

CONSUMENTENBESCHERMING

Veel financiële bedrijven sturen klagers het bos in

Intermediairs niet gebonden aan uitspraken klachtenloket Kifid

Vasco van der Boon en Joris Kooiman
Amsterdam

Beleggers en andere klanten van financiële instellingen kunnen in veel gevallen geen verhaal halen als ze ontevreden zijn over de dienstverlening. Veertig procent van de financiële tussenpersonen en ruim een kwart van de vermogensbeheerders blijken zich niet te hebben gebonden aan uitspraken van het enige erkende klachtenloket, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Dit tonen cijfers die het Kifid op verzoek van deze krant heeft verstrekt. Alle 9000 financiële dienstverleners zijn verplicht aangesloten bij het Kifid. Veel bedrijven werven ook klanten met hun lidmaatschap van het Kifid, maar hebben tegelijk vastgelegd dat ze Kifid-uitspraken mogen negeren. Dat laatste wordt vaak verzwegen bij verkoop van producten of als een klant een klacht aanhangig maakt. Dit ondergraaft de geloofwaardigheid van het Kifid.

Het Kifid is sinds 2007 de opvolger voor de lappendeken aan klachtenregelingen die de financiële sector kende. Het moet consumenten laagdrempelig toegang bieden tot geschillenbeslechting.

Van de 7994 bij het Kifid aangesloten tussenpersonen (onder wie hypotheekbemiddelaars) hebben er 3181 apart vastgelegd ongebonden te zijn aan de conflictbeslechter. Tevens blijken 50 van de 185 vermogensbeheerders vonnissen naast zich neer te kunnen leggen. Dat is 27% van de sector. Onder deze groep zijn bekende namen als Keijser, Optimix, SPF, Providence en Wilgenhaege. Bij hen zijn Kifid-procedures 'een wassen neus', zegt Paul van Straaten van Vermogensmonitor. Hij helpt klagen-de consumenten.

Bijna alle banken en driekwart van de verzekeraars respecteren de uitspraken van het Kifid wel. Na gericht zoeken heeft Van Straaten slechts de helft van de vermogensbeheerders getraceerd die uitspraken

'Het baart grote zorg dat bedrijven zich elk moment niet gebonden kunnen verklaren'

van het Kifid naast zich neerleggen.

'Vermogensbeheerders veranderen tijdens het spel de regels', stelt Van Straaten. Hij zag Wilgenhaege in juni de inschrijving naar 'niet-bindend' wijzigen, nadat al een halfjaar met het bedrijf werd gesproken over klachten van klanten. Jerry Langelaar van Wilgenhaege ontkent enig verband tussen de klachten en zijn keuze zich niet meer te binden aan uitspraken van het Kifid.

Voorzitter Edgar du Perron van de Kifid-geschillencommissie baart het 'grote zorg'

dat bedrijven zich elk moment ongebonden kunnen verklaren. 'Het is bezwaarlijk dat partijen nadat de dienst is verleend of de klacht is ingediend, van bindend naar niet-bindend overstappen.' Du Perron wil dit 'zo snel mogelijk' beperken.

Vermogensmonitor noemt het een 'red flag' als een bedrijf ongebonden is aan het Kifid. Directeur Jan Maarten Slagter van de Vereniging van Effectenbezitters: 'Voor ze een relatie aangaan met een vermogensbeheerder doen klanten er goed aan te infor-

meren of deze Kifid-uitspraken bindend accepteert.'

Bestuursvoorzitter Peter Nederlof van Keijser meldt na vragen van het FD over een Kifid-procedure van een klant 'dat we vanmiddag nog bij het Kifid naar bindend overschakelen, op het lijstje niet-bindend wil je niet staan'.



FOTO: HOLLANDSE HOOGTE
BEELDBEWERKING: FD STUDIO