

Over de handleiding

“Klagen over financiële dienstverlening en dan naar het kifid”

Inleiding

In Nederland is het makkelijk klagen over een financiële dienstverlener, maar het is wel zaak om vooral op de juiste wijze te klagen en bij het juiste ‘loket’. Zo bestaat er het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (kifid)*, waar u terecht kan met uw klacht als deze niet naar tevredenheid is opgelost door de financiële dienstverlener (FD).

Het kifid behandelt klachten over financiële dienstverleners en kan bindende uitspraken doen die vergelijkbaar zijn met een rechtelijk vonnis.

Klacht voorbereiden

Als u één of meerdere klachten hebt over een FD dan zijn er zes belangrijke hoofdpunten waarvan u zich bewust moet zijn. Dit zijn oa:

1. Klaag op tijd; er zijn diverse termijnen die een rol spelen*.
2. Neem zelf schadebeperkende maatregelen; staak het product of dienst waarover u klaagt als daarmee duidelijk de schade beperkt kan worden.
3. Klaag eerst bij de FD of – als het belang groot genoeg is – win eerst advies in bij een specialist.

Het kifid

Als u een klacht hebt en deze is door de FD afgewezen of niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u als consument (en in sommige gevallen als bedrijf*) buiten de rechter om toch nog stappen ondernemen die zicht geven op een beoordeling die vergelijkbaar is met een gerechtelijke uitspraak.

In Nederland kunt u een klacht (geschil) over financiële producten en diensten voorleggen aan het kifid in Den Haag. Zij oordeelt over geschillen en kan ook overwegen om de Ombudsman te laten bemiddelen.

Normaal gesproken is het oordeel van het kifid bindend* en zo vergelijkbaar met een vonnis van de rechter. Er is zelfs – onder bepaalde voorwaarden* – een beroepsmogelijkheid. Het is echter wel zo dat niet alle FD’s zich als bindend hebben verbonden aan het kifid. Dat betekent dat zij een uitspraak van het kifid niet hoeven op te volgen. Banken en verzekeraars staan nagenoeg allemaal als bindend in het register* van het kifid. Het zijn vooral tussenpersonen en enkele vermogensbeheerders die als niet-bindend staan geregistreerd. U kunt wel klagen over deze partijen, maar de uitspraak blijft vrijblijvend voor beide partijen.

Als een partij NIET bij het kifid staat geregistreerd, dan is de organisatie hoogstwaarschijnlijk geen FD of er is sprake van een buitenlandse aanbieder zonder vestiging in Nederland.

Klacht indienen

Het klachttraject bestaat uit twee verschillende procedures: de interne klachtenprocedure (ikp) en de externe procedure. Deze laatste speelt zich af voor het kifid (of de burger rechter als u wilt of in sommige vallen moet*).

De belangrijkste fase van het klachttraject ligt direct bij de start.

Aanvullende aanwijzingen

Speciaal voor de consument die zelf wil klagen heeft Vermogensmonitor een handleiding samengesteld. Hierin is een stappenplan opgenomen dat u kunt gebruiken om uw klacht voor te bereiden en op te stellen. Het is een PDF met diverse hyperlinks naar diverse informatiebronnen die relevant kunnen zijn.

De handleiding bevat tevens een aantal tips en een aantal voorbeeldteksten.

Klagen is niet moeilijk, effectief klagen en een procedure winnen bij het kifid is lastig. Zonder een beetje kennis van het kifid en zonder tips en trucjes is het bijna onmogelijk. Dat handleiding die wij aanbieden geeft u een voorsprong die net genoeg kan zijn om met succes te klagen.

De handleiding kost € 34,- (incl. BTW) en kunt u per email of telefoon bestellen; zie onze contactpagina.