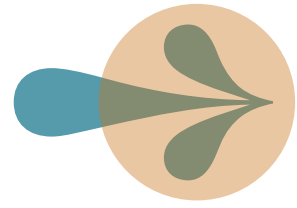


Klachten over financiële instellingen gaan doorgaans over de kleine lettertjes. Wie weet er nu dat je dagelijks moet checken of je pinpas nog hebt? Zoals een woordvoerder van de Consumentenbond zegt: de spelregels zijn vaak wel duidelijk, maar zelden geschreven in het voordeel van de klant. Dan kan het Kifid ook weinig uitrichten.

André de Vos is freelance journalist en vast medewerker van het Het Financieele Dagblad



Klachten Financiële Dienstverlening



Vervolg van pagina 1

Graafsma plaatst vraagtekens bij de onafhankelijkheid, bij de laagdrempeligheid en bij de snelheid van het Kifid. 'Puur op basis van de uitspraken is de onafhankelijkheid van het Kifid lastig te beoordelen', zegt hij. 'Het lijkt alsof er vaker in het nadeel van consumenten wordt beslist, maar dat komt ook doordat financiële instellingen vaak op het laatste moment schikken als ze dreigen te verliezen. Dat vertekent het beeld.'

Dat Kifid-procedures soms lang duren, vreet aan consumenten, weet Graafsma. 'Een klachtenprocedure is voor de consument een emotionele achtbaan. Dat moet niet te lang duren.'

Ook de laagdrempeligheid vindt Graafsma tegenvallen. 'Voor veel mensen met een woekerpolis is het Kifid de enige weg om hun gelijk te halen. Dat zou je als leek zelf moeten kunnen doen. Maar daar heb ik mijn twijfels over. Het wordt ook bij het Kifid snel erg juridisch. Dan is het handig als je door een professional laat bijstaan.'

Complex

Paul van Straaten van Vermogensmonitor is erg te spreken over de 'bekwaamheid' van zowel de geschillencommissie als de beroepscommissie van het Kifid. Vermogensmonitor staat beleggers bij die klachten hebben over hun vermogensbeheerder of bank. 'Ik denk dat je als consument zonder adviseur prima bij de ombudsman terecht kunt', oordeelt Van Straaten.

'Professioneel klagen is een vak dat de consument niet beheerst. De ombudsman helpt hem daarbij. Bij de geschillencommissie of de beroepscommissie loopt de moeilijkheidsgraad op, dan heb je als consument snel bijstand nodig. Zeker bij de beroepscommissie heb je het gevoel dat je bij de rechtbank zit. Maar je kunt het Kifid niet verwijten dat zaken erg juridisch worden. Veel financiële zaken zijn nu eenmaal complex.'

Ook Van Straaten heeft moeite met de trage behandeling van klachten. 'Bij de ombudsman ligt een zaak soms een jaar. Als er dan eindelijk een oordeel komt, heb ik soms de indruk dat er niet langer dan tien minuten naar is gekeken. En als je ongelijk krijgt, moet je alsnog naar de geschillencommissie.'

Van Straaten pleit ervoor dat klagers die worden bijgestaan door een adviseur direct naar de geschillencommissie kunnen stappen. Ter illustratie: hij haalde zijn grootste overwinning bij het Kifid met een zaak waarbij een pensioenportefeuille veel te offensief was belegd. 'De ombudsman wees die zaak af. Bij de geschillencommissie kregen we vervolgens

'Wij gaan niet de barricades op. We kijken alleen of er door financiële instellingen recht wordt gedaan aan een klacht'

wel gelijk. Alleen is er nu eindeloze discussie over de hoogte van de vergoeding. Dat is ook een pijnpunt.'

Uitspraken van het Kifid zijn principieel niet-bindend. Het moet beide partijen namelijk vrij staan om naar de rechter te stappen. Financiële instellingen kunnen echter wel van tevoren aangeven of ze uitspraken als bindend accepteren. Banken en verzekeraars doen dat eigenlijk altijd, binnen bepaalde financiële grenzen.

Maar veel tussenpersonen en vermogensbeheerders daarentegen accepteren uitspraken van het Kifid niet als bindend. Nog vervelender is dat ze van 'bindend' kunnen overschakelen op 'niet-bindend' als er naar hun mening kansloze zaken bij het Kifid dreigen aan te komen, zoals enkele vermogensbeheerders recentelijk deden.

Meer oog voor consument

Het Kifid is geen consumenteninstelling, maar de klachteninstantie lijkt de laatste jaren meer oog te krijgen voor de enorme achterstand in kennis en juridische slagkracht die de financiële consument heeft ten opzichte van de aanbieders. De financiële sector wordt steviger aangepakt. In uitspraken, te vinden op de website van het Kifid, worden sinds vorig jaar financiële instellingen met naam en toenaam genoemd. Ook krijgt de consument meer steun bij het voeren van Kifid-procedures.

'Dat gaat soms erg ver', zegt een advocate die zowel financiële instellingen als consumenten bijstaat en niet met haar naam wil worden genoemd. 'Het is prima als het Kifid een consument helpt zijn klacht beter te formuleren, maar soms wordt er een heel andere, sterkere klacht van gemaakt', zegt ze. 'Dat is fijn voor de consument, als die wint. Maar het vergroot de rechtsonzekerheid bij financiële instellingen. Het is een teken dat het Kifid naar mijn mening helaas nog steeds niet de juiste weg heeft gevonden.'

Het Kifid trekt zich de kritiek aan. Volgens directeur Bas de Groot wordt er hard gewerkt aan het inlopen van achterstanden en is de situatie sterk verbeterd. 'De achterstanden betreffen vooral beleggingsverzekeringen en effectenzaken', zegt De Groot. 'En dan voornamelijk oude zaken. Het merendeel van de nieuwe zaken en klachten op andere terreinen handelen we binnen zes maanden af.'

Niet langer opportunistisch

In september worden de statuten van het Kifid aangepast, zodat financieel dienstverleners niet langer opportunistisch hun uitsprakenstatus van bindend in niet-bindend kunnen veranderen. Voortaan telt de status op het moment dat iemand klant geworden is.

De Groot beaamt dat het Kifid probeert 'consumentvriendelijk' te opereren, binnen het wettelijk juridisch kader. 'We helpen soms een klacht beter te formuleren. Maar we gaan niet de barricades op voor de consument als er geen haalbare zaak is. Wij kijken alleen of er door financiële instellingen recht wordt gedaan aan een klacht.'

