten of zich in de markt of rond producten in zijn portefeuille bijzondere gebeurtenissen voordoen, waarvoor hij zelf actie moet ondernemen.

Er komen steeds meer klachten binnen waarbij consumenten verwachten dat hun bank hen in het geval van bijzonderheden wel zou waarschuwen. Echter, zij realiseren zich vaak niet dat de financiële dienstverlener daartoe geen contractuele verplichting heeft onder de voorwaarden van de execution only dienstverlening.

## Fintech diensten

Ook de snelle opkomst van financiële technologie, de zogenaamde fintech, dient zich bij Kifid aan. In 2016 zijn de eerste klachten over 'automatisch beleggen' en 'robo-advies' voorgelegd aan de Geschillencommissie. Aanbieders van fintech automatiseren hun diensten volledig en maken hierbij ook gebruik van 'big data' en de nieuwste mobiele snuffjes. Te verwachten is dat deze vorm van financiële dienstverlening in de komende jaren snel zal groeien, zowel bij effectendiensten als bij andere bancaire en verzekeringsdienstverlening.

Belangrijk is dat fintech dienstverleners aan consumenten duidelijk maken dat het hier gaat over geavanceerde technologie. Anders dan bij de klassieke financiële producten en diensten, moeten consumenten goed beseffen dat de te behalen resultaten afwijkend kunnen zijn. Dit geldt zowel voor de omvang als voor de richting van het resultaat (positief of negatief).

## Meer partijen contracten

Steeds vaker moet de Geschillencommissie oordelen over klachten waarbij de consument niet weet welke partij eigenlijk verantwoordelijk gesteld moeten worden voor negatieve resultaten of gemaakte fouten. Deze klachten komen voornamelijk voor bij execution only en fintech diensten.

Veelal worden de diensten uitgevoerd in een combinatie van aanbieders die ieder voor zich slechts verantwoordelijk zijn voor een deel van het totale dienstenpakket. In die constructie tekenen de consument en de betrokken dienstverleners veelal 'meer partijen' contracten. Toch blijft het voor de consument mistig wie nu wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Zelfs de door de financiële dienstverlener opgestelde en door consument "voor gezien" getekende (algemene) voorwaarden geven geen duidelijk beeld van het totaal. Het is dan de actieve taak van de financiële dienstverlener om inzicht te geven hoe het totale dienstenpakket is ingericht en wie waarvoor verantwoordelijk is. De consument doet er verstandig aan om zich goed te laten informeren voordat hij tekent. Niet alleen over de wijze waarop de dienst uitgevoerd wordt, maar ook over de vraag waar zijn eigen verantwoordelijkheid begint en ophoudt. ■



## Leren van klachten over Kifid

Kifid wil een kwaliteitsinstituut zijn en wil leren van gemaakte fouten. Klachten over het gedrag van medewerkers of commissieleden worden dan ook zorgvuldig door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator behandeld. In 2016 heeft hij 40 klachten ontvangen. Daarnaast werden 145 verzoeken voor herziening gericht aan de klachtencoördinator.

### Communicatie

Kifid maakt een onderscheid in klachten in de zin van het Klachtenreglement van Kifid en andere verzoeken. In 2016 gingen 40 klachten over door klagers als

onjuist ervaren communicatie door Kifid. Klachten gingen ook over de voortgang van de procedure, over de bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid of over de onpartijdigheid van het instituut. Deze klachten zijn schriftelijk of telefonisch afgewikkeld.

### Herzieningsverzoeken

In totaal waren er 145 herzieningsverzoeken over een uitspraak of een beslissing op bezwaar. Deze verzoeken hebben betrekking op herziening van uitspraken van de Geschillencommissie of beslissingen op bezwaar door haar voorzitter. Consumenten zijn het in deze gevallen niet eens met de inhoud of de motivering van de uitspraak. In één geval heeft de voorzitter van de Geschillencommissie hoger beroep opengesteld.

Verskillende herzieningsverzoeken hadden betrekking op mogelijke reken- of schrijffouten. Bijna al deze verzoeken zijn schriftelijk afgehandeld. In twee gevallen was er aanleiding om een schrijffout te verbeteren. ■

# 'HET ZOU PRACHTIG ZIJN ALS DE COMMISSIE VAN BEROEP OVERBODIG WORDT'

Met de nieuwe structuur van de klachtenbehandeling is het werk voor de Commissie van Beroep efficiënter geworden. Voorzitter **Frits Salomons** (nevenfunctie) blikt terug én vooruit.

Is:

- Raadsheer bij de Afdeling Civiel recht van het Gerechtshof Den Haag

Was:

- Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Notarieel Recht, aan de Vrije Universiteit van Amsterdam
- Voorzitter Haags Juridisch Genootschap
- Lid Commissie van Toezicht Beroepsopleiding Notariaat
- Voorzitter commissie van beroep DSI

## In 2016 heeft Kifid meer nadruk gelegd op bemiddeling. Heeft de Commissie van Beroep het nu minder druk?

'Nee. Normaliter behandelen wij zo'n zestig klachten per jaar en dat aantal blijft redelijk stabiel. Het zou prachtig zijn als de Commissie van Beroep overbodig wordt, maar dat zie ik voorlopig niet gebeuren. Er blijft altijd een categorie zaken voor ons over. Wel hebben we het wat drukker gekregen door de complexe dossiers over beleggingsverzekeringen, ofwel de woekerpolissen.'



### **Wat gaat er in 2017 met die zaken over woekerpolissen gebeuren?**

'Er is een stuwmeer van klachten, waarvan de Geschillencommissie nu in vier zaken bepaalde lijnen heeft uitgezet. Twee van die zaken zijn op dit moment in behandeling bij de Commissie van Beroep. Het gaat om grote dossiers, partijen halen alles uit de kast om ons te overtuigen. Begrijpelijk, want er spelen grote belangen. Consumenten zijn die verzekeringen vaak aangegaan om hun huis te financieren, en ook voor financiële dienstverleners staan grote bedragen op het spel. Het zou mooi zijn als we in deze eerste zaken een lijn kunnen bepalen, waar we voor meer zaken iets aan hebben. Maar dat wordt best moeilijk, want elke verzekering wijkt weer af van de volgende. Waar wij als Commissie van Beroep in elk geval voor

willen zorgen is dat we rechtvaardige uitspraken doen die de Geschillencommissie houvast biedt voor de behandeling van andere zaken.'

### **Welke zaak is u in 2016 opgevallen?**

'Illustratief vond ik de zaak over enkele effectenleaseproducten, waarop een consument flink had verloren. Hij stelde dat zijn vrouw indertijd niet had getekend voor de producten, en dat de aankoop dus teruggedraaid moest worden. Voorheen behandelden we dergelijke zaken niet en verwezen we consumenten naar de rechter. In een tussenuitspraak in 2015 besloten we deze zaken voortaan wel te beoordelen. In 2016 volgde in die zaak het oordeel, waarbij we de bank gelijk gaven: de kwestie van het meetekenen van de vrouw was verjaard. Dat was natuurlijk teleurstellend

voor hem. Maar op datzelfde moment was er ook een nieuwe ontwikkeling: de Hoge Raad besloot dat als je zo'n product hebt gekocht op advies van een tussenpersoon die daarvoor geen vergunning had, de bank de geleden schade moet betalen. We besloten de zaak op dit punt nogmaals te beoordelen, en daar kwam begin dit jaar toch nog een mooie schikking uit. Zo zie je hoe vreemd het balletje kan rollen.'

## 'KORT EN DUIDELIJK JE ZAAK NEERZETTEN IS IN JE EIGEN BELANG'

### **Kifid zet in op meer persoonlijk contact met consumenten, speelt dat ook bij de Commissie van Beroep?**

'Het is in de eerste plaats aan de secretarissen en de Geschillencommissie om uit te zoeken wat de consument met zijn klacht bedoelt. Als dat goed gebeurt, hoeven wij dat in principe niet nog eens over te doen. Wel zie je soms toch dat in hoger beroep pas goed uit de verf komt waar hem voor de consument de kneep zit. Verder is er natuurlijk contact met de consument tijdens de zittingen. Dan geven we zo duidelijk mogelijk uitleg over de juridische situatie. Zeker als de financiële dienstverlener een advocaat heeft en de consument niet. Dan treden we in die zin compenserend op, dat snapt de bank of verzekeraar ook. Dit is overigens niet nieuw, dat hebben we altijd gedaan.'

### **Heeft u nog tips voor klagende consumenten?**

'Een simpele tip: zorg dat je in je stukken to the point blijft. Vermijd lange exposés over hoe schandalig de andere partij zich heeft gedragen. Dit geldt overigens niet alleen voor consumenten. Laatst wilde een verzekeringsmaatschappij op een zitting tweeënhalve uur spreektijd. Dat hebben wij niet toegestaan. Kort en duidelijk je zaak neerzetten is in je eigen belang. Dat leidt bij ons tot meer begrip. Wij werken er op onze beurt aan om onze uitspraken zo duidelijk mogelijk te verwoorden. Ik merk altijd weer hoe nuttig het is om je daarbij te verplaatsen in de persoon die het aangaat.'

## 'KIFID IS EEN MOOI INSTITUUT. DAT WORDT WEL EENS UIT HET OOG VERLOREN DOOR DE BUITENWERELD'

### **Hoe ziet u Kifid?**

'Kifid is een mooi instituut. Dat wordt wel eens uit het oog verloren door de buitenwereld. Er wordt door de medewerkers met hart en ziel gewerkt aan het oplossen van problemen waar consumenten vaak slapeloze nachten van hebben. Elke keer dat ik hier ben, valt me dat weer op.' ■



# Klachten rentederivaten mkb wachten op uitvoering van het herstell kader

Op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en met instemming van de Minister van Financiën is de openstelling van het tijdelijk loket Rentederivaten MKB met een jaar verlengd tot 1 januari 2018.

Bij dit loket kunnen mkb'ers terecht met klachten over rentederivaten. Een langere openstelling is gewenst, omdat hangende de uitvoering van het herstell kader rentederivaten, de behandeling van klachten over rentederivaten door het Kifid is aangehouden. Zodra er in 2017 wel duidelijkheid is, zal Kifid de klachtbehandeling van rentederivaten voortzetten.

### Herstell kader krijgt voorrang

In december 2016 heeft de Derivatenscommissie, onder toezicht van de AFM en aangesteld door de Minister van Financiën, een herstell kader rentederivaten gepubliceerd. Dit herstell kader biedt banken een generiek kader voor compensatie op basis van coulance aan mkb'ers met een rentederivaat. De banken die zijn aangesloten bij het loket Rentederivaten MKB van Kifid hebben zich aan dit herstell kader geëngageerd.

De in 2016 uitblijvende duidelijkheid over het herstell kader en hoe dat voor een individuele mkb'er uitpakt, heeft ertoe geleid dat het aantal ontvangen klachten afgelopen jaar beperkt bleef (29). Kifid heeft de behandeling van de klachten over rentederivaten in eerste instantie aangehouden. Zo krijgen mkb'ers en banken de gelegenheid om uitvoering te geven aan het herstell kader.

### Meer schikkingen dan uitspraken

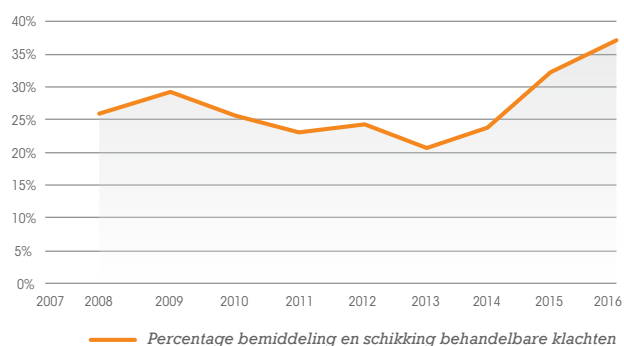
Als mkb'ers de voorkeur geven aan voortzetting van de klachtbehandeling, dan gebeurt dat ook. In 2016 heeft Kifid voor negen klachtdossiers rentederivaten een schikking tussen bank en mkb'er bereikt. De Geschillencommissie inzake geschillenbeslechting rentederivaten is in vijf klachtzaken tot een uitspraak gekomen. Daarvan is in drie klachtzaken de mkb'er in het gelijk gesteld en in twee klachtzaken de bank. ■

# KLACHTEN IN CIJFERS

## Toenemend aantal klachten opgelost door bemiddeling

Het is de ambitie van Kifid om zoveel mogelijk klachten voor de consument op te lossen. In het afgelopen jaar heeft Kifid in bijna 1.300 klachtzaken door succesvolle bemiddeling een overeenstemming tussen consument en financiële dienstverlener kunnen bereiken. Met de werkwijze volgens de 'Nieuwe visie op klachtbehandeling' wil Kifid zijn aanpak van het schikken door bemiddelen in 2017 voortzetten en versterken.

**Klachtenbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking**

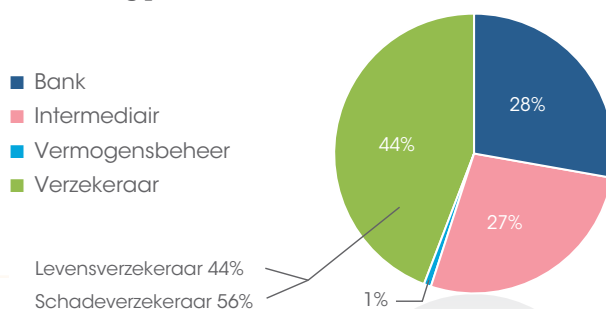


Voordat Kifid klachten in behandeling neemt, heeft de bank of verzekeraar in de eigen interne klachtenprocedure (IKP) de zaak nog eens grondig bekeken. Consument en financiële dienstverlener zijn al onderling in gesprek geweest om een oplossing te vinden voor de klacht, maar zijn er niet uitgekomen. Desondanks lukt het de Geschillencommissie dan toch om in veel gevallen consument en financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling, waardoor een uitspraak niet meer nodig is.

## Te vroeg

In 2016 deden ruim 1.200 consumenten te vroeg een beroep op Kifid; hun klacht was niet-behandelbaar omdat deze niet eerst aan hun bank of verzekeraar was voorgelegd. Toen werden deze klachten nog als niet-behandelbaar teruggestuurd naar de consument. Dit is veranderd. Sinds april 2017 komt Kifid consumenten tegemoet door klachten die niet eerst de IKP hebben doorlopen direct door te sturen naar betrokken financiële dienstverleners. Tegelijkertijd zet Kifid sterk in op heldere communicatie richting de consument over de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij Kifid. Dit moet voorkomen dat consumenten tevergeefs of te vroeg een klacht indienen. Ook moet deze verbeterde aanpak bijdragen aan een afname van het aantal niet-behandelbare klachten.

**Oplossing klachten 2016 bij Kifid door bemiddeling of schikking per dienstverlener**

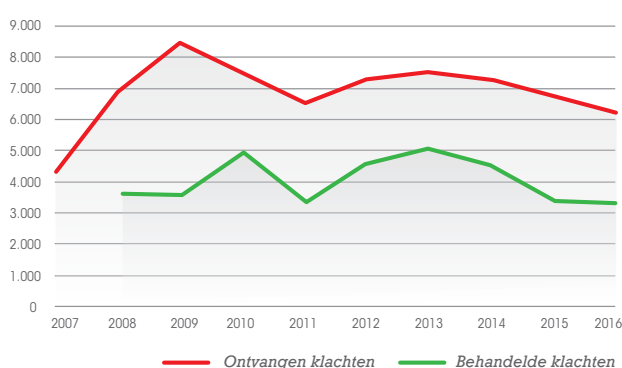




## Ontvangen klachten

In 2017 bestaat Kifid tien jaar. In die periode heeft het klachteninstituut meer dan 70.000 klachten ontvangen. Lag in het beginjaar het totaal aantal klachten nog op 4.400, dat is sindsdien met 40 procent toegenomen. In het verslagjaar 2016 hebben consumenten in totaal 6.142 klachten ingediend. Het aantal ontvangen klachten is met 8 procent afgenomen ten opzichte van 2015 (totaal 6.549).

**Klachten bij Kifid 2007 - 2016**



Deze daling is deels toe te schrijven aan het feit dat de - bemiddelende - rol van de Ombudsman is geïntegreerd in de procedure van de Geschillencommissie. Een klacht die in het verleden achtereenvolgens door zowel de Ombudsman als de Geschillencommissie werd behandeld, werd in de jaarlijkse verantwoording ook door beiden gerapporteerd. Vanaf 2016 doorloopt een klacht nog alleen de procedure bij de Geschillencommissie en wordt eenmaal gerapporteerd.

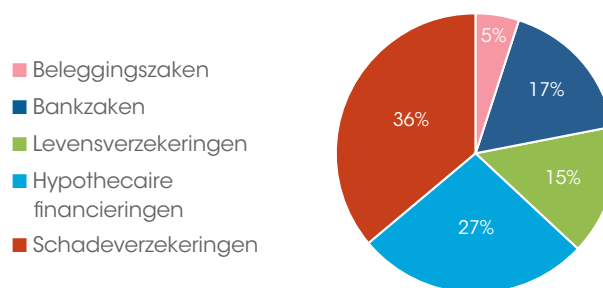
## Ruim 3.300 behandelde klachten

In 2016 heeft Kifid 3.328 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Voor gemiddeld vier van de tien behandelbare klachten (1.270 zaken) is een bemiddelresultaat of schikking bereikt tussen consument en financiële dienstverlener. Bemiddeling bleek vooral succesvol in klachten over verzekeraars (44 procent). Banken en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 28 procent en 27 procent van het aantal bemiddelresultaten en schikkingen met consumenten in 2016.

## Spreiding klachten stabiel

De verdeling van ontvangen klachten over de verschillende soorten financiële diensten blijft in 2016 min of meer gelijk. Traditioneel leveren schadeverzekeringen met een aandeel van 36 procent (2.204 zaken) de meeste klachten op. Daarna volgen klachten over hypothecaire financieringen met een aandeel van bijna 27 procent (1.620 zaken), gevolgd door klachten over banken en levensverzekeringen respectievelijk met 17 procent (1.044 zaken) en 15 procent (934 zaken). Het percentage van klachten over beleggingszaken bedraagt 5 procent (340 zaken).

**Ontvangen klachten 2016 per dienstverlening**



## Verandering soort klachten

Uitspraken van de Geschillencommissie hebben altijd betrekking op individuele zaken. Financiële instellingen trekken vaker lering uit de uitspraken, waardoor klachten eerder door henzelf met de consument worden opgelost. Zo is de afgelopen jaren en ook in 2016 het aantal klachten over phishing merkbaar afgenomen. Daar staat tegenover dat Kifid in 2016 de eerste klachten over fintech producten in behandeling heeft genomen en dat het aantal klachten over execution only diensten merkbaar toeneemt.

## Effect marktinnovatie

De corrigerende werking van Kifid helpt meer gelijksoortige klachten te voorkomen en leidt tot een afname van specifieke klachtsoorten. Tegelijkertijd kloppen consumenten bij Kifid aan met nieuwe typen klachten die voortvloeien uit innovatie en de introductie van nieuwe financiële producten. Deze ontwikkeling toont aan dat Kifid duidelijk voorziet in een behoefte bij consumenten aan een loket dat financiële klachten laagdrempelig, deskundig en effectief behandelt. Kifid verwacht dat het aantal klachten in de toekomst eerder zal stabiliseren dan toenemen. De aard van de klachten zal blijven veranderen. ■

## ONTVANGEN ZAKEN

### Beleggingszaken



	2015	2016
Geschillencommissie	460	324
Commissie van Beroep	19	16
Ombudsman	-	-
Geschillencommissie oude structuur	31	-

### Ontvangen zaken Kifid

	2015	2016
Geschillencommissie	6.205	6.045
Commissie van Beroep	56	87
Ombudsman	10	-
Geschillencommissie oude structuur	278	10
<b>Totaal</b>	<b>6.549</b>	<b>6.142</b>

### Bankzaken

	2015	2016
Geschillencommissie	1.045	1.029
Commissie van Beroep	5	12
Ombudsman	1	-
Geschillencommissie oude structuur	46	3



### Afgehandelde behandelbare zaken Kifid

	2015	2016
Geschillencommissie	2.366	3.076
Commissie van Beroep	45	42
Ombudsman	689	32
Geschillencommissie oude structuur	503	178
<b>Totaal</b>	<b>3.603</b>	<b>3.328</b>

### Levensverzekeringen



	2015	2016
Geschillencommissie	1.245	909
Commissie van Beroep	6	22
Ombudsman	5	-
Geschillencommissie oude structuur	65	3

### Afgehandelde niet-behandelbare zaken Kifid

	2015	2016
Geschillencommissie	2.373	2.553
Commissie van Beroep	25	15
Ombudsman	22	-
Geschillencommissie oude structuur	10	4
<b>Totaal</b>	<b>2.430</b>	<b>2.572</b>

### Hypothecaire financieringen

	2015	2016
Geschillencommissie	1.396	1.600
Commissie van Beroep	7	17
Ombudsman	4	-
Geschillencommissie oude structuur	58	3








### Schadeverzekeringen








	2015	2016
Geschillencommissie	2.059	2.183
Commissie van Beroep	19	20
Ombudsman	-	-
Geschillencommissie oude structuur	78	1




## Afgehandelde behandelbare zaken Geschillencommissie

	 Bankzaken	 Beleggings- zaken	 Hypothecaire financieringen	 Levens- verzekering	 Schade- verzekeringen	TOTAAL
Bemiddelresultaat/schikking	145	32	306	279	445	<b>1.207</b>
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	23	23	78	13	76	<b>213</b>
Ingetrokken door consument	53	14	100	63	93	<b>323</b>
FD in gelijk gesteld (vereenvoudigde behandeling)	215	44	397	76	231	<b>963</b>
FD in gelijk gesteld (reguliere behandeling)	30	35	90	47	125	<b>327</b>
Overig	9	-	5	13	16	<b>43</b>
<b>Totaal</b>	<b>475</b>	<b>148</b>	<b>976</b>	<b>491</b>	<b>986</b>	<b>3.076</b>

## Afgehandelde niet- behandelbare zaken Geschillencommissie

	 Bankzaken	 Beleggings- zaken	 Hypothecaire financieringen	 Levens- verzekering	 Schade- verzekeringen	TOTAAL
IKP niet doorlopen	252	36	324	157	502	<b>1.271</b>
Geen consument	76	2	17	1	109	<b>205</b>
Consument heeft klacht niet binnen 3 maanden voorgelegd	12	6	17	8	5	<b>48</b>
FD niet aangesloten/geen FD	54	16	34	10	65	<b>179</b>
Klacht incompleet	119	16	110	64	193	<b>502</b>
Geen klacht (meer) voor Kifid	33	2	15	9	17	<b>76</b>
Overig	41	9	52	60	110	<b>272</b>
<b>Totaal</b>	<b>587</b>	<b>87</b>	<b>569</b>	<b>309</b>	<b>1.001</b>	<b>2.553</b>

## Behandelbare zaken Commissie van Beroep





	 Bankzaken	 Beleggings- zaken	 Hypothecaire financieringen	 Levens- verzekering	 Schade- verzekeringen	TOTAAL
Schikking	-	1	2	1	1	<b>5</b>
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	1	4	1	2	3	<b>11</b>
Ingetrokken door consument	1	-	-	-	-	<b>1</b>
FD in gelijk gesteld	3	7	5	5	5	<b>25</b>
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>42</b>

Verklaring begrippen is opgenomen op pagina 27.






## Niet-behandelbare zaken Commissie van Beroep

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekering	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
	1	4	3	3	4	15
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>

## Behandelbare zaken Ombudsman

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekering	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Bemiddelresultaat	4	-	1	5	1	11
Consument in gelijk gesteld	-	-	-	-	1	1
Ingetrokken door consument	4	-	-	-	2	6
Direct naar GC	2	-	2	2	-	6
FD in gelijk gesteld	3	-	1	1	1	6
Overig	-	-	-	-	2	2
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>32</b>

## Behandelbare zaken Geschillencommissie oude structuur

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekering	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
Schikking	9	4	7	19	8	47
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	5	1	8	13	1	28
Ingetrokken door consument	2	2	2	4	2	12
FD in gelijk gesteld	17	7	20	26	21	91
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>178</b>

## Niet-behandelbare zaken Geschillencommissie oude structuur

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekering	 Schadeverzekeringen	TOTAAL
	-	2	1	1	-	4
<b>Totaal</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

Verklaring begrippen is opgenomen op pagina 27.

## Verklaring begrippen

*Toelichting behorende bij Klachten en Geschillen pagina 24 - 26.*

### Ingetrokken

De consument trekt de klacht in voordat de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep 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.

### 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 dienstverlener 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.

### Schikking

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

### Administratief beëindigd

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

### Klachten Geschillencommissie oude structuur

Klachtenbehandeling voor 1 oktober 2015 waarbij de bemiddeling werd ondernomen door de ombudsman.

### Bemiddelingsresultaat

De behandeling van een klacht door de Geschillencommissie waarbij in gesprek met consument en financiële dienstverlener zonder uitspraak een oplossing wordt bereikt.

### Klacht incompleet

De ingediende klacht is niet volledig. Bijvoorbeeld er ontbreekt een kostenberekening.

### Ombudsman

Functionaris bij Kifid, die tot 1 oktober 2015 de bemiddelingspogingen voor zijn rekening nam. In 2016 zijn 32 klachten, die vóór 1 oktober 2015 door de Ombudsman in behandeling zijn genomen, in naam van de Ombudsman door de Geschillencommissie afgehandeld.





## Complexe regelgeving belangrijke oorzaak van geschillen over bankzaken

In 2016 is gebleken dat in de geschillen over bankzaken steeds meer klachten op het conto van complexere en sterk wisselende regelgeving komt. Ook de grote omvang van een aantal financiële dienstverleners, met vele verschillende afdelingen, veroorzaakt vooral in gevallen waar meerdere producten zijn afgenomen, soms interne miscommunicatie met alle voor consumenten ongewenste gevolgen van dien.

### **Betere communicatie leidt tot minder geschillen**

In toenemende mate wordt ook bij bankzaken geprobeerd om voor zoveel mogelijk gevallen een mondelinge behandeling te laten plaatsvinden. Daarbij blijkt dikwijls dat er dan pas voor het eerst een goed inhoudelijk gesprek tussen consument en zijn financiële dienstverlener wordt gevoerd. Met regelmaat ontstaat dan ruimte voor het vinden van een voor alle partijen bevredigende, minnelijke regeling. Meer en eerder persoonlijk en begripvol overleg tussen partijen kan naar het inzicht van de Geschillencommissie veel geschillen voorkomen.

### **Terugkerende klachten**

Evenals in voorgaande jaren is er een groot aantal onderwerpen die in de geschillenbehandeling blijven terugkeren. De meest hardnekkige zijn: pinpasfraude, verloren of gestolen pinpassen, berekening van de risicofactor bij hypothecaire leningen, boetes bij vervroegde aflossing van hypothecaire leningen en de soms voor consumenten ongunstige voorwaarden bij persoonlijke leningen. Het soms (te) lang durende tijdsverloop bij het aanvragen van een hypothecaire lening, met als gevolg aanzienlijke problemen voor consumenten, is een regelmatig terugkerend onderwerp.

## Leningen in vreemde valuta

De onverwachte wijzigingen van wisselkoersen, bijvoorbeeld de sterke stijging van de Zwitserse frank tegenover de euro, zijn eveneens een bron van klachten. Veelal zijn dit gevallen waarin de consument zijn lening had opgenomen in een vreemde valuta-soort. De consument verwijt de bank of adviseur dan dat die onvoldoende gewaarschuwd heeft voor de hieraan verbonden risico's.

## Toeslagen op kredieten met variabele rente

De door veel financiële dienstverleners doorgevoerde extra opslagen boven op de overeengekomen opslagen op de variabele rente, hebben tot een opmerkelijk aantal geschillen geleid. Of de bank daartoe gerechtigd is, hangt af van de wijze waarop in de kredietovereenkomst de mogelijkheid tot het in rekening brengen van extra opslagen is geformuleerd.

## Vooruitbetalen van rente

Verscheidene klachten gingen over de wens van consumenten om rente op hypothecaire leningen vooruit te betalen, teneinde hun box 3 belastingplicht te verminderen. Enkele banken hebben om administratieve redenen daaraan medewerking geweigerd. De Geschillencommissie heeft over deze vraag in 2016 enkele uitspraken gedaan. ■



# 'FINANCIËLE DIENSTVERLENERS, MAAK MEER WERK VAN OPLOSSING VAN KLACHTEN!'

Meer klachten bij Kifid worden bemiddeld, nu al in 2016 ruim eenderde. Dat is mooi. Maar het betekent wel dat de interne klachtenafdelingen van banken en verzekeraars kansen laten liggen, vindt directeur **Bas de Groot**.

Was:

- Business professional / consultant bij Eiffel
- In die periode tevens Scheidsrechter betaald voetbal
- Hoofd operationele zaken bij Kifid

## Effecten van de nieuwe structuur

Door de veranderde werkwijze bij Kifid is de klachtenbehandeling efficiënter en duidelijker geworden. Al in 2015 zijn twee fasen in elkaar geschoven: die van de Ombudsman en van de Geschillencommissie.

Sindsdien is de procedure eenvoudiger: nadat een secretaris van Kifid de klacht ontvangt, belt hij in de meeste gevallen met de klager om de klacht helder te krijgen en te bepalen welke route gewenst is. Vaak zal de Geschillencommissie proberen te bemiddelen en bekijken of er een schikking kan worden bereikt tussen de klager en de financiële dienstverlener. Directeur Bas de Groot: 'Het had even tijd nodig om te landen, maar in 2016 zijn we echt met de nieuwe structuur

aan de slag gegaan.' Consumenten merken dat, zo blijkt uit het jaarlijkse klanttevredenheids-onderzoek. Kifid krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7. In het voorgaande jaar was dat nog een 6,5. 'Mensen willen zich gehoord voelen', aldus De Groot. 'Dat betekent niet dat ze altijd gelijk krijgen. Het gaat erom dat het proces netjes verloopt. Dat er aandacht is, mensen hun argumenten terugzien in hun dossier, dat zij tijdig horen wat de status is van de ingediende klacht. Voor het overgrote deel gaat dat beter dan in voorgaande jaren, al kunnen we op het punt van tijdig informeren nog wel wat slagen maken.'

'KIFID KRIJGT HET RAPPORT-  
CIJFER 7. VORIG JAAR WAS  
DAT NOG EEN 6,5'





### Meer klachten bemiddeld

Het aantal klachten dat bij Kifid kan worden bemiddeld, is dankzij de nieuwe werkwijze sterk gestegen. Dat lukt afgelopen jaar in ruim eenderde van de klachtzaken, aldus de Groot. Tegelijkertijd kan het ook wringen', vindt De Groot. 'Waarom worden deze zaken niet eerder opgelost, tijdens de interne klachtenprocedures van de financiële dienstverleners?' Eigenlijk zou het niet nodig moeten zijn dat zoveel bemiddelbare zaken nog bij Kifid terechtkomen. Ook verbaast het De Groot dat dienstverleners er vaak nog zo lang over doen om vragen te beantwoorden die Kifid stelt naar aanleiding van een klacht. 'Als het goed is, is die zaak op de klachtenafdeling al uit en te na bekeken bij hun eigen interne behandeling van de klacht.' Vragen van Kifid zouden dus direct te beantwoorden

moeten zijn. Maar dat gebeurt niet.' De Groot heeft het aangekaart bij de sector, maar veel verbetering constateert hij nog niet. 'Mijn oproep is: kijk beter naar klachten. Pak die handschoen op.' Het aantal klachten dat Kifid binnenkrijgt, blijft door de jaren heen stabiel. 'Als dat aantal daalt, ben ik pas echt tevreden', aldus De Groot.

**'WAAROM WORDEN DEZE ZAKEN NIET AL BIJ DE BANK OF VERZEKERAAR OPGELOST?'**

## Oog voor kwaliteit

De behandeling van klachten ging in 2016 sneller dan in voorgaande jaren. Dat was te danken aan een betere bezetting, de nieuwe structuur van klachtenafhandeling en digitalisering. 'We willen klachten het liefst binnen een halfjaar behandelen, en dat is nu in ongeveer de helft van de gevallen zo', aldus De Groot. In bijna 90 procent van de gevallen lukt het binnen een jaar. 'We zijn dus sneller, al is dat op zich geen doel. Het gaat in de eerste plaats om de kwaliteit van de klachtenbehandeling en soms is er gewoon meer tijd nodig.' Die kwaliteit is gewaarborgd door de aanzienlijke uitbreiding van de capaciteit bij Kifid: in 2016 kwamen er tien nieuwe secretarissen bij. 'Hiermee zijn we ingegaan op de wens van consumenten om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen. Om te voorkomen dat daarmee de kwaliteit onder druk zou komen, waren extra mensen nodig.' Ook het feit dat de fasen van de Ombudsman en de Geschillencommissie ineengeschoven zijn, zorgde voor enige tijdwinst. Effect had daarnaast het medio 2015 geïntroduceerde digitale loket voor klachten over banken en verzekeraars. Dit jaar wordt dat ook ingevoerd voor de bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners. Daarmee kan het tempo van de afhandeling verder omhoog. 'Ook intern is het mogelijk om volledig digitaal te werken. Daardoor kunnen we sneller communiceren', aldus De Groot. Vanuit het perspectief van de klagende consument is het proces nog steeds tijdrovend, realiseert hij zich. 'Voordat de consument naar Kifid komt heeft hij al een maandenlang traject bij zijn financiële dienstverlener doorlopen. Hij zit lang in onzekerheid. Wat dat betreft kan het voor een consument niet snel genoeg gaan. Maar de kwaliteit van de klachtenbehandeling moet altijd leidend zijn.'

**'CONSUMENTEN WILLEN SNEL HELDERHEID, MAAR HET KAN OOK TÉ SNEL GAAN'**

## Snel en toch serieus

Er is een categorie consumenten die zich juist te weinig gehoord voelt door Kifid. Terwijl 82 procent van de klagers tevreden is over de klachtenbehandeling in de uitgebreide procedure, ligt dat percentage

beduidend lager bij de consumenten met een klacht die in een korte procedure is afgewezen, via de zogenoemde 'vereenvoudigde afdoening'. 'Men krijgt dan oneerbiedig gezegd één rondje, met de conclusie: er zit niets in deze zaak', licht De Groot toe. 'Deze mensen zijn vaak ontevreden.' Kifid zint nu op een manier om ook deze groep consumenten het gevoel te geven dat ze wel degelijk wordt gehoord. Een optie is om een persoonlijke toelichting op de klacht te vragen. De Groot: 'Consumenten willen weliswaar snel helderheid krijgen, maar het kan ook té snel gaan. Dan krijgt men het gevoel: er is niet serieus naar mijn klacht gekeken. We zoeken nog naar de beste manier om hiermee om te gaan.'

## Rust in de organisatie

Kifid is zoekende geweest: naar de beste aanpak van klachtenbehandeling, naar de optimale inrichting van de organisatie. Nu is de rust volgens De Groot weergekeerd. Met de vorig voorjaar gepresenteerde nieuwe visie op klachtbehandeling zijn de kaders duidelijk. 'We hebben helder wat ons doel is en hoe we met klachten omgaan.' De uitbreiding van de administratie en van secretarissen is nagenoeg klaar. Positief is de komst per 1 januari 2017 van de nieuwe voorzitter van de Geschillencommissie, Eveline Ruinaard. 'Zij is hier vijf dagen per week, een vast aanspreekpunt voor inhoudelijke vragen over de behandeling van zaken. Dat zorgt voor enorm veel rust in de organisatie', aldus De Groot. 'Zij neemt een enorm brok aan ervaring mee, ze heeft bijna 25 jaar in verschillende functies in de rechtspraak gewerkt. Als geen ander weet zij wat de impact van rechtspraak is, en hoe belangrijk luisteren is. Ik ben heel blij dat zij het klachtenbehandelingsproces nu richting gaat geven.' Een andere waardevolle toevoeging aan het Kifid-team is Ralph Pans, de nieuwe bestuursvoorzitter. Voormalig voorzitter Edgar du Perron van de Geschillencommissie en bestuursvoorzitter Fred Hammerstein vertrokken vorig jaar bij Kifid. 'Zij zijn allebei heel belangrijk geweest voor Kifid', aldus De Groot. 'Fred Hammerstein zorgde voor rust in een roerige tijd. Edgar du Perron heeft zich vanaf het begin met verve voor de organisatie ingezet, en een wezenlijke bijdrage geleverd aan een betere klachtenbehandeling in Nederland.'

**'WE HEBBEN HELDER WAT ONS DOEL IS EN HOE WE MET KLACHTEN OMGAAN'**

## Anders werken

Zeker aan secretarissen worden met de nieuwe structuur van klachtenbehandeling andere eisen gesteld. Naast juridische expertise zijn sociale en communicatieve vaardigheden veel belangrijker geworden. Het is nu immers aan de secretarissen om in persoonlijke gesprekken met consumenten 'de klacht achter de klacht' te achterhalen. In 2016 ervoeren de medewerkers dat deze nieuwe aanpak het werk ook bevredigender en leuker maakt, volgens De Groot. 'De secretarissen krijgen vaak boze mensen aan de lijn. Geld is een onderwerp dat mensen raakt. Die mensen moeten zij proberen tot rust te brengen, duidelijkheid bieden. Dat is spannend, maar maakt het werk ook leuker. Zo kun je meer van jezelf geven dan wanneer je alleen een afstandelijk briefje schrijft. Onze mensen doen betekenisvol werk, dat geeft voldoening.' Op het kantoor op het centraal station in Den Haag zijn veel meer zittingen dan voorheen. Daardoor heeft iedereen in de organisatie meer contact met de consumenten.

zegt De Groot. Als voorbeeld noemt hij de constatering dat criminelen steeds slimmere methoden gebruiken om de pincodes van consumenten te achterhalen. Of de tendens dat consumenten vaker op eigen houtje financiële producten afsluiten, van kredieten en effecten tot hypotheeken.

'We zien de schrijnende problemen door deze execution only-dienstverlening toenemen', aldus De Groot. 'Producten zijn voor consumenten vaak toch niet helemaal duidelijk, en dan gebeuren er ongelukken. Het gaat om grote sommen geld, niet om een halve bruin.' De financiële instellingen moeten beter checken of klanten hun producten wel echt begrijpen. Maar de consument zelf heeft ook een verantwoordelijkheid, vindt De Groot. 'Die moet zorgen dat hij goed geïnformeerd is. Snap je een product niet? Vraag door tot je het wel snapt, neem een goede adviseur in de arm of zie ervan af.' ■

## 'HET WERK IS LEUKER GEWORDEN, JE KUNT MEER VAN JEZELF GEVEN'

### Agenda 2017

'In 2017 moeten consumenten nagenoeg allemaal het idee hebben: we zijn door Kifid fair en rechtvaardig behandeld', zegt De Groot. Wat zal meehelpen is een toegankelijker website, waarop bezoekers makkelijk kunnen navigeren en de geboden informatie begrijpen. 'We zullen ook duidelijker aangeven wat onze taak is. Zo kunnen we teleurstellingen bij consumenten voorkomen. Soms ziet men ons nog als een belangenorganisatie, maar we zijn er voor de consument én de financiële dienstverlener.'

Daar wil Kifid dit jaar verder aan werken. Maar daarvoor is ook de inzet van de financiële dienstverleners nodig, aldus De Groot. 'Elke bemiddelbare klacht die bij Kifid binnenkomt, betekent een gemiste kans voor de sector.'

Nieuw dit jaar is dat Kifid zich meer wil laten gelden als kennisinstituut. Met alle klachten die de organisatie voorbij ziet komen, is er een schat aan informatie beschikbaar waarmee Kifid mensen kan helpen, en soms misschien kan behoeden voor problemen. 'Zo krijgen wij een signalerende functie',



# Financiële resultaten

## VERKORTE JAARREKENING 2016

### BALANS PER 31 DECEMBER 2016

Bedragen in €	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVA</b>		
<b>Immateriële vaste activa</b>	1.136.444	564.792
Automatisering		
<b>Materiële vaste activa</b>	1.142.823	1.318.746
Inventaris		
<b>Vlottende activa</b>	263.823	286.585
Vorderingen en overlopende activa		
<b>Liquide middelen</b>	41.566	28.437
<b>Balanstotaal</b>	<b>2.584.656</b>	<b>2.198.560</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Vermogen</b>	1.260.000	1.341.026
Overige reserves		
<b>Overige schulden en overlopende passiva</b>	1.324.656	857.534
Schulden en overlopende passiva		
<b>Balanstotaal</b>	<b>2.584.656</b>	<b>2.198.560</b>

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2016

Bedragen in €	<b>Realisatie 2016</b>	<b>Realisatie 2015</b>
<b>BATEN</b>		
<b>Jaarbijdragen</b>	8.230.000	8.186.000
<b>Overige bijdragen</b>	263.918	153.446
	<b>8.493.918</b>	<b>8.339.446</b>
<b>LASTEN</b>		
<b>Personeel in dienst</b>	4.164.772	4.098.336
<b>Opleiding &amp; Educatie</b>	148.645	183.169
<b>Tijdelijk personeel</b>	377.490	431.970
<b>Flexibele schil</b>	905.599	903.274
<b>Commissies</b>	969.246	762.928
<b>Subtotaal personeelskosten</b>	6.565.752	6.379.677
<b>Huisvestingskosten</b>	706.970	694.488
<b>Bestuurskosten</b>	37.652	38.653
<b>Kantoor materiaal</b>	173.078	201.752
<b>Communicatie</b>	117.757	153.711
<b>Automatisering</b>	574.639	524.814
<b>Diensten door derden</b>	164.229	305.121
<b>Onvoorzien</b>	0	0
	<b>8.340.077</b>	<b>8.369.419</b>
Saldo baten en lasten	153.841	-/- 29.973
Saldo baten en lasten voor belastingen	-	-/- 29.973
<b>Vennootschapsbelasting</b>	8.000	0
<b>SALDO BATEN EN LASTEN NA BELASTINGEN</b>	<b>145.841</b>	<b>-/- 29.973</b>
Te verrekenen met aangeslotenen	226.868	0
Saldo baten en lasten na verrekening	-81.027	-29.973
<b>BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN</b>		
Onttrekking algemene reserve	- 571.652	-/- 564.792
Dotatie wettelijke reserve	571.652	564.792
Onttrekking aan bestemmingsreserve Wfm	0	-/- 49.000
Onttrekking aan bestemmingsreserve digitalisering	-81.027	-/- 35.000
Dotatie aan bestemmingsreserve digitalisering	0	54.027
<b>SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# Toelichting op de verkorte jaarrekening 2016

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 9 mei 2017. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging C1 voor kleine organisaties zonder winststreven (RJ C1) 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 managementsysteem, 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 2016, die betrekking hebben op 2017 en nog te verrekenen bedragen op grond van de contributiesystematiek.



## TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

### Eigen vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2016 € 1.260.00. Dit is € 81.027 lager dan het weerstandsvermogen van 2015. Dit bedrag wordt verrekend met de aangeslotenen. Kifid hanteert het beleid dat met de haar beschikbare algemene reserve niet wordt belegd. Het weerstandsvermogen eind 2016 is conform het kostenreglement gelijk aan het beoogd weerstandsvermogen.

### Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2016, de in 2017 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2016, de afdrachten aan de belastingdienst en terug te betalen contributie aan de aangesloten partijen.

De staat van baten en lasten over 2016 sluit met een positief resultaat van € 145.841. Dit bedrag zal samen met de bestemmingsreserve van € 81.027 – conform het kostenreglement 2016 – worden verrekend met de aangeslotenen in de facturatie van 2018. De baten in 2016 liggen boven het niveau van de begroting. Dit wordt voornamelijk verklaard door een toename van de overige baten als gevolg van een belastingmeevaller.

# Begroting Kifid 2017

## OMSCHRIJVING

bedragen x € 1.000

	<b>Begroting 2017</b>	<b>Begroting 2016</b>
<b>BATEN</b>		
Banken	3.298	2.824
Verzekeraars	3.191	2.981
Intermediairs/Vermogensbeheerders	2.251	2.425
Overige baten	110	120
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>8.850</b>	<b>8.350</b>
<b>LASTEN</b>		
Personeel in dienst	5.162	4.412
Opleiding & Educatie	234	247
Tijdelijk personeel	125	400
Flexibele schil	285	500
Commissies	950	734
<b>Totaal Personeelskosten</b>	<b>6.756</b>	<b>6.293</b>
Huisvestingskosten	724	718
Bestuurskosten	48	39
Kantoorkosten	157	207
Communicatie & jaarverslagen	156	155
Automatisering	799	596
Diensten door derden	110	292
Lustrum	50	-
Onvoorzien	50	50
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>8.850</b>	<b>8.350</b>
<b>SALDO VOOR BELASTINGEN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Vennootschapsbelasting	-	-
<b>SALDO NA BELASTINGEN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

---

## AAN HET BESTUUR VAN DE STICHTING KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

---

### Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2016 van Stichting Kifid te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2016 van Stichting Kifid.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening op pagina 34 tot en met 38 in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2016 van Stichting Kifid op basis van de grondslagen zoals beschreven in punt 1 van de toelichting.

### Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van RJ C1 kleine Organisaties zonder winststreven en de daaruit vloeiende regelgeving. Het kennismaken van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Kifid en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 26 april 2017.

### De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2016 van Stichting Kifid in onze controleverklaring van 26 april 2017.

### Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in punt 1 van de toelichting.

### Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde 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'.

Rijswijk, 9 mei 2017

BDO Audit & Assurance B.V.

Drs. T.H. de Rek RA

# 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 door 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 2016 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 geschilbeslechtsers 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 voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. 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. Betrokken 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.

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. In 2016 is een Business Continuity Plan ontwikkeld en getest, dat nu verder wordt bijgehouden.

In het verslagjaar heeft het bestuur besloten een traject voor kwaliteitscertificering te starten. Gekozen is voor het verkrijgen van het keurmerk ISO 9001. Met name is onderzocht hoe de (kwaliteits)processen zijn geborgd. Het kwaliteitsmanagementsysteem van het klachteninstituut is goed bevonden en in februari 2017 is het ISO keurmerk aan Kifid toegekend.

### **Geld**

Onze dienstverlening wordt bekostigd door de aangesloten financiële 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 2017**

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicomangement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2017 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. R. J.J.M. Pans (sinds 1 januari 2017)  
mr. A. Hammerstein (t/m 31 december 2016)

### Overige leden

drs. W. de Lange  
mr. J.M. Slagter

### Audit commissie

drs. W. de Lange  
mr. J.M. Slagter

### Remuneratie commissie

mr. R. J.J.M. Pans (sinds 1 januari 2017)  
mr. A. Hammerstein (t/m 31 december 2016)  
mr. J.M. Slagter

## Voorzitter Geschillencommissie Financiële dienstverlening

Mevrouw mr. E.C. Ruinaard (sinds 1 januari 2017)  
mr. R.J. Verschoof (waarnemend van 1 april  
t/m 31 december 2016)  
prof. mr. C.E. du Perron (t/m 31 maart 2016)

## Voorzitter Commissie van Beroep Financiële dienstverlening

mr. F.R. Salomons

### Directeur

mr. S. de Groot

## Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

### Voorzitter

Mevrouw mr. E.C. Ruinaard (sinds 1 januari 2017)

### Afdeling Beleggen

mr. J. Wortel, vicevoorzitter  
prof. drs. A.D. Bac RA  
prof. dr. A. Buijs  
J.C. Buiten  
Mevrouw mr. M.C.M van Dijk  
mr. E.L.A. Van Emden  
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse  
Mevrouw 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  
Mevrouw mr. S. Riemens

### Afdeling Bankzaken

mr. R.J. Paris, vicevoorzitter  
drs. A. Adriaansen  
Mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit  
mr. W.F.C. Baars  
Mevrouw 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  
mr. J.S.W. Holtrop  
prof. mr. E.H. Hondius

\* Per 31 december 2016

mr. B.F. Keulen  
 mr. drs. R. Knopper  
 Mevrouw mr. J.W.M. Lenting  
 mr. A.P. Luitingh  
 mr. drs. S.F. Van Merwijk  
 mr. J.W.H. Offerhaus  
 Mevrouw mr. C.E. Polak  
 Mevrouw mr. S. Riemens  
 Mevrouw mr. A.M.T. Wigger

#### **Afdeling Verzekeringen**

prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter  
 mr. dr. S.O.H. Bakkerus  
 Mevrouw mr. M.C.M van Dijk  
 drs. W. Dullemond  
 R.J. Henninger  
 mr. J.S.W. Holtrop  
 prof. mr. E.H. Hondius  
 Mevrouw drs. P.W. Janse  
 mr. B.F. Keulen  
 drs. M. Keus  
 mr. drs. G.J. Kruithof, arts  
 drs. L.B. Lauwaars RA  
 prof. mr. M.M. Mendel  
 mr. drs. S.F. Van Merwijk  
 mr. P.A. Offers  
 Mevrouw drs. A. Paulusma-de Waal,  
 arts M&G RGA  
 Mevrouw mr. C.E. Polak  
 J.F. Stoffijn  
 mr. R.J. Verschoof  
 mr. A.W.H. Vink  
 dr. B.C. de Vries  
 Mevrouw mr. A.M.T. Wigger

### **Commissie rentederivaten MKB**

#### **Voorzitter**

Mevrouw mr. E.C. Ruinaard  
 (q.q., sinds 1 januari 2017)  
 prof. M.G.C.M. Peeters  
 (t/m 31 december 2016)

#### **Overige leden**

J.C. Buiten  
 mr. E.L.A. van Emden (bemiddelaar)  
 drs. J.C.P.M. van Erp  
 mr. W.H.G.A. Filott MPF  
 mr. dr. H.O. Kerkmeester  
 mr. drs. S.F. van Merwijk  
 prof. M.G.C.M. Peeters

### **Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening**

#### **Voorzitter**

mr. F.R. Salomons

#### **Overige leden**

Mevrouw mr. C.A. Joustra, vice-voorzitter  
 mr. W.J.J. Los, vice-voorzitter  
 mr. dr. S.B. van Baalen  
 A. de Bruijne RA  
 mr. A. Bus  
 mr. J.B. Fleers  
 drs. C. Graafland  
 prof. mr. A.S. Hartkamp  
 drs. H.P.J. Kruisinga  
 drs. P.H.M. Kuijs AAG  
 Mevrouw mr. A. Smeeïng-van Hees  
 mr. R.J.F. Thiessen  
 F.R. Valkenburg AAG RBA  
 mr. J.B.B.M. Wuisman

# Colofon

## **Uitgave van**

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

Kantoren Stichting  
Koningin Julianaplein 10  
2595 AA Den Haag  
Telefoon (070) 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

*Mei 2017*

## **Samenstelling en advies**

Thom Hoedemakers, Voorburg

## **Interviews**

Lizanne Schipper, Haarlem

## **Vormgeving en productiebegeleiding**

The KEY Agency, Den Haag





**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

