

## Financiële dienstverlening

Vervolg van pagina 1

**B**ij Admiraal duurde het even voordat hij in verzet kwam tegen de rockeloze beleggingsstrategie van zijn vermogensbeheerder. Al googelend stuitte hij twee jaar na dato op een brief van een consument met een vrijwel identieke ervaring, die het hogerop zocht. 'Voordien kwam het niet in me op dat je voor zulke zaken bij bepaalde instanties terecht kunt', vertelt hij. 'Ik dacht dat ik gewoon een domme beslissing had genomen door met deze partij in zee te gaan en dat ik nu maar op de blaren moest zitten.' Hij schreef een brief van twintig kantjes aan de vermogensbeheerder, eind 2011. De reactie was kort: u bent te laat.

Wie een fout aan de kaak wil stellen, wendt zich liefst binnen een jaar tot zijn financieel dienstverlener. Als is dat geen keerbare veriste, zegt Paul van Straaten van Vermogensmonitor, een organisatie die op basis van 'no cure, no pay' klagede beleggers begeleidt. Coulanca kan er bijvoorbeeld zijn als de consument niet op de hoogte bleek te zijn van het begrip zorgplicht. Of als binnen dat jaar nog niet

duidelijk was vast te stellen in hoeverre een beleggingsverlies was te wijten aan de beheerder of aan de algehele beursmatiaise. Admiraals klacht leek in die laatste categorie te vallen. Hij stuurde zijn twintig kantjes begin 2012 naar de Financiële Ombudsman van het Kifid. Dat is de geëigende route voor wie er met zijn dienstverlener niet uitkomt — het topje van de ijsberg', volgens Kifid-directeur De Groot. Om een idee te geven: van de klachten die ABN Amro binnenkrijgt gaat ongeveer 8% door naar het klachteninstituut. Dat wordt gefinancierd door marktpartijen maar hamert op zijn onafhankelijkheid en staat onder direct toezicht van de minister van Financiën. Meteen door naar de rechter kan ook, al is dat heel wat begroetlijker. Het eerste bemiddelingsvoorstel bij het Kifid is gratis, de kosten van volgende stappen zijn ook te overzien.

De Ombudsman stelde Admiraal in het gelijk. Om de schade te meten zet-

**Kopie naar AFM**  
Stuur een kopie naar het Meldpunt Financiële Markten van de AFM. Zo nodig start de AFM een onderzoek naar de onderzeming en neemt ze maatregelen.

**Interne procedure**  
Schrijf binnen een jaar een brief aan uw financieel dienstverlener, zie tips en voorbeeldbrieven op de site van AFM.

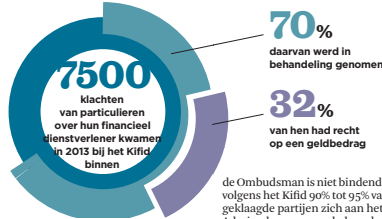
**Hulp inschakelen**  
Wilt u (juridisch) advies, check of het geschil onder de dekking van uw rechtsbijstandsverzekering valt. Bel Het Juridisch Loket, schakel een organisatie in die klachten begeleidt (zoals Vermogensmonitor) of een advocaat.

**Ombudsman Kifid**  
Als u ontevreden bent over de reactie van uw dienstverlener, informeer of het Kifid uw klacht kan behandelen. Zo ja, vul binnen drie maanden een klachtformulier in. De Ombudsman doet een uitspraak binnen zes maanden. Dit kost niets.

**Geschillencommissie**  
Bent u het niet eens met die uitspraak, leg uw klacht binnen drie maanden voor aan de Geschillencommissie van het Kifid. Die streeft naar een uitspraak binnen een jaar. Dit kost €50 tot €100.

**Commissie van Beroep**  
Bent u het ook hiermee niet eens, stap dan binnen zes weken naar de Commissie van Beroep. Er moet dan wel meer dan €25.000 in het geding zijn. Dit kost €500.

**Rechter**  
Als u met uw klacht niet bij het Kifid terechtkunt, stapt u naar de rechter. U kunt in een later stadium dan niet meer terug naar het Kifid.



te hij diens beleggingsverlies af tegen de performance van een Robeco-fonds met een defensief risicoprofiel. Dat fonds verloor in dezelfde periode slechts iets meer dan 4%. De vermogensbeheerder moest het verschil plus rente over dat bedrag bijpassen, oordeelde de Ombudsman.

Geen gekke score, zegt Van Straaten van Vermogensmonitor. Hij waarschuwt de klagers die hij bijstaat dat zij niet al te hard op de volle mep moeten rekenen. De eigen verantwoordelijkheid wordt ook meegevoerd, plus natuurlijk de schade die de markt als geheel opliep. 'Mensen denken vaak: ik ben €10.000 kwijt, dus dat wil ik ook terug. Ik zeg dan: als je €9.900 krijgt is dat mooi. Dan vallen ze vaak van hun stoel.' De uitspraak van

de Ombudsman is niet bindend, al houdt volgens het Kifid 90% tot 95% van de aangeklaagde partijen zich aan het oordeel. Admiraals vermogensbeheerder wees het echter van de hand.

Admiraal zette de volgende stap: eind 2012 diende hij zijn dossier in bij Kifids Geschillencommissie. Vorig jaar volgden ongeveer duizend klagers zijn voorbeeld, hetzij omdat hun financieel dienstverlener niet thuis gaf, hetzij omdat zij het niet eens waren met de uitspraak van de Ombudsman. Om de Geschillencommissie aan het werk te zetten moet er wel een schade van minimaal €150 in het geding zijn. 'Wij willen hier geen mensen die alleen hun gelijk komen halen', aldus directeur De Groot.

Halverwege 2013 oordeelde de Geschillencommissie alsnog dat Admiraals zaak verjaard was. Admiraal knarstend over die '180 graden-switch van twee instanties binnen één vereniging'. Maar zelfs als de commissie het oordeel van de Ombudsman had bevestigd, was de kans klein geweest dat hij iets van zijn geld zou hebben teruggezien. Zijn vermogensbeheerder, die net als alle andere financiële dienstverleners verplicht bij het Kifid staat ingeschreven, had anderhalf jaar tevoren zijn status omgezet van bindend in niet bindend. Op een enkeling na beschouwen alle

89% van de klachten bij het Kifid werd in 2013 door de Financiële Ombudsman behandeld

10,5% van de klachten ging door naar fase 2, de Geschillencommissie

0,5% van de klachten belandde bij de hoogste Kifid-instantie Commissie van Beroep

banken en verzekeraars de uitspraken van de Geschillencommissie als bindend, aldus het Kifid. Onder de aangesloten financieel adviseurs zijn er nogal wat die voor de optie niet bindend gaan. Dat fruikt jaarlijks zo'n 20 tot 25 zaken, volgens het Kifid. Schrandere particulieren checken de status van een adviseur voordat ze met hem in zee gaan, maar het vervelende is dat tussentijds en zelfs tijdens een lopende zaak van positie gewisseld mag worden. De afgelopen jaren hebben enkele adviseurs

dat gepresteerd. 'Boeventuig', oordeelt Van Straaten van Vermogensmonitor. In lopende zaken wordt dit gedrag inmiddels al niet meer geaccepteerd, maar het Kifid wil er ook officieel van af. Voortaan moet doorslaggevend zijn hoe de dienstverlener in het register stond op het moment dat de klager klant bij hem werd. Directeur De Groot verwacht dat de minister van Financiën over enkele maanden zijn fiat aan Kifids voorstel geeft.

Is ook het oordeel van de Geschillencommissie de klager niet welgevallig, dan kan die zich ten slotte richten tot Kifids Commissie van Beroep voor een definitieve uitspraak. Dat kost €500 en het moet wel om een schade gaan van minstens €25.000. Jaarlijks maken zo'n vijftig particulieren van deze mogelijkheid gebruik. De 'diehard' die nog niet tevreden is, kan daarnaalsnog naar de rechter. Admiraal zag begrijpelijkerwijs af van een gang naar de Commissie van Beroep.

Hij beraadt zich op een verdere procedure met een advocaat, maar heeft er weinig fiducia in. Het ziet er maar uit dat het bedrag dat hij heeft verloren de advocaat te gering is. Dat Admiraal zijn strijd niet staakt, heeft eigenlijk allang niet meer met het geld te maken. 'Daar lig ik niet meer wakker van.' De zaak druist vooral in tegen zijn rechtvaardigheidsgevoel. 'Als ik de proceskosten zelf moest betalen en daarvoor in nul alleen te horen zou krijgen dat ik gelijk heb, zou ik het zo doen.'

Gehoord worden, daar zit voor veel klagers de crux, merkt Terpstra van ABN Amro's klachtenafdeling. Terwille van een wat persoonlijkeraanpak krijgen zij sinds kort naam en telefoonnummer door van de bankmedewerker die hun klacht behandelt. 'Liever wat meer telefoontjes dan ontevreden klanten die op verjaardagsfeestjes hun beklag doen over ons.'

Met beter luisteren en begrip tonen valt volgens Terpstra veel te winnen. Vijf jaar geleden kreeg een ABN Amro-klant een brief dat hij zijn positie in Fortis moest lijkderen, gezien de beursstij. De man ondernam geen actie omdat zijn zoon ernstig ziek werd en later overleed. Zo verloor hij €200.000. Hij bracht de zaak voor de rechter, maar maakte geen kans. Terpstra: 'Juridisch viel ons niets te verwijten, maar zijn klacht dat wij totaal geen aandacht hadden besteed aan de narigheid met zijn zoon was terecht.' Terpstra ging alsnog in gesprek, bood excuses aan en deed de man een week-endje weg cadeau. Inmiddels heeft die zijn beleggingen weer bij de bank ondergebracht.

### Top 5 klachten

- 1 **Schadeverzekeringen** (32% van de gevallen)
- 2 **Levensverzekeringen** (27%)
- 3 **Bankproducten** (19%)
- 4 **Hypotheken** (15%)
- 5 **Beleggingen** (7%)

'De klachten tegen financiële dienstverleners lopen op. Als je niet de juiste wegen bewandelt, kan de zaak stuklopen op simpele manco's, zoals verjaring.'

Lizanne Schipper is freelancejournalist voor Het Financieele Dagblad.

