

Voorwoord

15 jaar na zijn oprichting neemt het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) een niet meer weg te denken en belangrijke plaats in binnen het Nederlandse financiële landschap. Het is dan ook niet verwonderlijk dat in verschillende delen van de Financieel Juridische Reeks de behandeling van geschillen door Kifid over de onderwerpen die in de betreffende delen worden behandeld aan de orde komt. Daarbij komt dat Kifid een belangrijke rol vervult bij problemen rondom financiële producten die prominente aandacht in media, politiek en rechtswetenschap hebben gekregen. Daartoe kunnen bijvoorbeeld de beleggingsverzekeringen en rentederivaten worden gerekend.

De redactieraad was dan ook van oordeel dat er in deze Financieel Juridische Reeks een specifiek deel over Kifid zou moeten verschijnen. Niet alleen om de plaats en rol van Kifid zorgvuldig te duiden, maar ook om te bezien hoe de jurisprudentie van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid van invloed is geweest op het vormen van beoordelingskaders voor grote maatschappelijke geschillen over financiële producten. Ook was er behoefte aan een overzicht van de procesgang bij Kifid. Dat betreft zowel de formele regels alsook (en vooral) de materiële invulling van die regels in de praktijk. Nuttig en belangrijk voor alle juristen die op enige wijze met Kifid in aanraking komen en dat zijn er, gelet op de aantallen klachtprocedures, veel.

De redactieraad van de Financieel Juridische Reeks is met dit plan onder de arm naar Kifid getogen, waar dit enthousiast is ontvangen. Deze bundel is vervolgens tot stand gekomen in nauwe samenwerking met Kifid. Die samenwerking reikt verder dan de samenstelling van een gezamenlijke redactie, de gedachtenvorming over structuur van de bundel en de daarin op te nemen onderwerpen. Het enthousiasme van Kifid vertaalt zich ook en vooral in het feit dat alle hoofdstukken zijn geschreven door auteurs die aan Kifid zijn verbonden.

Het feit dat alle auteurs aan Kifid zijn verbonden staat evenwel niet in de weg aan een meerstemmig geluid. Door de verscheidenheid van de bijdragen van de auteurs wordt Kifid via verschillende invalshoeken belicht. In het Ten geleide dat aan de bijdragen van de auteurs voorafgaat, blikt de voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid, Eveline Ruinaard, terug op de 15-jarige geschiedenis van Kifid en geeft zij inzicht in de werkwijze en aanpak van Kifid. In hoofdstuk 1 wordt uiteengezet wat de plaats is van Kifid in het bestel, mede in relatie tot het tuchtrecht. In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van de reglementen de procedure van de Geschillencommissie en de procedure van de Commissie van Beroep besproken. In het derde hoofdstuk volgt een bespiegeling over de partijen en andere betrokkenen in de procedure bij Kifid. En in het vierde hoofdstuk volgt een uiteenzetting van de rechtsfiguur van bindend advies, de kern van het werk van Kifid. In hoofdstuk 5

wordt onderzocht hoe in de Kifid-procedure een disbalans tussen partijen kan worden hersteld en kan worden gezorgd voor een gelijk speelveld, een belangrijke opdracht voor Kifid. In hoofdstuk 6 staat de rechtspersoon centraal, waarbij het gaat om een rechtspersoon die kan worden beschouwd als een verlengstuk van consumenten en daarmee in de gelegenheid is een klacht in te dienen. Het zevende hoofdstuk biedt een helder overzicht van uitspraken over bankzaken door Kifid. Hoofdstuk 8 gaat in op de jurisprudentie van rechters en uitspraken van Kifid over de rentewijzigingsbedingen, in het bijzonder het beding over de variabele rente op doorlopend krediet. Het negende hoofdstuk geeft actualiteiten over uitspraken over verzekeringszaken door Kifid weer. Hoofdstuk 10 bevat een uitgebreide verdieping van het thema informatieverplichtingen bij beleggingsverzekeringen. In deze tien hoofdstukken krijgt de lezer goed inzicht in de werkwijze van Kifid en de reikwijdte van het werk van Kifid. De bijdragen in deze bundel zijn eind 2022 definitief gemaakt. Eventuele ontwikkelingen in jurisprudentie of in de wetenschap van nadien zijn niet meer verwerkt.

In hun bijdragen aan deze bundel hebben de auteurs hun ervaring gecombineerd met een juridische analyse van de betreffende onderwerpen. Daarmee is een staalkaart tot stand gekomen waarin de belangrijkste ontwikkelingen, vragen, wensen en ideeën omtrent het beslissen in, en oplossen van, geschillen tussen consumenten en het mkb aan de ene kant en financiële dienstverleners aan de andere kant, zijn samengebracht.

Hopelijk gaat u net zoveel leesplezier beleven als wij als gezamenlijke redactie hebben gehad bij het samenstellen van deze bundel.

Nienke Boomsma (redactieraad FJR)

Rob Knopper (Kifid)

Randolf van Lambalgen (Kifid)

Gijs Molkenboer (redactieraad FJR)

Ten geleide

Meer willen weten over Kifid

Kifid bestond in 2022 15 jaar, het derde lustrum van het financiële klachteninstituut van Nederland. In 2007 is Kifid opgericht als één loket voor consumenten met financiële klachten. In de jaren daarvoor kon een consument terecht bij verschillende buitengerechtelijke geschillenbeslechteers: de Geschillencommissie Bankzaken, de Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen, het Klachteninstituut Verzekeringen (SKV) en de Klachtencommissie DSI (Dutch Securities Institute). Bij Kifid kwamen al die loketten samen. Kifid is een door de Nederlandse Minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege.

ADR-instantie

Op grond van de Europese *Alternative Dispute Resolution Richtlijn* voor consumenten (Richtlijn 2013/11/EU) is Kifid in Nederland aangewezen als ADR-instantie ter beslechting van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Kifid behandelt klachten van consumenten over financiële producten en diensten van banken, verzekeraars (zowel schadeverzekeraars als levensverzekeraars), intermediairs, hypotheekadviseurs, vermogensbeheerders en beleggingsadviseurs. Kortom, Kifid is het brede financiële klachteninstituut in Nederland. Het verschil met de rechter is dat Kifid als buitengerechtelijke geschillenbeslechter haar taak ruimer kan opvatten.¹ Dat draagt bij aan de toegankelijkheid voor consumenten.

Kifid is er niet alleen voor consumenten. Kleinzakelijke ondernemers kunnen sinds 1 juli 2018 bij Kifid terecht met klachten over bancaire kredieten, sinds 1 juli 2019 met klachten over alternatieve financieringen en sinds 1 mei 2021 met klachten over financieel advies. Tot slot behandelt Kifid sinds 1 oktober 2022 ook klachten van consumenten en kleinzakelijke ondernemers over registraties bij het Bureau Krediet Registratie.

Kifid behandelt op jaarbasis tussen de 3000 en 3200 klachten. Voor het overgrote deel betreft dit consumentenklachten, met al sinds jaar en dag op de eerste plek klachten over schadeverzekeringen in brede zin. Kifid behandelt nog nauwelijks kleinzakelijke klachten. Dat is te verklaren door de relatief korte periode dat de kleinzakelijke loketten bij Kifid zijn geopend, in combinatie met het feit dat het moet gaan om een krediet of financiering dat sinds de opening van het loket is aangegaan. Dan duurt het echt nog wel even voordat er problemen ontstaan die aan Kifid worden voorgelegd.²

-
1. Zie hierover hoofdstuk 5 in deze bundel, waarin wordt uitgelegd wat een buitengerechtelijke geschillenbeslechter meer kan doen dan een rechter.
 2. Voor een uitgebreide verslaglegging over aantallen klachten op jaarbasis, zie de jaarverslagen Kifid, te vinden op kifid.nl/jaarverslagen.

Vierjaarlijkse evaluatie

Op grond van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft wordt Kifid elke vier jaar geëvalueerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. In 2020 is deze evaluatie uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek met accenten op de volgende onderwerpen: onafhankelijkheid Kifid, borging consumentenbelang en doelmatigheid en kosten.³

SEO heeft bevestigd dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat is gewaarborgd. Stakeholders zijn in het algemeen positief. SEO heeft een aantal aanbevelingen gedaan op het gebied van borging consumentenbelang waarmee Kifid aan de slag is gegaan. Het gaat bijvoorbeeld om het nog meer bevorderen van een gelijk speelveld, om verwachtingsmanagement over de klachtprocedure en om eenduidigheid in de klachtbehandeling. Met de Kifid kennisdocumenten op de website is voor iedereen zichtbaar wat de lijnen zijn in uitspraken van Kifid. Kifid heeft een onafhankelijk wetenschappelijk onderzoeker verzocht een opinie te schrijven over de aanbeveling van SEO om de toets aan het juridische kader breder op te vatten. Op het gebied van doelmatigheid en kosten heeft SEO geconstateerd dat de gemiddelde behandeltime de afgelopen periode is afgenomen en dat de kosten en de behandelzeiten bij Kifid gemiddeld lager zijn dan bij de rechter. Kifid maakt waar dat ze een laagdrempelig alternatief is voor de rechter.

Bemiddeling of uitspraak

In Kifid kwam veel expertise samen toen 15 jaar geleden de verschillende instanties daarin opgingen. Het zijn ervaren geschillenbeslechtters die met elkaar Kifid vorm en inhoud hebben gegeven. Als buitengerechtelijke geschillenbeslechter zet de Geschillencommissie actief in op bemiddeling. In eerste instantie zijn het de secretarissen die dit namens de Geschillencommissie doen. Zij zijn juridisch deskundig, ervaren, bekend met de financiële sector en weten hoe te bemiddelen. Zo mogelijk wordt met partijen een bemiddelingsgesprek gehouden. Voorheen was de bemiddelende taak neergelegd bij (de secretarissen van) de financiële ombudsman. Die functie is in 2015 opgeheven om de duur van de klachtprocedure te verkorten. Voorheen moesten consumenten na een mislukte bemiddeling weer helemaal opnieuw beginnen met het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Nu kan in elke fase van de procedure door (de secretarissen van) de Geschillencommissie worden bemiddeld. In ongeveer 45% van de klachtzaken wordt een bemiddelresultaat bereikt. Consumenten waardeerden Kifid in 2021 gemiddeld met een 7.5 (op een schaal van 1 tot 10). Consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling geven Kifid gemiddeld genomen een hoge waardering.⁴

Als bemiddeling niet slaagt of hiervoor geen ruimte is bij partijen, zal de Geschillencommissie de klacht beoordelen. Heeft de Geschillencommissie behoefte om nadere vragen te stellen, dan nodigt zij partijen uit voor een zitting. Ook dan kan alsnog een schikking tot stand komen. Als dat niet het geval is, volgt een uitspraak, in 92% van de gevallen in de vorm van een bindend advies. Als een partij het niet

3. Het SEO-rapport Evaluatie Kifid is te vinden op de website van SEO: seo.nl/publicaties.

4. Kifid laat door een onafhankelijk onderzoeksbureau continu onderzoek doen naar de klanttevredenheid bij consumenten en doet daarvan verslag in de jaarverslagen. Deze informatie komt uit het jaarverslag 2021, te vinden op kifid.nl/jaarverslagen.

eens is met de uitspraak, bestaat onder voorwaarden de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de Commissie van Beroep.

Procedurele rechtvaardigheid

Kifid vindt het belangrijk dat beide partijen, consumenten of kleinzakelijke ondernemers enerzijds en financiële dienstverleners anderzijds, zich serieus genomen voelen door de manier waarop hun klacht wordt behandeld. Kifid laat zich inspireren door inzichten uit de theorie van de procedurele rechtvaardigheid. Het gaat daarbij zowel over de rechtvaardige inrichting van de procedure als over de daadwerkelijke ervaring van betrokkenen.

Bij procedurele rechtvaardigheid is er aandacht voor de subjectieve kant van geschilbeslechting: wordt op de juiste wijze invulling gegeven aan de procedure? Kernbegrippen bij procedurele rechtvaardigheid zijn *voice* en *control*. Bij *voice* gaat het om de mate waarin partijen het gevoel hebben dat zij worden gehoord en gelegenheid krijgen argumenten in te brengen. Bij *control* gaat het om de mate waarin partijen kunnen participeren in de besluitvorming en invloed kunnen uitoefenen op de wijze waarop de procedure verloopt.

Onderzoek van de Amerikaanse professor E. Allan Lind toont aan dat procedurele rechtvaardigheid voor iedereen belangrijk is. In het bijzonder voor mensen die persoonlijk geraakt worden door een negatieve beslissing en voor mensen die onvoldoende kennis hebben van de relevante wet- en regelgeving. Veelal is dit het geval bij consumenten die bij Kifid klagen. Van belang is verder dat beide partijen, dus ook de financiële dienstverleners, de wijze waarop een klacht wordt behandeld als rechtvaardig ervaren, ongeacht de uitkomst. Uit onderzoek blijkt dat voor effectief ervaren procedurele rechtvaardigheid het essentieel is dat iemand kan zeggen: *ik ben met respect behandeld, ik kon mijn mening geven, er werd oprecht naar mijn mening geluisterd, ik ben rechtvaardig bejegend, ik ben door professionele mensen competent behandeld.*⁵

Ervaringen bij de overheid laten zien dat als in een procedure adequate informatie wordt gegeven en voorwaarden voor een eerlijke behandeling worden gecreëerd, het vertrouwen toeneemt en de acceptatie van de uitkomst groter is dan wanneer hierin niet is voorzien.

Bij Kifid vinden we het belangrijk beide partijen gelijkwaardig serieus te nemen, goed te luisteren, respect te tonen, informatie te geven over het proces en te zorgen voor een goed evenwicht tussen partijen. Hoe beter de procedure op deze wijze wordt ingevuld, hoe groter het vertrouwen in Kifid.

5. Als bronnen voor uitleg en onderzoek over procedurele rechtvaardigheid zijn gehanteerd: Alex Brenninkmeijer, 'Soorten rechtvaardigheid en hun invloed op een mediation', *TC* 2011, nr. 4, p. 23-25; Programma Prettig contact met de overheid van het Ministerie voor Binnenlandse Zaken, Van den Bos, Van der Velden & Lind, *Utrecht Law Review* 2014 en H.A.M. Grootelaar, *Interacting with Procedural Justice in Courts* (diss. Utrecht), Universiteit Utrecht 2018.

Het is dus van belang dat partijen zich gehoord voelen en de ruimte krijgen hun verhaal te vertellen. Als uitgangspunt voor een goede klachtbehandeling bij Kifid geldt:

- het gaat over de werkelijke klacht(en) van de consument;
- de klachtbehandeling is doelgericht en onderzoekend;
- aan de eisen van hoor en wederhoor wordt voldaan;
- er is actieve communicatie met partijen in heldere taal;
- de gang van zaken is voor partijen transparant en zo duidelijk mogelijk;
- een minnelijke oplossing (bemiddeling) heeft de voorkeur boven een uitspraak.

Kifid doet ertoe. Consumenten weten Kifid te vinden met klachten op velerlei gebied, bijvoorbeeld over beleggingsverzekeringen en over variabele rente op doorlopend krediet. Uitspraken van Kifid maken het verschil voor consumenten. Beide commissies van Kifid buigen zich over onderwerpen die ook door civiele rechters worden behandeld. Beide commissies houden dan ook nauwkeurig de jurisprudentie van de civiele rechtspraak bij en verwijzen daarnaar in hun uitspraken. Andersom gebeurt hetzelfde: civiele rechters houden de uitspraken van Kifid bij en verwijzen daarnaar in hun uitspraken.

Deze bundel

Daarom is het zo mooi dat Kifid onderwerp is van deze bundel uit de Financieel Juridische Reeks en dat in deze bundel waardevolle informatie voor iedereen beschikbaar is over het financiële klachteninstituut van Nederland. *Praktische informatie*, bijvoorbeeld over de procedure bij Kifid en de reglementen van Kifid, *beschouwende informatie*, bijvoorbeeld over de partijen en andere betrokkenen, en *verdiepende informatie*, bijvoorbeeld over de rechtsfiguur bindend advies.

In deze bundel krijgt de lezer goed inzicht in de werkwijze van Kifid en de reikwijdte van het werk van Kifid. Alle financiële thema's komen bij Kifid aan de orde, en daar buigen we ons over met alle deskundigheid die we in huis hebben.

En die deskundigheid is groot. De leden van de Geschillencommissie en van de Commissie van Beroep worden geselecteerd op hun deskundigheid op financieel-juridisch, financieel, actuariael, economisch of medisch gebied. Ook expertise op het gebied van consumentengedrag is in huis. Voor beide commissies geldt dat de leden hun werk voor Kifid doen als nevenfunctie. Zij mogen niet werkzaam zijn in de financiële sector en dat geldt ook gedurende een jaar voor hun aantreden. De commissieleden zijn veelal afkomstig uit de rechterlijke macht, de advocatuur en de wetenschap. Met kennis van zaken beoordelen zij de aan Kifid voorgelegde klachten.

Tot slot

Alle bijdragen in de bundel zijn op persoonlijke titel geschreven door zeer gewaardeerde collega's van Kifid. Zij hebben daar met veel passie aan gewerkt. Zij verzorgen met hun open en kritische blik een mooie kijk in de dagelijkse praktijk van Kifid. Ik ben hen daar zeer erkentelijk voor. Veel dank ook aan de redacteurs van de Financieel Juridische Reeks en aan de redacteurs van Kifid voor hun onvermoeibare inzet om u deze mooie bundel te bezorgen.

Ik wens de lezer veel leesplezier!

Eveline Ruinaard
Voorzitter Geschillencommissie en directeur Kifid
11 april 2023

Hoofdstuk 1

Kifid en de plaats binnen het bestel

Mr. F.M.M.L. Fleskens en mr. I.M.L. Venker

1.1 Inleiding

In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt kort de ontstaansgeschiedenis van Kifid besproken, om de plaats te duiden van Kifid binnen het bestel. Daarbij zal tevens ingegaan worden op enkele van de rechtsvoorgangers. Aan het slot van het eerste deel wordt uiteengezet welke zaken Kifid behandelt.

In het tweede deel van dit hoofdstuk komen de verhoudingen tussen de erkende spelers in de geschilbeslechting van financiële geschillen aan bod, met allereerst in het kort de relatie van Kifid met de overheidsrechter.¹ Daarna worden de Ombudsman Pensioenen en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen in relatie tot Kifid besproken.

In het derde en laatste deel van dit hoofdstuk wordt het tuchtrecht in de financiële sector behandeld en worden de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), de Stichting Tuchtrecht Banken en de Tuchtcommissie van het Dutch Security Instituut besproken.

Als slot wordt de balans van dit hoofdstuk opgemaakt.

1.2 Kifid

1.2.1 De ontstaansgeschiedenis van Kifid

Voorafgaand aan de oprichting van Kifid, heeft de Europese Commissie in verschillende richtlijnen lidstaten opgeroepen te bevorderen dat consumenten toegang zouden krijgen tot alternatieve geschilbeslechting bij geschillen over een aantal specifieke financiële diensten. Daarnaast had in Nederland de Minister van Financiën reeds het voornemen om een wettelijk kader op te stellen voor de bemiddeling in financiële diensten. Via de Autoriteit Financiële Markten² zijn verschillende commissies bij dit plan betrokken, waaronder de Commissie Klachtenregeling Financiële Dienstverlening.³ De CKFD heeft onder leiding van de heer Wabeke, die destijds ombudsman was bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, onderzoek gedaan naar en geadviseerd over hoe de markt zorg kon dragen voor een – kort gezegd – toegankelijk en laagdrempelig klachteninstituut voor consumenten met een klacht over een financieel product of financiële dienst.

De CKFD was nagenoeg unaniem⁴ voorstander van één gezamenlijk klachteninstituut voor alle financiële diensten met een ombudsman voor het bemiddelen van

1. Hierover meer in hoofdstuk 4 waarin het bindend advies wordt behandeld.
2. Hierna aangeduid als 'AFM'.
3. Hierna aangeduid als 'CKFD'.
4. Alleen het Dutch Securities Institute was geen voorstander.

klachten. De CKFD heeft haar advies ter consultatie aan de markt voorgelegd. Uit de reacties uit de markt bleek dat het merendeel het advies van de CKFD steunde. De Minister van Financiën heeft het advies van de CKFD ten aanzien van alternatieve geschilbeslechting opgevolgd, door in eerste instantie een zelfregulerende rol voor de markt in zijn wetsvoorstel⁵ op te nemen.

Als reactie op het wetsvoorstel, heeft de AFM de minister in een brief verzocht om wettelijk vast te leggen dat financiële dienstverleners verplicht zijn om over een klachtenregeling te beschikken, door zich aan te sluiten bij een (erkende en) bestaande klachteninstantie, of doordat de financiële dienstverlener zelf zorg draagt voor een (erkende) klachteninstantie. Ook vanuit de Consumentenbond kwam de wens wettelijk vast te leggen dat consumenten via één instantie hun geschillen over alle financiële producten en diensten konden beslechten.⁶

Uiteindelijk is, ter implementatie van de hiervoor besproken Europese richtlijnen, in het huidige artikel 4:17 lid 1 sub b Wet op het financieel toezicht⁷ verankerd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om zich aan te sluiten bij een door de Minister van Financiën erkende geschilleninstantie. Per 1 januari 2007 is Kifid door de Minister van Financiën erkend als officiële geschilleninstantie in de zin van dat artikel.

1.2.2 Enkele voorgangers van Kifid

Voordat Kifid met haar werkzaamheden als officieel erkend klachteninstituut begon, kende Nederland een veelheid aan klachteninstellingen die allemaal hun eigen financiële dienstverleners en producten binnen de financiële dienstverlening bestreken. Dit zorgde bij consumenten voor onduidelijkheid. Daarnaast waren er problemen met bevoegdheden, met name bij gemengde financiële producten, als verschillende klachteninstellingen gedeeltelijk bevoegd waren. Bovendien werd niet voor alle klachten buitengerechtelijke geschilbeslechting aangeboden en waren niet alle financiële dienstverleners bij een klachteninstituut aangesloten. Mede door deze omstandigheden was de CKFD, zoals eerder vermeld, groot voorstander van één sectorbreed klachteninstituut.⁸

Zonder uitputtend te zijn, zijn de volgende klachteninstellingen als voorgangers van Kifid te onderkennen.

De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen⁹ is in 1999 met haar taken aangevangen. De voornaamste taak van SKV was om, naar aanleiding van klachten van consumenten over bij SKV aangesloten verzekeraars en tussenpersonen, te bemiddelen. Zakelijke partijen konden dus niet van deze klachtprocedure gebruikmaken.

5. Destijds de Wet financiële dienstverlening, geldend van 29-12-2016 tot 31-12-2006. Vanaf 1-12-2007 vervangen door de Wet op het financieel toezicht.
6. D.P.C.M. Hellegers, *De juridische aspecten van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) anno 2015* (ACIS-serie, deel 13), Zutphen: Uitgeverij Paris 2015, par. 2.2.
7. Hierna aangeduid als 'Wft'.
8. Hellegers 2015, par. 2.4.
9. Hierna aangeduid als 'SKV'.

Daarnaast verzorgde SKV ook de tuchtrechtspraak van het Verbond van Verzekeraars.¹⁰ Kort gezegd hanteerde SKV twee sporen. Ofwel de Ombudsman Verzekeringen bemiddelde tussen partijen, ofwel de klacht werd doorgestuurd naar de Raad van Toezicht. Dit laatste gebeurde wanneer een klacht alleen tuchtrechtelijke aspecten bevatte, of als het volgens de Ombudsman nodig was dat de Raad van Toezicht zich uitsprak over de klacht.

Hoewel de uitspraken van de Raad van Toezicht niet afdwingbaar waren, werden zij in de meeste gevallen door aangeslotenen uitgevoerd, omdat aangeslotenen zich hiertoe hadden verplicht. Bovendien kon de aangeslotene door het Verbond van Verzekeraars op haar gedrag worden aangesproken als zij geen uitvoering gaf aan de uitspraak.¹¹ Het Verbond van Verzekeraars kon in dat geval via haar verenigingsregels een sanctie opleggen.

De Geschillencommissie Bankzaken

De Geschillencommissie Bankzaken is in 1995 voortgekomen uit een fusie¹² en viel onder de Stichting Geschillencommissies. Bijzonder aan de Geschillencommissie Bankzaken was dat de Geschillencommissie, volgens artikel 5 lid 1 onder d van haar reglement, ook klachten kon behandelen over diensten die deels zakelijk waren afgenomen of aangevraagd, als de hoofdzaak van de afgenomen dienst maar particulier was. Dit in tegenstelling tot de andere geschillencommissies.

De Geschillencommissie Bankzaken had als taak het oplossen van geschillen, door een schikking tussen partijen te stimuleren of een bindend advies uit te brengen. Als het geschil principieel was en het belang van de zaak voor de bank of de bedrijfstak meer dan een half miljoen euro vertegenwoordigde, kon ervoor gekozen worden om, nadat de Geschillencommissie haar bindend advies had uitgebracht, het geschil in volle omvang voor te leggen aan de overheidsrechter. De proceskosten in de procedure bij de overheidsrechter moesten in dat geval evenwel door de bank worden vergoed.

De uitspraak van de overheidsrechter kon dan overigens geen afbreuk doen aan het advies van de Geschillencommissie in de individuele zaak, hetgeen ook verklaart waarom de proceskosten werden vergoed nu de betrokken klager 'pro forma' in de civiele procedure werd betrokken. Dat advies van de Geschillencommissie moest hoe dan ook worden uitgevoerd door de bank. Als de consument echter niet wenste mee te werken aan de procedure bij de overheidsrechter, dan werd het advies van de Geschillencommissie Bankzaken niet-bindend geacht en was de bank niet gehouden om uitvoering aan het advies te geven.¹³

10. Zie verder ook hierna par. 1.4.2.

11. M.L. Hendrikse & J.G.J. Rinkes, *Naar een Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Preadvises voor de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening 2006*, Zutphen: Uitgeverij Paris 2006, par. 2.1.

12. De fusie vond plaats tussen de Geschillencommissie Bankzaken (Postbank) die alleen klachten over betalingsverkeer bij de Postbank behandelde en onder de Stichting Geschillencommissies viel en de Geschillencommissie Bankbedrijf die klachten over alle banken behalve de Postbank behandelde. De Geschillencommissie Bankbedrijf was opgericht op voorstel van de voorganger van de Nederlandse Vereniging voor Banken en maakte geen onderdeel uit van de Stichting Geschillencommissies.

13. Hendrikse & Rinkes 2006, par. 2.2.

Het Dutch Securities Institute

Het Dutch Securities Institute¹⁴ is in 1999 opgericht als zelfreguleringsinstituut van met name de beleggingssector en is, in tegenstelling tot SKV en de Geschillencommissie Bankzaken, nog altijd actief. DSI had veel meer taken dan voornoemde geschilleninstanties. Zij heeft die taken behouden na de komst van Kifid als klachteninstituut, voor zover deze niet lagen op het gebied van het behandelen van klachten van consumenten. DSI heeft als hoofdtaak om het vertrouwen van beleggers in financiële markten te versterken. Dit doet het door professionals die adviseren, bemiddelen of handelen in effecten te certificeren en regelmatig te toetsen op hun integriteit, kennis en vakbekwaamheid. Deze professionals zijn hetzij als bedrijf aangesloten bij DSI, hetzij via hun werkgever, die op haar beurt bij het instituut is aangesloten.

Voor de komst van Kifid kon een particuliere belegger, die een schadevergoeding vorderde van een professional die door DSI was gecertificeerd, zich tot de Klachtencommissie van DSI wenden. De klacht werd overigens niet in behandeling genomen als de voorzitter van de commissie en de secretaris reeds op basis van de klacht zelf constateerden dat de klacht kennelijk ongegrond was.

Tegen de uitspraken van de Klachtencommissie stond in bepaalde gevallen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep van DSI. Zo moest het advies van de Klachtencommissie bindend zijn en de klacht minimaal € 100 000 bedragen. Indien sprake was van een bindend advies kon het advies alleen marginaal door de overheidsrechter worden getoetst.¹⁵ Wanneer het een niet-bindend advies betrof, kon de hele omvang van de zaak door de overheidsrechter worden beoordeeld.¹⁶

DSI beschikt nog altijd over onder andere een Tucht- en Geschillencommissie, een Commissie van Beroep en een Arbitragecommissie. De taak van de Tuchtcommissie wordt in paragraaf 1.4.4 besproken. De Geschillencommissie behandelt geschillen tussen verzoekers, kandidaten, gecertificeerden of deelnemers en DSI¹⁷. De Commissie van Beroep is de beroepsinstantie voor zowel de Tucht- als de Geschillencommissie. De Arbitragecommissie is bedoeld om geschillen tussen professionals op te lossen en daarmee een rechtsgang te voorkomen.

14. Hierna aangeduid als 'DSI', zie voor informatie over DSI, de reglementen, uitspraken en jaarverslagen de website van DSI, dsi.nl.

15. Een bindend advies van de Klachtencommissie kwalificeert als een vaststellingsovereenkomst en kan daarom alleen op grond van art. 7:904 BW (naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar) worden getoetst.

16. Hendrikse & Rinkes 2006, par. 2.3.

17. Verzoekers zijn personen of instellingen die een verzoek hebben ingediend om in de DSI-registers te worden ingeschreven. Met kandidaten worden meerderjarige natuurlijke personen bedoeld die werkzaam zijn in de financiële sector bij een deelnemer, zijnde een in de registers van DSI ingeschreven rechtspersoon die nog niet aan alle eisen voor certificering voldoet. Een gecertificeerde voldoet wel aan deze eisen en is ingeschreven. Zie art. 1 DSI Algemeen Reglement waarin de definities worden uitgelegd.

1.2.3 De zaken die Kifid behandelt

Bij de oprichting van Kifid heeft zij als opdracht gekregen om klachten van consumenten over financiële diensten te behandelen. Op 1 juli 2018 heeft Kifid een loket geopend voor klachten van mkb'ers¹⁸ over zakelijke kredieten, op 1 juli 2019 een loket voor klachten over alternatieve financiering en op 1 juli 2021 een loket voor klachten over erkend financieringsadvies mkb.¹⁹ Op 1 oktober 2021 is daar het loket voor klachten over kredietregistraties bijgekomen, ook wel bekend als BKR-registraties.

De klager die bij Kifid een klacht wil indienen, zal allereerst de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener dienen te doorlopen, tenzij de organisatie niet binnen bekwame tijd op de klacht reageert. De Geschillencommissie behandelt de klacht in eerste aanleg, daarbij ondersteund door secretarissen die het dossier in de schriftelijke fase onder handen hebben. Gedurende het gehele proces wordt actief aangestuurd op bemiddeling tussen partijen.

Als het niet lukt om de klacht via bemiddeling op te lossen, doet de Geschillencommissie uitspraak. Dat kan in de vorm van een bindend of niet-bindend advies. Zowel de klager als de financiële dienstverlener kan de keuze bepalen. Als één van de partijen kiest voor niet- bindend, kunnen partijen niet aan de uitspraak worden gehouden en kan de overheidsrechter over de volle omvang van het geschil oordelen. Is de uitspraak echter bindend, dan heeft deze de vorm van een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek²⁰ en kan de overheidsrechter deze alleen nog marginaal toetsen. Dat wil zeggen dat de gebondenheid aan de uitspraak alleen kan worden aangetast als de inhoud of de wijze van totstandkoming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.²¹ In hoofdstuk 4 zal nader worden ingegaan op de mogelijkheid om de (gebondenheid aan een) bindende Kifid-uitspraak aan te tasten.

Als de Geschillencommissie een bindende uitspraak heeft gedaan en het belang van de vordering minimaal € 25 000 is, kan beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep van Kifid. Bij de Commissie van Beroep oordeelt een meer-voudige commissie over de zaak.²²

18. Midden- en kleinbedrijf.

19. Het erkend financieringsadvies mkb is in het leven geroepen door Stichting MKB Financiering en betreft een keurmerk met als doel het vak van financieringsadviseurs van bedrijven te professionaliseren. Zie verder ook hoofdstuk 2 van deze bundel, waarin de verschillende reglementen worden besproken.

20. Hierna aangeduid als 'BW'.

21. Art. 7:904 lid 1 BW.

22. Zie kifid.nl, ook voor de reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.