

Sinds 2007 kan de financiële consument met klachten terecht bij het Kifid. Makkelijker en goedkoper dan de rechter. Maar het kan nog veel beter, vinden critici.

André de Vos



# Goedkoop klagen over bank of verzekeraar

**N**iet elke zaak leent zich voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De belegger die tonnen verloor doordat Fortis MeesPierson (nu ABNAMro) enkele dagen na het faillissement van Lehman een verkooporder niet uitvoerde, kreeg bij Kifid te horen dat zijn klacht ongegrond was. Hij stapte naar de gewone rechter. Die kende hem een schadevergoeding toe van € 721.150. Maar juichen kan de belegger nog niet helemaal. De bank is in beroep gegaan.

‘We zijn naar de rechter gestapt omdat we met getuigen alle feiten boven tafel wilden krijgen’, zegt advocaat Hans Ruitenbergh, die de belegger vertegenwoordigt. ‘Dat was bij deze complexe zaak noodzakelijk, omdat de bank gegevens achterhield. Als de tegenpartij niet wil meewerken, wordt het bij het Kifid lastig om je gelijk te halen. Dat is toch meer ingericht voor wat eenvoudiger zaken.’

Jaarlijks krijgt het Kifid 7000 klachten

over financiële instellingen. Bijvoorbeeld over te hoge rente op hypotheek, te lage opbrengsten van beleggingsverzekeringen, foutieve adviezen of niet gehonoreerde schadeclaims.

## Crisis

Als de consument bij de financiële instelling geen gehoor krijgt, is het Kifid de aangewezen weg. Het aantal ontvankelijke klachten is sterk gegroeid sinds de start in 2007. Het Kifid wordt steeds bekender en door de crisis hebben veel mensen geld verloren. Als ze van mening zijn dat hun bank, verzekeraar, vermogensbeheerder, adviseur of tussenpersoon daar aansprakelijk voor is, kunnen ze met hun klacht terecht bij het Kifid.

Het Kifid moet laagdrempelig en onafhankelijk zijn. Een zaak aanbrengen bij de ombudsman — de eerste stap in de klachtenprocedure — is gratis. Als daarna de zaak voor de geschillencommissie of beroepscommissie komt, kost dat respectievelijk € 50 en € 500. Vriendelijke bedragen vergeleken met procedures bij de

**Laagdrempelig**  
Een klacht indienen bij het Kifid kost weinig en er is geen advocaat bij nodig

**Traag**  
Klachteninstituut Kifid haalt niet altijd zijn eigen deadlines

**‘Onvolwassen’**  
Een claimexpert hekelt inconsistentie in uitspraken over woekerpolissen

rechtbank, waar bovendien standaard een advocaat nodig is.

Hoewel nut en noodzaak van het Kifid ruim worden onderschreven, is ervanaf het begin veel kritiek geweest op het klachteninstituut. Die betrof aanvankelijk de nauwe band met de financiële instellingen. Het klachteninstituut wordt gefinancierd door de sector (jaarlijkse kosten € 9 mln). Tot twee jaar geleden zaten er ook vertegenwoordigers uit de sector in het bestuur. Dat oogde niet erg onafhankelijk.

Sinds 2011 bestaat het bestuur uit een onafhankelijke voorzitter en vertegenwoordigers van de Consumentenbond en de particuliere beleggersvereniging VEB. De begroting van het Kifid moet worden goedgekeurd door de minister van Financiën.

## Deadlines

Daarmee is de kritiek niet verstomd. Voornaamste klacht nu: de traagheid van de besluitvorming. Het Kifid haalt niet altijd zijn eigen deadlines. Er is daarnaast onduidelijkheid over het al dan niet bindend zijn van uitspraken, waardoor de consument

niet weet waar hij aan toe is.

‘Er is best wat aan te merken op het Kifid’, zegt VEB-directeur en Kifid-bestuurslid Jan Maarten Slagter. ‘Maar als ik de indruk had dat er niet aan laagdrempelig en onpartijdige geschillenbeslechting werd gedaan, zou ik niet in het bestuur gaan zitten.’

Ruim vijftig klachten heeft voormalig tussenpersoon René Graafsma bij het Kifid lopen. ‘Claimexpert’ Graafsma staat sinds enkele jaren consumenten met een woekerpolis bij. Hij is niet erg onder de indruk van de prestaties van de klachteninstantie. ‘Het is positief dat het Kifid er is; de rechtbank is voor de gemiddelde consument een uitputtingsslag’, zegt hij. ‘Maar het Kifid moet nog volwassen worden. Bij de woekerpolissen zie ik bijvoorbeeld weinig consistentie in uitspraken. Vergelijkbare zaken worden verschillend behandeld en krijgen een andere uitkomst.’



Vervolg op  
op pagina 2