

Jaarverslag 2020

**‘We stellen onze schatkamer
aan kennis graag open’**

Ralph Pans

**‘Discussie over
onafhankelijkheid kan
van tafel’**

Eveline Ruinaard

**‘Houd de consument van
morgen voor ogen’**

Wanner Los

Kifid: hier staan we voor

Missie, visie en werkwijze.....	3
Samenstelling bestuur en commissies.....	5

Bestuursverslag

Interview Ralph Pans.....	7
Interview Eveline Ruinaard.....	11
Interview Wanner Los.....	15
Bestuursverklaring risicomanagement.....	18

Klachten in cijfers

Klachten in cijfers.....	20
Behandelde klachten.....	23

Uit de praktijk...

voor kleinzakelijke ondernemers.....	27
verzekeringsklachten.....	29
beleggingsklachten.....	31
bank & hypotheekklachten.....	33

Kifid in de samenleving

Klanttevredenheid.....	36
In gesprek met.....	37
Maatschappelijk actief.....	38
Internationaal.....	38
Zichtbaarheid.....	38

Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening & toelichting.....	40
Bezoldiging topfunctionarissen WNT.....	43
Begroting 2021.....	45
Controleverklaring accountant.....	46

Kifid: hier staan we voor

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener.

Missie

Het financiële klachtenloket biedt mensen met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter.

Visie

Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners. Ieder krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers

van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleinzakelijke ondernemers, die in de regel zonder advocaat procederen.

Werkwijze

Heeft een consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht over een financiële dienstverlener, dan gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtenprocedure voor de klant geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt alleen klachten tegen financiële dienstverleners die zijn aangesloten. In 2020 waren dat er 7.287.

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin zowel de consument of kleinzakelijke ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie om een uitspraak te krijgen. Indien een partij hiertegen in beroep gaat, zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

Dit deed Kifid in 2020



3.223

Behandelde klachten



52

Commissieleden



75

Medewerkers



1.481

Bemiddelresultaten



1.175

Uitspraken



7

Klanttevredenheid

Onpartijdig

Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de statuten en reglementen. De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van Kifid. Dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd, is bevestigd door SEO in het Evaluatierapport Kifid van oktober 2020. ●



Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2020 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie Rentederivaten MKB en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Bestuur Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening – Kifid

Kifid heeft op 1 juli 2020 afscheid genomen van bestuurslid Wop de Lange. Hij is opgevolgd door twee nieuwe bestuursleden: de heren Bart Combée en Paul Morshuis. Het stichtingsbestuur bestaat nu uit vier leden, die zes keer per jaar vergaderen. Het bestuur ziet toe op de kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtbehandeling, stelt het beleid en de begroting vast, is eindverantwoordelijk voor de stichting en fungeert als sparringpartner voor de voorzitter Geschillencommissie tevens algemeen directeur van Kifid. Het bestuur benoemt de bestuursleden en de voorzitters en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De benoemingen van bestuursleden en de beide commissievoorzitters gebeuren met voorafgaande goedkeuring van de minister van Financiën.

voorzitter

mr. R.J.J.M. Pans

vicevoorzitter

mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer

leden

- drs. W. de Lange (tot 1 juli 2020)
- drs. B. Combée (sinds 1 juli 2020)
- drs. P.A. Morshuis RC (sinds 1 juli 2020)

auditcommissie

- mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer
- drs. W. de Lange (tot 1 juli 2020)
- drs. P.A. Morshuis RC (sinds 1 juli 2020)

remuneratiecommissie

- mr. R.J.J.M. Pans
- drs. W. de Lange (tot 1 juli 2020)
- drs. B. Combée (sinds 1 juli 2020)

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens algemeen directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens als algemeen directeur leiding aan de organisatie van het klachteninstituut. De organisatie ondersteunt de werkzaamheden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep en is belast met de voorbereiding en uitvoering van het beleid.

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

De Geschillencommissie bestaat uit zowel juristen als uit mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat, medisch, re-integratie, financiële dienstverlening en ondernemerschap. De functie Lid van de Geschillencommissie is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen

commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener. De Geschillencommissie kent drie afdelingen, met elk een vicevoorzitter. Commissieleden zijn afhankelijk van hun deskundigheid inzetbaar in een of meer afdelingen.

vicevoorzitters

- prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen
- mr. R.J. Paris, vicevoorzitter afdeling Bankzaken (tot 15 oktober 2020)
- mr. J. van der Groen, vicevoorzitter afdeling Bankzaken (sinds 15 oktober 2020)
- mr. J. Wortel, vicevoorzitter afdeling Beleggen

leden

- mr. dr. S.O.H. Bakkerus
- mevrouw mr. L. van Berkum
- mr. F.H.E. Boerma
- mevrouw T.I. van Bommel-Scheffer
- mevrouw mr. M.E.J. Bracco Gartner
- prof. dr. A. Buijs
- mevrouw mr. M.C.M. van Dijk
- drs. W. Dullemond
- mr. E.L.A. van Emden
- mr. dr. K. Engel
- mr. W.H.G.A. Filott mpf (tot 22 mei 2020)
- mr. J. van der Groen
- mr. dr. D.P.C.M. Hellegers
- R.J. Henninger
- mr. J.S.W. Holtrop (tot 1 september 2020)
- mr. R.L.H. IJzerman
- mevrouw drs. J.W. Janse
- mr. S.W.A. Kelterman
- mr. dr. H.O. Kerkmeester

- mr. B.F. Keulen (tot 1 juni 2020)
- mr. dr. drs. R. Knopper (tot 1 september 2020)
- mr. A.P. Luitingh
- mr. drs. S.F. van Merwijk
- mr. dr. M.D.H. Nelemans
- mevrouw W.J.J. Ong RA
- N.W. Over de Vest
- mevrouw drs. A. Paulusma-de Waal, arts M&G RGA
- mr. G.R.B. van Peurseem
- mevrouw mr. C.E. Polak
- mevrouw mr. S. Riemens
- drs. M.L.A. Schotel, arts RGA
- J.F. Stoffijn
- A.E. Tevel
- mr. R.J. Verschoof
- mr. A.W.H. Vink
- prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem (sinds 1 september 2020)
- mevrouw mr. A.M.T. Wigger

Geschillencommissie Rentederivaten MKB

voorzitter

mevrouw mr. E.C. Ruinaard

leden

- mr. E.L.A. van Emden (bemiddelaar)
- drs. J.C.P.M. van Erp (tot 26 juni 2020)
- mr. W.H.G.A. Filott mpf (tot 22 mei 2020)
- mr. dr. H.O. Kerkmeester
- mr. drs. S.F. van Merwijk
- prof. M.G.C.M. Peeters

Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van consumenten, ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie. De Commissie bestaat uit zowel juristen als mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy en actuarial. De functie Lid van de Commissie van Beroep is een nevenfunctie. Vanzelfsprekend kunnen commissieleden niet werken voor een bij Kifid aangesloten financiële dienstverlener.

voorzitter

mr. W.J.J. Los

leden

- mevrouw mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter
- mr. dr. S.B. van Baalen
- A. de Bruijne RA
- mr. A. Bus
- prof. mr. D. Busch
- drs. C. Graafland
- J.C.H. Kars AAG CERA
- mr. G.C.C. Lewin
- P.G. Polstra AA RB (sinds 1 september 2020)
- mr. F.R. Salomons
- mevrouw mr. A. Smeeïng-van Hees
- mr. R.J.F. Thiessen
- mevrouw mr. E.E. van Tuyl van Serooskerken-Röell
- F.R. Valkenburg AAG RBA
- mr. J. Willeumier
- mr. J.B.M.M. Wuisman ●

‘We stellen onze schatkamer aan kennis graag open’

Bestuursvoorzitter **RALPH PANS** kreeg in 2020 over Kifid een goed rapport van SEO, de Kifid-medewerkers bleken tevreden over hun werkgever en consumenten beoordeelden het klachteninstituut met een 7,3. Daar zou menig instituut zijn vingers bij aflikken, weet Pans. Toch blijft hij hameren op één kwestie: behandeltijden.



RALPH PANS

is Staatsraad bij de Raad van State en sinds 1 januari 2017 tevens voorzitter van het Kifid-bestuur.

Was:

- **Wethouder, tevens locoburgemeester van de gemeente Zaanstad**
- **Burgemeester van de gemeente Rosmalen**
- **Burgemeester van de gemeente Almere**
- **Secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat**
- **Voorzitter directieraad van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten**

Het bestuur is uitgebreid in 2020, waarom?

'We zijn van drie naar vier personen gegaan. Niet omdat ons takenpakket zo enorm is toegenomen, maar omdat we een vacature hadden en we twee kandidaten vonden, Bart Combée en Paul Morshuis, die we zo geschikt en complementair vonden dat we dachten: waarom benoemen we ze niet allebei? We hebben daarmee een extra perspectief in huis gehaald.'

Ook de Geschillencommissie verwelkomde een nieuw lid, waar moet iemand aan voldoen?

'Het gaat in de Geschillencommissie om een combinatie van inhoudelijke en juridische deskundigheid. Maar we vragen nog iets extra's. Kifid doet aan buitenrechtelijke geschillenbeslechting, en dat houdt in dat er niet louter langs strikt juridische lijnen wordt gekeken. We verwachten een goed

oog voor de positie van de consument die zelden met een advocaat aan zijn zijde komt en we zien graag de vaardigheden om een bemiddeling tot stand te brengen. Met het oog daarop willen we meer gedragswetenschappelijke expertise naar de Geschillencommissie halen, dat was ook een aanbeveling uit het SEO-evaluatierapport.'

Tevreden over de uitkomsten van de evaluatie door SEO Economisch Onderzoek?

'Het is best spannend, elke vier jaar komt er zo'n evaluatie. Maar als bestuur zijn we er heel tevreden over. Een van de klassiekers is natuurlijk de onafhankelijke positie van Kifid. Die staat buiten kijf concludeert ook SEO. We hebben dat als klachteninstituut in de loop der jaren echt waargemaakt. Voor een deel heeft dat ermee te maken dat Kifid heel goed de ongelijkheid tussen partijen oplost, onder andere doordat we de consument helpen om de klacht goed te formuleren. Dat brengt wel met zich mee dat de consument soms het gevoel heeft dat de behandelend secretaris helemaal aan zijn of haar kant staat. Soms zijn ze dan verrast dat de secretaris tijdens de zitting een formele rol aanneemt en ervaren ze dat als een discrepantie. Kifid maakt daar werk van door de rol van de secretaris nog helderder te maken en uit te leggen wat je wel en wat je niet kan verwachten.'

SEO ziet ook een grote rol voor Kifid in het 'opvoeden' van de financiële sector.

'Kifid heeft een kennisfunctie, daar zijn we ons ook als bestuur zeer bewust van. Maar de primaire

taak is in een goed tempo financiële klachten op een rechtvaardige wijze tot een goed einde brengen. Daarna, en dat moet de volgorde zijn, willen wij onze schatkamer aan kennis en informatie natuurlijk openstellen. Dat doen we door informatie op de website, door de kennisdocumenten waarmee in 2020 is gestart, door op te treden tijdens bijeenkomsten, door de columns van Eveline Ruinaard, enzovoort. Kifid krijgt ook van financiële dienstverleners verzoeken om tijdens een bijeenkomst iets uit te komen leggen, dat doen de Kifid-medewerkers graag en het illustreert dat de sector daarvoor openstaat.'

'In een goed tempo klachten op een rechtvaardige wijze tot een goed einde brengen'

Een ander positief rapport kwam van de medewerkers.

'Wij zijn ervan overtuigd dat de tevredenheid van de consument samenhangt met de tevredenheid van onze medewerkers. Wanneer zij goed in hun vel zitten, dan kunnen ze hun werk beter doen. Dat





moet je vast zien te houden in een jaar waarin de omstandigheden heel bijzonder zijn en dat is volgens het onderzoek naar medewerkerstevredenheid gelukt. Het managementteam van Kifid besteedt veel aandacht aan onze mensen, zorgt voor een heldere aansturing en draagt een duidelijke koers uit. Afgelopen jaar is een nieuwe pensioenregeling afgesloten, ook dat hoort erbij. Je wilt geen gedoe met medewerkers over dergelijke primaire zaken. Onze medewerkers hebben echt hart voor de zaak, zijn zeer betrokken. Ik neem mijn petje af

‘Onze medewerkers hebben echt hart voor de zaak’

voor de manier waarop ze zijn omgegaan met de omschakeling in dit coronajaar.’

Heeft corona het behandelen van zaken beïnvloed?

‘Als het gaat om volume niet. In 2020 zijn in totaal 3.223 klachten behandeld. Iets minder dan in 2019, maar in 2019 is een achterstand weggewerkt, waarvoor tijdelijk extra mensen zijn ingezet. Er zijn echter nog steeds achterstanden op het terrein van beleggingsverzekeringen. Dat is zeer vervelend, maar het blijven complexe en tijdrovende klachten. En er worden ook nog steeds nieuwe zaken aangemeld. Hoe langer geleden, hoe bewerklijker.’

‘Corona heeft wél de werkwijze van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep beïnvloed. Sommige zittingen werden volledig online gedaan, sommige fysiek en sommige hybride: een van de partijen deed dan mee via een videoverbinding. Dat is heel goed gegaan. Ook het aantal bemiddelingen bleef ondanks het gebrek aan fysieke ontmoetingen op peil: in bijna de helft van de klachten wist Kifid een bemiddelresultaat te bereiken. Dat percentage mag nog wel stijgen. Een bemiddeling levert minder administratie op en je mag bovendien aannemen dat beide partijen tevreden naar huis gaan.’

De buitenwereld ziet de bemiddelresultaten niet.

‘Dat is inderdaad een punt: de bemiddelpraktijk is voor de buitenwereld minder zichtbaar. Partijen bepalen zelf hoe ze omgaan met het communiceren over het resultaat. Wanneer je meer inzicht zou

willen geven in de kenmerken en de resultaten van de bemiddelpraktijk, dan vraagt dat om kwalitatief onderzoek.'

'Leidt bemiddeling niet tot een resultaat naar tevredenheid, dan heeft de consument natuurlijk altijd het krachtige middel om een uitspraak te vragen.'

'Online zittingen zullen blijven waar wenselijk en mogelijk'

Wat verwacht u van 2021?

'Als het gaat om corona heeft Kifid een goede weg gevonden. Ik verwacht dat als de lockdown voorbij is, bepaalde elementen zoals online zittingen zullen blijven waar dat gewenst en mogelijk is. Verder zou de eerste gedragswetenschapper in de Geschillencommissie een mooie stap zijn. De behandeltijden blijven onverminderd een aandachtspunt. Wanneer we dat nog beter gaan doen, stijgt ook direct de tevredenheid van consumenten. Ze vinden, en dat is bij de gewone rechter niet anders, dat het allemaal te lang duurt. Toch scoren we nu een mooie 7,3. Als je nagaat dat consumenten die geen gelijk hebben gekregen ons meestal wat minder positief beoordelen, is dat een heel knap gemiddelde.'

Is er al zicht op het type zaken dat gaat komen?

'Kifid heeft periodiek overleg met brancheorganisaties zoals Adfiz, de Nederlandse Vereniging van Banken, OvFD, het Verbond van Verzekeraars, en de VVenA. Dat geeft een beeld van de ontwikkelingen die op het klachteninstituut afkomen. Vanwege de lage rentestand gaan mensen voor rendement op hun spaargeld meer naar de beurs. Hoe doen ze dat en zijn ze zich bewust van de risico's? Nieuwe organisaties bewegen zich op de financiële markten, ik noem een Apple Pay. De vraag is of zo'n organisatie binnen het domein van Kifid valt of dat Kifid op termijn de taakstelling moet aanpassen. We kunnen ook die consumenten immers niet in de kou laten staan.'

‘Discussie over onafhankelijkheid kan van tafel’

Klachten nog sneller, beter en efficiënter oplossen door meer bemiddeling en door differentiatie in klachtbehandeling en mondeling uitspraak doen. Dat ziet Kifid-directeur **EVELINE RUINAARD**, tevens voorzitter van de Geschillencommissie, als mooie uitdagingen voor 2021. ‘Niet elke klacht vraagt om dezelfde behandeling.’



EVELINE RUINAARD

is voorzitter Geschillencommissie en tevens algemeen directeur van Kifid.

Was:

- **Directeur Bestuursrechtspraak van de Raad van State**
- **Voorzitter van de sector Bestuursrecht, tevens lid van het bestuur van de rechtbank Arnhem, nu Gelderland**
- **Rechter en seniorrechter bij drie rechtbanken**

Hoe typeert u het jaar dat achter ons ligt?

'Ik kan natuurlijk niet om corona heen. Het was voor iedereen een pittig jaar. Onze mensen hebben echt een topprestatie geleverd door gewoon door te gaan met het behandelen van klachten, in totaal ruim 3.200. Ik heb groot respect voor de collega's die thuis alle ballen in de lucht hielden. We hebben gemerkt dat er een enorme veerkracht in de organisatie zit. Dat geldt zowel voor onze medewerkers als voor de commissieleden.'

'2020 was het jaar van de externe evaluatie door SEO en intern was er het medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Dat laatste onderzoek geeft een heel positief beeld. Kifid-medewerkers zijn bevlogen en betrokken en doen alles wat in hun vermogen ligt om partijen tot een oplossing te brengen. Medewerkers zijn trots op onze organisatie. Natuurlijk levert zo'n medewerkersonderzoek ook altijd verbeterpunten op, zoals de samenwerking tussen de verschillende teams en de communicatie binnen Kifid. We zijn dat nu verder aan het uitvragen: welke communicatie wordt er dan precies gemist en wat

kan er nog beter in de samenwerking?'

Bij de Geschillencommissie waren er enkele wisselingen?

'Dat klopt. De Geschillencommissie nam in 2020 afscheid van de leden Wil Filott, Solco Holtrop, Berend Keulen, Rob Knopper en Roel Paris. Ik ben hen dankbaar voor hun inzet voor Kifid. Zij waren jarenlang aan de Geschillencommissie verbonden, hadden grote expertise en het was een feest met hen samen te werken. We hebben Edwin van Wechem verwelkomd als nieuw lid. Jan van der Groen vervult nu de rol van vicevoorzitter afdeling Bankzaken.'

'Consumenten weten ons goed te vinden'

Wat valt op in het aantal klachten?

'Er kwamen bijna 4.800 klachten binnen, een stijging van vijf procent. Consumenten weten ons goed te vinden, ze komen regelmatig zelfs in een te vroeg stadium. In 600 zaken bleek dat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen. Die interne klachtprocedures zijn heel waardevol. Grote banken en verzekeraars hebben een eigen interne klachtenafdeling, en ook de kleinere financiële dienstverleners kijken serieus naar de klacht van de klant. Een heel groot deel van de klachten komt niet bij Kifid terecht omdat die al naar tevredenheid zijn opgelost. Het is goed om te realiseren dat we bij Kifid

slechts een klein deel van de financiële klachten zien. Ik vind het positief dat de sector in de eigen interne klachtenprocedures al veel weet op te lossen.'

Belangrijk onderwerp in 2020 was het SEO-rapport?

'Ja en ik ben er heel blij mee! Het SEO-rapport is een bevestiging dat Kifid goed op koers ligt. Het vraagstuk over onafhankelijkheid kan wat mij betreft nu echt van tafel. Ook SEO bevestigt onze onafhankelijke positie. Ik voeg daar graag aan toe dat ook uit ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de grote meerderheid van de consumenten ons kwalificeert als laagdrempelig, onafhankelijk en objectief. Dat is waar wij het voor doen.'

'Het SEO-rapport geeft een herkenbaar beeld van onze aanpak en resultaten. En met enkele aanbevelingen, zoals meer differentiatie in de aanpak van klachten, wilden we al aan de slag gaan. Een interessante aanbeveling vond ik de zorgvuldigheidstoets: er wordt voor ons een rol gezien in het vaststellen of een klant zorgvuldig is behandeld door de financiële dienstverlener. Heeft de bank of verzekeraar voldoende oog gehad voor de manier waarop consumenten beslissingen nemen over ingewikkelde financiële producten? Zijn consumenten vanuit die gedachte behoorlijk voorgelicht? Ik lees er een gedragswetenschappelijke benadering in. Hoe we daar als Kifid handen en voeten aan moeten geven en hoe we deze rol moeten inbedden in de organisatie, is nog onderwerp van gesprek. Daar wil ik graag in 2021 een nader onderzoek voor opstarten.'

Gaat Kifid met alle aanbevelingen in het SEO-rapport aan de slag?

'Als het gaat om beleggingsverzekeringen raadde het rapport aan om de oudste klachten het eerste te behandelen. Dat doen wij niet, omdat we projectmatig in clusters van samenhangende klachten werken. Wel geven wij voorrang aan de clusters die de meeste oude klachten bevatten. We hebben nog ruim 500 klachten over beleggingsverzekeringen liggen. Het afgelopen jaar konden we er 142 afronden, maar kwamen er ook weer 88 bij. Het is eigenlijk best verdrietig dat dit maar door blijft gaan, terwijl de lijnen van de Kifid-uitspraken inmiddels duidelijk zijn. Kifid is in dat opzicht consistent en voorspelbaar. Als Geschillencommissie volgen we in onze uitspraken de uitgezette lijn van de Commissie van Beroep. Maar soms gaan partijen desondanks weer in beroep. Dat recht hebben ze.'

Welke zaken vielen op in 2020?

'Een belangrijke uitspraak ging over de zorgplicht bij overlijdensrisicoverzekeringen. De Commissie van Beroep ging in 2020 minder ver dan de Geschillencommissie in 2019 als het gaat om de reikwijdte van de zorgplicht. Wij vonden in 2019 dat het tot de zorgplicht van een financieel adviseur behoort om zijn klant te informeren wanneer over de hele linie de premies van overlijdensrisicoverzekeringen gedaald zijn. De Commissie van Beroep dacht daar anders over. In soortgelijke zaken volgen wij dan de Commissie van Beroep, zo werkt het bij Kifid.'

'De zaken tegen Yarden hebben veel aandacht in de pers gekregen. We hebben afgelopen zomer in

drie zaken uitspraak gedaan en zo een bepaalde koers uitgezet. De Geschillencommissie oordeelde dat Yarden gezien haar financiële situatie de voorwaarden van de natura-verzekering mocht wijzigen. Dat was eigenlijk de enige uitweg die Yarden kón creëren voor de polishouders. In kort geding oordeelde de civiele rechter anders, waarna in hoger beroep het hof medio november tot dezelfde conclusie kwam als Kifid eerder dat jaar. Daarna hebben we 120 consumenten met een vergelijkbare klacht gebeld en uitleg gegeven over de stand van zaken. Daarop besloot een flink aantal consumenten de klacht in te trekken.'

'Verder hebben we in 2020 bij het loket kleinzakelijke financiering de eerste klacht op zitting behandeld: een kleine ondernemer tegen zijn bank over een zakelijk krediet. Die zaak is geëindigd in een

'SEO bevestigt dat Kifid goed op koers ligt'

schikking, dus er is geen uitspraak van. Het loket voor kleinzakelijke financiering is vanaf 1 juli 2018 geopend, maar geldt alleen voor zakelijke kredieten die zijn verstrekt vanaf die datum. Vandaar dat we niet eerder een zaak binnen kregen: het duurt immers even voordat er problemen ontstaan en dan is er ook nog de interne klachtprocedure die de ondernemer eerst moet doorlopen bij de bank.'

Ook online oplichting kwam regelmatig voorbij.

'Ja, dat zijn echt schrijnende zaken. Mensen die denken te Whatsappen met hun zoon of dochter in nood en vervolgens geld overmaken aan een geraffineerde oplichter. Wat knelt in die zaken is dat de klant zélf het geld overmaakt, er is daardoor juridisch weinig aan te doen. Gelukkig kunnen wij via bemiddeling wel het nodige bereiken. Mijn verwachting is dat we steeds meer regulering zullen gaan zien. Nederlandse banken zijn recent overeengekomen dat zij onder bepaalde voorwaarden schade vergoeden aan slachtoffers van spoofing, dat zijn consumenten die dachten met een bankmedewerker van doen te hebben en vervolgens zijn opgelicht.'

U bent een groot voorstander van bemiddeling.

'We bereiken nu in bijna de helft van de klachten een bemiddelresultaat. Dat is de kracht van Kifid als buitengerechtelijk klachteninstituut en daarin onderscheiden we ons van de rechter. Consumenten die hun klacht met bemiddeling zien opgelost, waarderen dat met een 8 of hoger. Het aantal bemiddelingen zie ik graag verder stijgen.'

'Bemiddeling wordt vaak gedaan door onze secretarissen, die daarmee mooie resultaten bereiken voor consumenten. Het rijke van bemiddeling is, dat het meer oplossingsmogelijkheden biedt dan alleen juridische oplossingen. Bij Kifid zien we dat in een bemiddelingstraject consumenten en financiële



dienstverleners nader tot elkaar komen. Dat is een groot goed. Door goed te luisteren naar elkaar ontstaan 'out of the box' oplossingen. Oplossingen die duurzaam de klacht oplossen én dat doen met behoud van de relatie.'

U verwacht een positieve invloed op de behandel tijden?

'De behandel tijden blijven een punt van aandacht en bemiddeling helpt daar absoluut bij. Er zijn dan minder zittingen nodig en er hoeven geen uitspraken te worden geschreven. Er zijn nog twee andere middelen die we kunnen inzetten om de behandel tijd te verkorten en dat zijn mondelinge uitspraken en differentiatie in de klachtbehandeling. Deze middelen zijn ook onderdeel van het vernieuwde reglement dat in de loop van 2021 zal gaan gelden. Een mondelinge uitspraak wordt, als partijen dat beide goed vinden,

direct op zitting gedaan. Er volgt dan binnen twee weken een compacte vastlegging op schrift. Dat gebeurt nu al.'

'Differentiëren in klachtbehandeling is nieuw en houdt in dat niet elke klacht op dezelfde manier hoeft te worden behandeld. Nu is er vaak een tweede ronde van reacties, de zogenoemde repliek en dupliek, die zou je kunnen overslaan wanneer er voldoende informatie is. Of je schrijft in die zaken die zich ervoor lenen de uitspraak al op basis van de door partijen ingediende stukken. Dat kan nu al, maar dat kunnen we meer en eerder gaan doen. Met deze differentiatie in de behandeling van klachten gaan we in 2021 verder aan de slag. Met die mix van instrumenten kan de behandel tijd omlaag zodat we meer klachten binnen zeven maanden kunnen oplossen.'

Welke rol speelt Kifid Kennis daarin?

'De kennisdocumenten op onze site zijn bedoeld als voorlichting, maar dragen ook bij aan verwachtingsmanagement: "In dit type zaken met deze omstandigheden, oordeelt Kifid als volgt". Dat neemt niet weg dat consumenten altijd hun zaak mogen indienen bij Kifid. Er kunnen immers individuele argumenten of omstandigheden spelen die zouden kunnen leiden tot een ander oordeel en die zij aan de Geschillencommissie willen voorleggen.'

Wat neemt u mee uit de contacten met andere organisaties?

'In maart 2020 hebben we een groot congres gehad met alle medewerkers en commissieleden

van de vier Nederlandse ADR-organisaties. Daar is besloten om regelmatig een kijkje in elkaars keuken te nemen, maar helaas is dat als gevolg van corona nog niet gelukt. Ook willen we toewerken naar een gezamenlijke website, zodat we ons gezamenlijk kunnen presenteren als alternatief voor de rechtspraak.'

'Secretarissen bereiken met bemiddeling mooie resultaten voor consumenten'

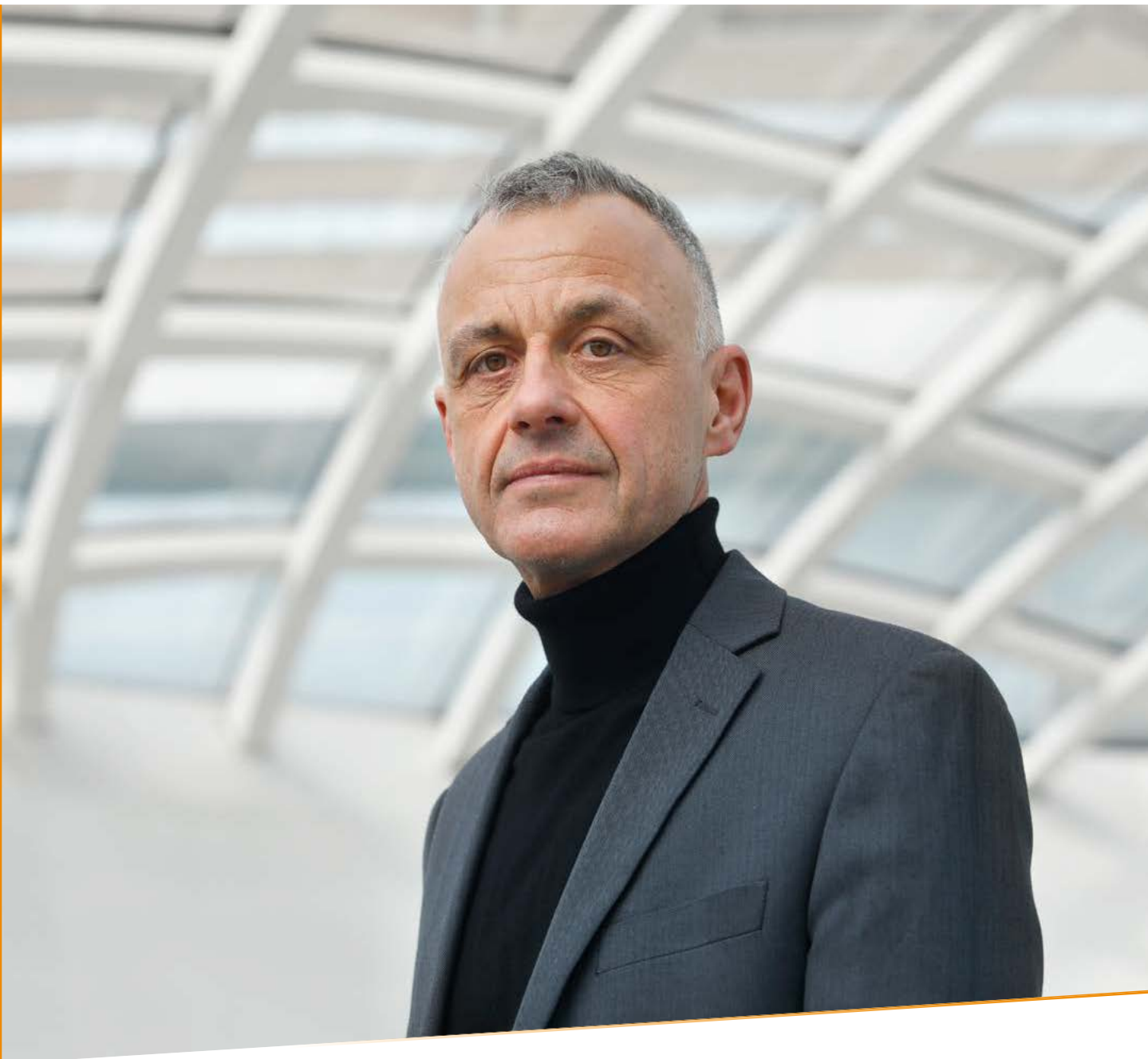
'Daarnaast overleg ik regelmatig met branche-organisaties, met consumentenorganisaties en met toezichthouders en het ministerie van Financiën. Het zijn levendige overleggen, waar we onderwerpen bespreken die in de klachtpraktijk van Kifid aan de orde zijn. Zo zijn er zorgen over de toenemende digitalisering en de mogelijke gevaren daarvan voor consumenten. Helaas zien we dat in onze klachten regelmatig terug.'

Waar kijkt u in 2021 het meest naar uit?

Het met elkaar verder werken aan verkorten van behandel tijden. Het onderzoeken van de zorgvuldigheidstoets uit het SEO rapport. En vooral: weer meer met elkaar op kantoor mogen zijn! ●

‘Houd de consument van morgen voor ogen’

Als voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid ziet **WANNER LOS** dat de consument de wind in de zeilen heeft als het gaat om consumentenbescherming. Dat roept bij hem de vraag op: anticiperen aanbieders daar wel voldoende op? ‘Vraag je af wat je in de toekomst kan worden aangerekend.’



WANNER LOS

is senior raadsheer bij het Gerechtshof 's-Hertogenbosch en tevens voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid. Hij is al sinds 2013 lid en was tot 1 oktober 2018 tevens vicevoorzitter van de beroepscommissie.

Was:

- Senior rechter A bij de Rechtbank Noord-Nederland
- Senior rechter A tevens Teamvoorzitter bij de Rechtbank Limburg
- Senior raadsheer tevens rechterlijk bestuurslid Gerechtshof Amsterdam

Wat was 2020 voor jaar?

'De schaduw van corona hing natuurlijk over alles heen. Het betekende zittingen achter plexiglas en zittingen online. Dat is soms natuurlijk efficiënt als partijen van ver moeten komen, maar ik zie de mensen toch liever persoonlijk. Je bemerkt dan eerder dat iemand nog iets wil zeggen of je voelt aan dat iemand boos wordt. Dan kun je bijvoorbeeld even de ruimte bieden om die boosheid te uiten en kan iedereen daarna verder.'

'Los van corona vond ik het in 2020 opvallend dat we relatief veel zaken als niet-behandelbaar moesten bestempelen. We hebben gemerkt dat soms alles in het werk wordt gesteld om een zaak vatbaar te maken voor beroep, bijvoorbeeld door vorderingen op te hogen om de drempel maar te halen.'

Kennelijk wordt uw oordeel op prijs gesteld?

'Dat is een positieve manier om ernaar te kijken. Anderzijds moet er soms ook gewoon een punt gezet worden, zeker als de lijnen helder zijn. Maar sommige consumenten en hun vertegenwoordigers willen van geen wijken weten. Dat brengt me op iets anders: de ontwikkelingen in consumentenbescherming. Daar worden steeds meer stapjes in gezet. Begrijpelijk want de zwakkeren moeten beschermd worden en er zijn ook veel misstanden geweest. Het heeft

'Wat vandaag technisch mogelijk is, is morgen een must'

daarnaast met technische ontwikkelingen te maken. Waar een technisch systeem vandaag nog bescherming biedt, kan die bescherming morgen of overmorgen ontoereikend zijn. En wat vandaag technisch een mogelijkheid is, is morgen een 'must'. Als iets technisch kán, dan gaan mensen het ook verwachten. De klant verwacht dat de bank een afwijking in betaalgedrag opmerkt, als het algoritme dat kan. Qua wetgeving en rechtspraak heeft de consument de wind in de zeilen. Je zou denken dat aanbieders daarop anticiperen.'

En dat doen aanbieders niet?

'Nou, niet altijd. Het lijkt dat aanbieders nog vaak

achterhoedegevechten voeren en als een Hansje Brinker zo lang mogelijk hun vinger in het gat van de dijk steken. Terwijl het gat ondertussen steeds groter wordt. Er gaat veel energie zitten in het afhouden van claims. Beter zou zijn om te anticiperen op de ontwikkelingen die we zien. Stop daar de energie in. Wat zal de consument van morgen je aanrekenen? Denk vanuit de klant en de risico's die de klant loopt. Die risico's zijn over een paar jaar ook jouw risico's. En reserveer daar alvast een deel van de opbrengst van het product voor.'

In de ORV-zaak is die consumentenbescherming niet verder doorgetrokken.

'Nee, dat vonden we voor nu te ver gaan. Het ging er in die zaak om of financieel adviseurs hun klanten actief hadden moeten wijzen op de dalende premies van overlijdensrisicoverzekeringen in het algemeen. Wij besloten dat dat niet hoeft. Ook daar speelt techniek wellicht straks een rol: wat als een adviseur het straks eenvoudig via zijn systeem en zijn klantenbestand kan regelen, moet hij er dan ook iets mee? Misschien in de toekomst wel, maar voor nu vonden we dat te ver gaan. Wij hebben niet gezegd dat een consument en een adviseur daar geen afspraken over mogen maken. Wanneer in een overeenkomst of serviceabonnement de belofte staat dat de adviseur de klant continu zal informeren over relevante marktontwikkelingen, dan moet hij of zij dat dus ook doen. Maar als er geen afspraken over zijn, dan is die verwachting onterecht.'



De Geschillencommissie dacht er anders over. Hoe werkt dat?

'De Geschillencommissie kwam in eerste instantie tot een ander oordeel. Dat kan. Het onderwerp heeft bij financieel adviseurs veel losgemaakt. Goed om te vermelden dat er als het ware Chinese Walls tussen de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep staan. We hebben weleens contact als het gaat om het vastleggen van een procedurele werkwijze, maar over de inhoud spreken wij elkaar niet. Dat heeft met professionaliteit te maken. Partijen mogen erop rekenen dat de Commissie in een beroepszaak onafhankelijk, zelfstandig en serieus een oordeel velt.'

Op dit moment lopen er nog beroepszaken over rente op doorlopende kredieten.

'We hebben in 2019 geoordeeld dat de rente op

een doorlopend krediet in verhouding moet zijn met de marktrente. Daar is de partij in kwestie, Crédit Agricole, voortvarend mee aan de slag gegaan door een compensatieregeling te treffen voor betreffende klanten. Inmiddels hebben we uitspraak gedaan in een soortgelijke beroepszaak van ABN AMRO. En er lopen nog twee beroepszaken over rente op doorlopend krediet, waarover dit voorjaar uitspraken volgen. Dat wij al een uitspraak op dit terrein gedaan hebben, betekent namelijk niet per se dat we het onderwerp achter ons kunnen laten. We doen bij Kifid aan individuele klachtbehandeling en dat betekent dat elke zaak z'n eigen omstandigheden kan hebben. Ook kunnen partijen argumenten hebben die niet eerder aan bod zijn gekomen. Daar moeten we dan dus serieus naar kijken. Uiteraard hebben uitspraken wel een bepaalde reikwijdte. Wanneer partijen zien dat hun zaak niet afwijkt van een bepaalde lijn, dan kunnen ze besluiten om niet verder te gaan met hun procedure.'

De Commissie heeft het afgelopen jaar meer ondersteuning gekregen. Op welk terrein?

'We hebben meer ondersteuning gekregen in de vorm van juridische deskundigheid. Deze 'support lawyer' kijkt bijvoorbeeld naar de rechtseenheid van onze oordelen. Wanneer we een uitspraak doen, moet die in lijn zijn met eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep. Ook kijken we naar de civiele rechtspraak. Er komt wel eens kritiek dat wij anders oordelen dan de civiele rechter. Mijn wedervraag is dan: welke rechter bedoelt u? We hebben er namelijk veel in Nederland en ze denken niet over

alles hetzelfde. Wij sluiten in elk geval zo veel mogelijk aan bij de rechtspraak van de Hoge Raad en het Europese Hof van Justitie.'

'Partijen mogen rekenen op een onafhankelijk, zelfstandig en serieus oordeel'

Twee derde van de beroepszaken werd in 2020 in het voordeel van de financieel dienstverlener beslist.

'Daar kun je maar moeilijk conclusies aan verbinden. Het is niet zo dat een verhouding van 50-50 per se logisch zou zijn. Zo zit het recht nu eenmaal niet in elkaar. Het zou ook betekenen dat het met het niveau van de financiële dienstverlening in ons land niet best gesteld is. Maar voor de beeldvorming zou een andere verhouding misschien goed zijn. Het recente SEO-rapport kwalificeert Kifid na uitgebreid onderzoek als onafhankelijk. Het is heel mooi dat ze dat hebben gezegd en een erkenning voor het instituut Kifid maar voor mij persoonlijk maakt het geen verschil. Ik deed en doe mijn werk hier onafhankelijk en met één doel: recht doen.' ●

Bestuursverklaring risicomanagement

Risicomanagement is verankerd in de Kifid-organisatie en ziet het bestuur als een essentieel onderdeel om de doelstellingen, zoals geformuleerd in de statuten, te realiseren. Kifid realiseert zich dat een goed risicomanagementsysteem helpt bij het beoordelen en beheersen van risico's.

Risicomanagement systeem

Kifid identificeert en classificeert risico's door het soort risico en risico-impact in kaart te brengen. Binnen risico-impact beoordeelt Kifid de individuele risico's op kans en impact en classificeert ze op een schaal van laag, midden en hoog. De mogelijke risicosoorten liggen op strategisch, operationeel, financieel en compliance-gebied.

Kifid beoordeelt risico's op de impact op de belangrijkste risicocategorieën onafhankelijkheid, kwaliteit, tijdigheid en financiën.

Bij de beheersing van de risico's beoordeelt Kifid per specifiek risico op welke wijze Kifid het risico benadert (risicorespons) en welke beheersmaatregelen daarbij van toepassing zijn. De benadering kan zijn: vermijden, beheersen of mitigeren, overdragen aan een derde of het accepteren van het risico. De opzet van de interne risicomanagement- en controlesystemen voor de strategische, operationele,

compliance- en financiële (verslaggevings)risico's bij Kifid is van een goed niveau. Op grond van externe en interne ontwikkelingen blijft Kifid de systemen continu verbeteren en verfijnen.

Risicoprofiel

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van Kifid als klachtenbehandelaar is zeer belangrijk. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd in de statuten, reglementen en de organisatiestructuur in combinatie met het toezicht door de minister van Financiën. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de wijze waarop Kifid klachten behandelt en inhoudelijk beoordeelt.

De leden van de Geschillencommissie en de leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie. De minister van Financiën heeft een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moet hij zijn goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de benoeming van bestuursleden, de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Op deze wijze is de onafhankelijkheid van Kifid geborgd.

Tijdigheid en kwaliteit

De kwaliteitscategorie behelst zowel de feitelijke, objectieve kwaliteit, als de perceptie hiervan door externe en interne stakeholders. Het bewaken van een hoge kwaliteit van de klachtbehandeling is een belangrijke ambitie van Kifid. Tijdigheid gaat over de behandeltijd van de klacht en het streven deze te verkorten zonder af te doen aan kwaliteit. De medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van de doelstellingen van Kifid. Er wordt voorzien in permanente educatie,

kennismanagement en vakinhoudelijk overleg. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten tijdig in behandeling te nemen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

Financiën

De aangesloten financiële dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Dit is geregeld in de statuten van Kifid en via het Kostenreglement. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de minister van Financiën. Kifid zorgt voor een effectief en efficiënt gebruik van de financiële middelen.

IT-voorzieningen

Om IT-risico's te verkleinen, besteedt Kifid continu aandacht aan beheersmaatregelen om de beschikbaarheid van de klachtenregistratiesoftware en de veiligheid van data te garanderen. IT en databeveiliging zijn immers cruciaal voor de operationele continuïteit van Kifid. De organisatie biedt toegang tot de beveiligde webapplicaties, die getoetst zijn aan de hand van de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum, waarmee klagers en financiële dienstverleners digitaal stukken kunnen delen met Kifid en met elkaar. Daarnaast zorgt Kifid dat de data worden veiliggesteld door middel van een encrypted back-up. Het Business Continuity Plan (BCP) wordt bijgehouden. Verder vindt op maandbasis een restore test plaats op de kritische systemen van Kifid om te kunnen garanderen dat bij uitval de werking optimaal blijft.

AVG

Kifid heeft alle benodigde maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) wordt nageleefd en dat daarover verantwoording kan worden afgelegd.

Risico's in 2021

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicomanagement- en controlesystemen en voor de beoordeling van hun effectiviteit. Ook in 2021 zal gewerkt worden aan het op peil houden en daar waar mogelijk verder optimaliseren van (zichtbare) risico-identificatie, -beoordeling en -beheersing. In 2020 is de wereld veranderd door de toenemende impact van de uitbraak van het coronavirus (COVID-19). Sinds 15 maart 2020 zijn in Nederland ingrijpende maatregelen genomen en is er sprake van sterk verminderde economische activiteit. Omdat Kifid aan het begin van het boekjaar de gehele omzet reeds heeft gefactureerd en ontvangen, zijn voor het lopende boekjaar geen liquiditeitsproblemen te verwachten. Ook voor de langere termijn verwacht Kifid op basis van de prognoses geen bedreiging ten aanzien van haar voortbestaan. Kifid kent een wettelijke basis voor haar bestaan en heeft onder haar aangesloten financiële dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze ook na de COVID-19 crisis nog zullen bestaan. ●



Klachten in cijfers

De ambitie van Kifid is om consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht een oplossing te bieden. Bij voorkeur door bemiddeling tussen de klant en betrokken financiële dienstverlener. Lukt bemiddeling niet, dan doet de Geschillencommissie uitspraak. In 2020 heeft Kifid 1.481 klachtzaken opgelost met inzet van bemiddeling en schikking. In 1.175 klachtzaken is een uitspraak gedaan. Kifid heeft 3.223 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2020.

Bemiddelen en schikken

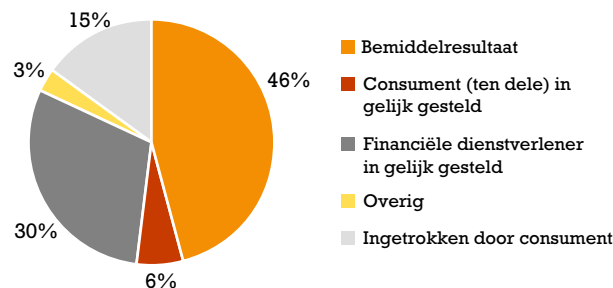
Het aantal klachten dat Kifid oplost met inzet van bemiddeling en schikking is in 2020 op hetzelfde niveau gebleven als in 2019. In bijna de helft van de

klachten (46 procent) wist Kifid de consument en de financiële dienstverlener bij elkaar te brengen met inzet van bemiddeling of schikking. Hierdoor was een uitspraak niet meer nodig. Een flink aantal

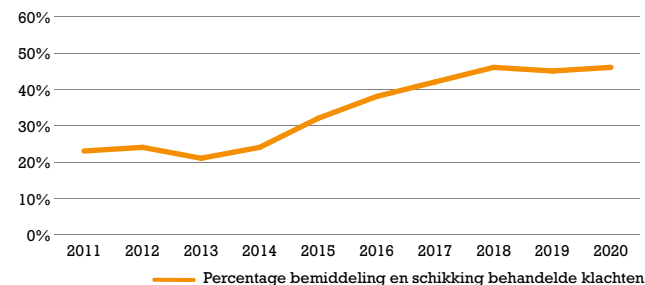
consumenten (15 procent) heeft de klacht tussentijds ingetrokken. Ook dit percentage is vergelijkbaar met het niveau in 2019. Soms worden klachten tussentijds buiten Kifid om opgelost en trekt de consument betreffende klacht in. Of er zijn andere redenen die de consument doen besluiten om de klachtprocedure niet voort te zetten.

Kijkend naar het totaal aantal bemiddelresultaten doen banken, verzekeraars en financiële adviseurs (intermediair) niet onder voor elkaar als het gaat om medewerking aan het vinden van een oplossing via bemiddeling of schikking. Van de 1.481 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, betrof het voor 30 procent schadeverzekeringen en voor 15 procent levensverzekeringen. Banken en

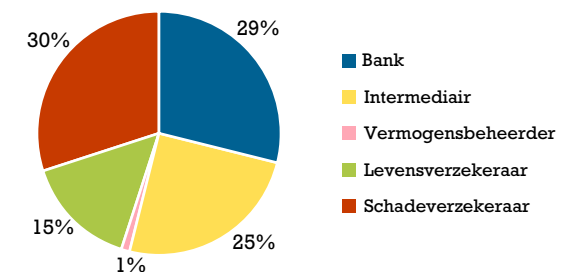
Grafiek 1. Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2020)



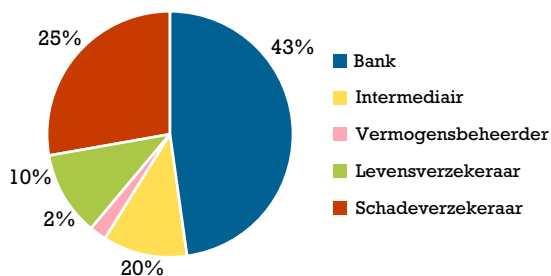
Grafiek 2. Klachten opgelost door bemiddeling en schikking van totaal behandelde klachten 2011 - 2020



Grafiek 3. Klachten opgelost door bemiddeling of schikking per dienstverlenersegment (Kifid, 2020)



Grafiek 4. Klachten geëindigd met een uitspraak per dienstverlenersegment (Kifid, 2020)



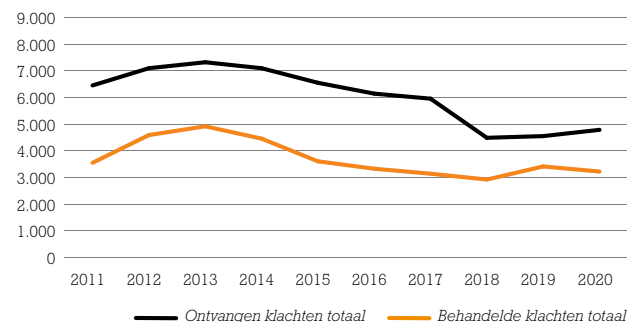
financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 29 procent en 25 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten.

De ambitie van Kifid blijft onverminderd om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dit kan bij Kifid in iedere fase van de klachtbehandeling. De kracht van een bemiddelresultaat of schikking is dat het een oplossing biedt naar tevredenheid van zowel de klager als de financiële dienstverlener. En veelal geeft bemiddeling sneller duidelijkheid dan een klachtprocedure die eindigt met een uitspraak.

Uitspraak

Wanneer er geen ruimte is voor bemiddeling of het lukt niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2020 zijn 1.175 klachten geëindigd met een uitspraak. Deze uitspraken zijn gepubliceerd op de website.

Grafiek 5. Klachten bij Kifid 2011-2020

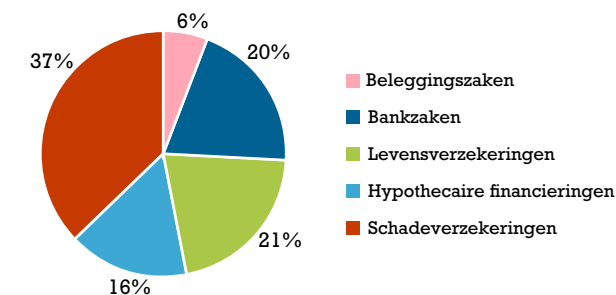


De meeste uitspraken in 2020 (43 procent) gingen over klachten tegen banken. Een derde (34 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 24 procent schadeverzekeringen en 10 procent levensverzekeringen. In 20 procent van de uitspraken waren financiële intermediairs betrokken. Het aantal uitspraken over klachten tegen vermogensbeheerders bleef gering en bedroeg slechts 3 procent van het totaal aantal gedane uitspraken in 2020.

Ontvangen klachten

In 2020 heeft Kifid in totaal 4.785 klachten ontvangen. Het aantal mensen dat zich met een klacht bij Kifid meldt steeg met ruim 200 ten opzichte van 2019. Mensen weten Kifid goed te vinden, veelal via het internet of omdat hun financiële dienstverlener naar Kifid verwijst.

Grafiek 6. Behandelde klachten per dienstverlening (Kifid, 2020)



Kifid heeft in 2020 in totaal 3.223 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dit aantal komt overeen met de eerder uitgesproken verwachting dat Kifid jaarlijks tussen de 3.000 en 3.200 klachten inhoudelijk behandelt en afrondt. In 2019 was het aantal behandelde klachten eenmalig hoger (3.412) omdat toen door Kifid een achterstand in de klachtbehandeling is weggewerkt.

Minder klachten niet-behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2020 af met ruim 300 ten opzichte van 2019. Het aantal niet-behandelbare klachten bedroeg in totaal 1.820. Voor het overgrote deel van deze klachten geldt dat na indiening is gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht door Kifid.

Bijna 700 mensen dienden in 2020 een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Andere veelvoorkomende redenen voor niet-behandelbaar in 2020 zijn: de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is gericht is niet aangesloten, of de klager was geen 'consument' of 'ondernemer' volgens het reglement van Kifid, of de klacht was te laat ingediend.

Kifid blijft inzetten op duidelijke communicatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht. Onder meer door het stimuleren van gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend. De sneltest is te vinden op de website van Kifid. Wanneer mensen vooraf beter geïnformeerd zijn over de voorwaarden voor behandeling van een klacht door Kifid, kan dat teleurstelling over niet-behandelbare klachten voorkomen.

Spreiding klachten

In de verdeling van behandelde klachten over de verschillende soorten financiële diensten is in 2020 een lichte verschuiving te zien in vergelijking met voorgaande jaren. Het aandeel klachten over hypotheek is afgenomen van 22 tot 16 procent (514 klachten) en het aandeel klachten over bankzaken groeit in 2020 van 15 naar 20 procent (640 klachten). Traditioneel leveren schadeverzekeringen het grootste aantal klachten op: 37 procent (1.196 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten. Klachten over levensverzekeringen vormen in 2020 het op een na

grootste segment behandelde klachten met een aandeel van 21 procent (683 klachten). Het aandeel klachten over beleggingszaken blijft met 6 procent (190 klachten) van het totaal aantal behandelde klachten in 2020 gelijk aan dat in 2019. ●

Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid

	2020	2019
Geschillencommissie	3.170	3.358
Commissie van Beroep	53	54
Totaal	3.223	3.412

Ontvangen klachten Kifid

	2020	2019
Geschillencommissie	4.717	4.491
Commissie van Beroep	68	59
Totaal	4.785	4.550

Niet-behandelbare klachten Kifid

	2020	2019
Geschillencommissie	1.815	2.156
Commissie van Beroep	5	4
Totaal	1.820	2.160

Behandelde klachten

Bankzaken

	2020	2019
Geschillencommissie	630	508
Commissie van Beroep	7	9



Levensverzekeringen



	2020	2019
Geschillencommissie	669	624
Commissie van Beroep	14	11

Beleggingszaken



	2020	2019
Geschillencommissie	182	197
Commissie van Beroep	8	10

Schadeverzekeringen



	2020	2019
Geschillencommissie	1.184	1.297
Commissie van Beroep	12	12

Hypothecaire financieringen

	2020	2019
Geschillencommissie	502	732
Commissie van Beroep	12	12



MKB-zaken

	2020	2019
Geschillencommissie	3	-
Commissie van Beroep	-	-



Behandelde klachten

Behandelde zaken Geschillencommissie

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	 MKB-klachten	Totaal
--	---	---	---	---	---	--	--------

Bemiddelresultaat/schikking	271	70	209	284	644	2	1.480
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	41	15	37	28	59	-	180
Ingetrokken door consument/ ondernemer	85	24	44	190	143	1	487
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	221	72	201	153	301	-	948
Overig	12	1	11	14	37	-	75
	630	182	502	669	1.184	3	3.170






Niet-behandelbare zaken Geschillencommissie

	 Bankzaken	 Beleggingszaken	 Hypothecaire financieringen	 Levensverzekeringen	 Schadeverzekeringen	 MKB-klachten	Totaal
--	---	---	---	---	---	--	--------

Interne klachtprocedure niet doorlopen	253	34	82	68	218	6	661
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	274	56	114	71	385	36	936
Ingetrokken door consument/ ondernemer	25	12	14	12	42	1	106
Overig	30	6	11	15	36	14	112
	582	108	221	166	681	57	1.815

Behandelde klachten

Behandelde zaken Commissie van Beroep

	 Bankzaken	 Beleggings- zaken	 Hypothecaire financieringen	 Levens- verzekeringen	 Schade- verzekeringen	Totaal
Schikking	-	-	1	-	-	1
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	2	4	4	-	3	13
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	3	4	7	12	8	34
Ingetrokken door consument	2	-	-	2	1	5
	7	8	12	14	12	53

Niet-behandelbare zaken Commissie van Beroep

	 Bankzaken	 Beleggings- zaken	 Hypothecaire financieringen	 Levens- verzekeringen	 Schade- verzekeringen	Totaal
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	-	5	-	5
	-	-	-	5	-	5

Uit de praktijk ... voor kleinzakelijke ondernemers

Kleinzakelijke ondernemers kunnen met klachten over een aantal financiële diensten bij Kifid terecht, als alternatief voor de rechter. Dit doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Zij missen vaak de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven. De gang naar de rechter is voor een kleinere ondernemer of zzp'er duur. Bovendien heb je dan een advocaat nodig en kost het veel tijd, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.

Tiental ondernemersklachten

In totaal deden 60 kleinzakelijke ondernemers in 2020 een beroep op Kifid. Het merendeel van deze klachten (57) bleek niet-behandelbaar, omdat de klacht niet voldeed aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Denk aan klachten van ondernemers over verzekeringen en daarvoor is Kifid niet bevoegd. Evenmin kan Kifid klachten behandelen over een zakelijk krediet dat bij een bank is afgesloten voor 1 juli 2018, of verkregen van een alternatieve financier voor 1 juli 2019. In 2020 heeft Kifid drie klachten van kleinzakelijke ondernemers behandeld en afgerond. Eén hiervan is door de

ondernemer tussentijds ingetrokken. De twee overige ondernemersklachten zijn opgelost door bemiddeling. De Geschillencommissie heeft tot nog toe nog niet hoeven oordelen over klachten van kleinzakelijke ondernemers.

Kleinzakelijke financiering

Al vanaf 1 juli 2018 kunnen kleinere mkb-ondernemers en zzp'ers met een klacht over een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank terecht bij Kifid. Het klachtenloket kleinzakelijke financiering



bij Kifid is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en maakt deel uit van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Deze Gedragscode biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die een bedrijfsfinanciering afsluiten met een bank of andere financier die de Gedragscode onderschrijft.

Alternatieve financiering

Sinds 1 juli 2019 is bij Kifid het klachtenloket alternatieve financiering open. Dit klachtenloket is een initiatief van de Stichting MKB Financiering en maakt deel uit van de Gedragscode MKB Financiers. Deze Gedragscode zorgt voor meer transparantie en biedt betere bescherming aan kleinere mkb'ers, die gebruikmaken van nieuwe financieringsvormen. Heeft een kleinere ondernemer of zzp'er een klacht over zijn alternatieve financiering en heeft de betrokken financier de Gedragscode MKB Financiers ondertekend, dan is Kifid het toegankelijke en deskundige alternatief voor een gang naar de rechter.

Spelregels voor ondernemers

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in respectievelijk het reglement voor Geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering en het reglement voor Geschillenbeslechting alternatieve financiering. Zo moet een klacht over een kleinzakelijke financiering gaan over een financiering die is aangevraagd vanaf 1 juli 2018. En een klacht over een alternatieve financiering moet gaan over een financiering die is afgesloten vanaf 1 juli 2019. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling bij

Kifid een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke en alternatieve financiering zijn in principe bindend. Dit betekent dat de bank of nieuwe financier de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Loket Rentederivaten MKB

Eind december 2020 heeft Kifid de laatste nog in behandeling zijnde klacht van een ondernemer over zijn rentederivaat afgesloten. Aangezien Kifid verder geen klachten over rentederivaten meer in behandeling had, is het tijdelijke loket Rentederivaten MKB bij Kifid op verzoek van de banken per 15 januari 2021 gesloten. Met de sluiting van het tijdelijke loket Rentederivaten MKB komen de reglementen voor dit loket te vervallen. Ook de Geschillencommissie Rentederivaten MKB hield op te bestaan.

Het tijdelijke loket Rentederivaten MKB bij Kifid is vijf jaar open geweest. In die periode hebben ruim 80 ondernemers met een rentederivaat zich bij Kifid gemeld met een klacht. Een groot aantal klachten is in 2019 en 2020 ingetrokken, nadat ondernemers van hun bank een aanbod hadden ontvangen volgens het Uniform Herstelkader Rentederivaten (UHK). Ondernemers die specifiek een klacht hebben naar aanleiding van een aanbod van banken onder het Uniform Herstelkader moeten daarvoor overigens naar de Geschillencommissie Uniform Herstelkader; deze klachten behandelde Kifid niet. Dankzij het tijdelijke loket Rentederivaten MKB heeft Kifid over de periode 2016-2020 voor ruim twintig ondernemers

een bemiddelingsresultaat bereikt; in deze klachten hebben bank en ondernemer samen alsnog een oplossing gevonden. De Geschillencommissie Rentederivaten heeft in ruim 10 klachtzaken een uitspraak gedaan. Tegen twee van deze uitspraken is beroep ingesteld. Over die klachten heeft de Commissie van Beroep in 2018 geoordeeld en uitspraak gedaan.

Het tijdelijke loket Rentederivaten MKB behandelde alleen klachten van kleinzakelijke ondernemers met een bedrijf met maximaal 50 werknemers en een omzet/balanstotaal van minder dan 10 miljoen euro. De klacht moest betrekking hebben op een rentederivaat afgesloten in het kader van zakelijke kredietverlening bij ABN AMRO, Deutsche Bank, ING, Rabobank, SNS Reaal of Van Lanschot. De looptijd van het rentederivaat mocht op 1 april 2011 niet geëindigd zijn. ●

Uit de praktijk ...

verzekeringsklachten

De Geschillencommissie behandelde in 2020 ruim 1.800 verzekeringsklachten waarvan bijna de helft is opgelost met bemiddeling. Er zijn ruim 500 uitspraken gedaan. Consumenten klopten in 2020 veelvuldig bij Kifid aan met klachten over hun rechtsbijstandverzekering. Ook verlangden ze met regelmaat een oordeel over (langdurige) registratie in de frauderegisters. Bovendien stroomden er tientallen klachten binnen over het toepassen van de en-bloc-bepaling door uitvaartverzekeraar Yarden.

Yarden

De Geschillencommissie oordeelde in 2020 dat het toepassen van de en-bloc-bepaling door uitvaartverzekeraar Yarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was. Yarden mocht dus de verzekeringsvoorwaarden van de naturaverzekering eenzijdig in het nadeel van een grote groep consumenten veranderen. De verzekeraar verkeerde in dusdanig zwaar weer, dat inzetten van de bepaling de enige optie was om een nog nadeliger scenario voor de verzekerden te voorkomen. Naar het toepassen van een en-bloc-bepaling wordt door de Geschillencommissie zeer genuanceerd gekeken. In deze zaak speelde mee dat het om een langlopende verzekering gaat,

waardoor het nadeel een grote impact heeft. In tegenstelling tot de meeste schadeverzekeringen is een uitvaartverzekering immers niet jaarlijks opzegbaar. Omdat de omstandigheden echter zo uitzonderlijk waren, kregen de polishouders geen gelijk. Wel hebben zij nu duidelijkheid. De door Kifid uitgezette lijn is inmiddels ook door de overheidsrechter bevestigd.

(Uitspraken GC 2020-696, GC 2020-697 en GC 2020-806)

Corona

In 2020 kwam een aantal klachten binnen over reis- en/of annuleringsverzekeringen naar aanleiding



van corona. De geclaimde annuleringskosten en/of extra reis- en verblijfskosten bleken in de regel niet gedekt te zijn. Dekkingsvoorwaarden van een annuleringsverzekering kennen vaak insluitingen in plaats van uitsluitingen: de situaties waarvoor dekking bestaat worden limitatief opgesomd. Staat de gebeurtenis niet opgenomen, dan is die in de regel ook niet gedekt. Zo is in bepaalde polissen annulering wegens natuurgeweld gedekt, maar valt een pandemie daar niet onder. Het is aan te raden om de voorwaarden van een reis- en/of annuleringsverzekering goed te controleren en als financieel dienstverlener bij het afsluiten of verlengen ervan de dekkingen helder te communiceren richting de consument.

(Uitspraken GC 2020-626, GC 2020-628, GC 2020-632 en GC 2020-954)

Zorgplicht tussenpersoon

Een belangwekkende zaak die in de financiële sector veel stof deed opwaaien was die rondom de zorgplicht van financieel adviseurs. In deze zaak oordeelde de Commissie van Beroep anders dan de Geschillencommissie. De uitkomst - in beroep - was dat een adviseur niet hoeft te wijzen op algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen. Wel moet een adviseur de consument gedurende de looptijd wijzen op wijzigingen van het product zelf. Daarmee is de Kifid-lijn helder.

Als het gaat om zorgplicht valt het de Geschillencommissie op dat de financieel adviseur niet altijd beschikt over aantekeningen of een verslag van het adviesgesprek. In zaken waarin de consument van mening is dat een adviseur een niet-passend

product heeft geadviseerd, rust er op de adviseur een 'verzwaaarde motiveringsplicht'. Dat betekent dat de adviseur feitelijk moet kunnen aantonen hoe hij of zij tot het advies is gekomen. Kan de adviseur dat niet, dan gaat de Geschillencommissie er van uit dat de lezing van de consument de juiste is. Het is aan te raden om tijdens adviesgesprekken verslagen te maken en die te laten accorderen door de consument.

(Uitspraken CvB 2020-020 en GC 2020-683)

Rechtsbijstand

Er zijn in 2020 tientallen uitspraken gedaan op het terrein van rechtsbijstandverzekeringen. In een aantal daarvan beklagt de consument zich erover dat de verzekeraar de kosten voor benodigde rechtsbijstand bij een geschil niet wil vergoeden. Vaak gaat het daarbij om zaken die al liepen ten tijde van het afsluiten van de verzekering of zaken die de consument bij het afsluiten al zag aankomen, zoals een ontslag. De verzekeraar weigert dan terecht de claim. Daarnaast is er een categorie zaken die in principe wel gedekt is, maar waarbij de verzekeraar de kans op succes klein acht bij het voortzetten van de zaak. Het valt de Geschillencommissie in dat kader op dat consumenten weinig bekend lijken te zijn met de zogenoemde geschillenregeling. Die regeling staat in de voorwaarden van alle rechtsbijstandsverzekeraars en schrijft voor dat een derde (vaak een advocaat) een bindend advies uitbrengt over het al dan niet voortzetten van de zaak. In een aantal zaken, waarin de verzekeraar voortzetting van de zaak niet haalbaar vindt, hebben

consumenten dat 'haalbaarheidsoordeel' vervolgens aan Kifid voorgelegd. Dan volgt een marginale toetsing: is de bindend adviseur in redelijkheid tot het oordeel gekomen dat de zaak niet kan worden voortgezet?

(Uitspraken GC 2020-331 en GC 2020-934)

Frauderegister

Jaarlijks terugkerend zijn de klachten over fraude en registratie van persoonsgegevens. De Geschillencommissie deed in 2020 ongeveer veertig keer uitspraak in een dergelijke zaak. Betrapt worden op fraude kan langdurige gevolgen hebben. Wie in het Externe Verwijzingsregister (EVR) terecht komt, kan vaak maar moeilijk een verzekering afsluiten of alleen tegen een zeer hoge premie. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of er daadwerkelijk sprake was van fraude en of de genomen maatregelen door de verzekeraar, zoals de duur van de registratie, terecht en proportioneel zijn. Als de verzekeraar de gegevens van de consument terecht heeft geregistreerd, ziet de commissie soms wel aanleiding de duur van de registratie te verkorten.

(Uitspraken GC 2020-929, GC 2020-950 en GC 2020-991) ●

Uit de praktijk ...

beleggingsklachten

In 2020 behandelde Kifid 190 klachten over beleggingen, waarvan een derde is opgelost door bemiddeling en in 95 zaken is uitspraak gedaan. Klachten gaan steeds vaker over online beleggen op basis van execution only, waarbij geen verplichting tot adviseren of waarschuwen bestaat, maar waarbij de belegger wel recht heeft op vindbare en zichtbare informatie en een correcte uitvoering.

Beleggingsfraude

Een dozijn uitspraken in 2020 gingen over beleggingsfraude: beleggers zijn verleid met geweldige investeringsaanbiedingen, hebben soms flinke bedragen overgemaakt en kwamen vervolgens bedrogen uit: de aanbieder van de belegging was spoorloos of failliet. Soms proberen de bedrogen beleggers hun verliezen te verhalen op de bank of de creditcardmaatschappij die de overmakingsopdrachten heeft uitgevoerd, maar dit slaagt zelden. De verantwoordelijkheid van een betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot een juiste uitvoering van de betalingsopdracht. De bank of creditcardmaatschappij is tegenover de rekeninghouder die de betalingsopdracht heeft gegeven niet verplicht te onderzoeken of de ontvanger van het geld wel betrouwbaar is. Dat is

alleen anders wanneer de bank aanwijzingen heeft voor ongebruikelijk betalingsverkeer of frauduleus handelen.

(Uitspraken GC 2020-897, GC 2020-818 en CvB 2021-0014)

In een enkel geval heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de klacht dat de bank had moeten onderzoeken of de andere rekeninghouder betrouwbaar is en rechtmatig handelde, geen betrekking heeft op de contractuele verhouding met de klagende rekeninghouder. Die klacht gaat dus niet over financiële dienstverlening aan de klagende consument zodat de klacht niet behandelbaar is.

(Uitspraak GC 2020-1065)



Kostennorm bij vermogensbeheer

De kostennorm bij vermogensbeheer blijft een punt van discussie. Door toezichthouder AFM, en ook in de branche, is bij vermogensbeheer drie procent van het belegd vermogen als een aanvaardbaar percentage aangenomen. Dat impliceert dat een eventueel hoger kostenniveau en ook de gevolgen daarvan, zoals het mogelijk niet realiseren van de beleggingsdoelstelling, vooraf met de klant moeten worden besproken en door de klant moeten worden aanvaard. Gebeurt dat niet en zijn toch kosten in rekening gebracht, bijvoorbeeld rond de vijf procent van het belegd vermogen, die de overeengekomen beleggingsdoelstelling in gevaar kunnen brengen, dan valt dat de vermogensbeheerder te verwijten, zo bleek uit een uitspraak van de Geschillencommissie.

(Uitspraken GC 2020-759 en CvB 2020-032)

Online zelf beleggen

Consumenten beleggen steeds vaker op execution only-basis op platformen die alleen online opereren. Dat vraagt van de belegger een wakkere houding, maar van de dienstverlener wordt verlangd dat cruciale informatie goed en volledig zichtbaar en vindbaar is. De Geschillencommissie constateert dat rondom de digitale informatieverstrekking nog veel werk te verzetten is.

In de meeste zaken rondom online aangeboden execution only beleggen delft de consument het onderspit omdat de Geschillencommissie moet vaststellen dat de consument niet vaak genoeg heeft ingelogd of niet heeft gelet op wat op zichzelf beschouwd wel zichtbaar was. Anders is het als een

klacht bijvoorbeeld inhoudt dat de dienstverlener niet heeft voldaan aan de 'best execution'-regel. Dan verlangt de Geschillencommissie dat de dienstverlener aannemelijk maakt dat zijn geautomatiseerde orderrotering geschikt was om het voor de consument meest voordelige resultaat op te leveren. Dan moet de dienstverlener aannemelijk kunnen maken dat de consument over deze orderrotering voldoende was geïnformeerd.

(Uitspraak GC 2020-377)

Hulppersoon

Een ander uitvloeisel van het online beleggen kan onduidelijkheid zijn over de aansprakelijkheid van de dienstverlener die als intermediair optreedt. Een beleggingsdienstverlener kan zich niet altijd verschuilen achter de rol van (introducing) broker, zo blijkt uit Kifid-uitspraken. Illustratief is een zaak waarin een belegger via Lynx een rekening had geopend bij het Britse Interactive Brokers (IB). Bij de Geschillencommissie werd geklaagd over ontoereikende informatie over een margintekort en dreigende sluiting van posities. Lynx wilde zich daartegen verweren met de stelling dat de consument bij IB moest zijn. Daar stak de Geschillencommissie een stokje voor. De bij IB aangehouden beleggingsrekening heeft Lynx voor de consument toegankelijk gemaakt via de eigen website en een door Lynx ontwikkelde app. Dan moet Lynx voor deze gegevensverstrekking aan de consument een eigen aansprakelijkheid aanvaarden.

(Uitspraak GC 2020-1064) ●

Uit de praktijk ...

bank & hypotheekklachten

De Geschillencommissie kreeg in 2020 ruim 600 bankklachten en 500 hypotheekklachten te verwerken. Bijna de helft van de bank- en hypotheekklachten is opgelost via bemiddeling en in 500 klachtzaken is uitspraak gedaan. De uitspraken over de variabele rente op doorlopend krediet voor consumenten kregen veel aandacht. Ook de berekening van de boeterente bij het oversluiten van hypotheek blijft terugkeren. Opmerkelijk is het stijgend aantal klachten rondom 'geldezel'-praktijken.

Variabele rente

Consumenten mogen verwachten dat de rente op hun doorlopend of flexibel krediet gedurende de looptijd van dat krediet in de pas zal blijven met de relevante marktrente. Dat de bank de rente op een doorlopend krediet eenzijdig mag wijzigen staat niet ter discussie. Maar: die bewegingsvrijheid is beperkt. Bij een doorlopend krediet mag de consument redelijkerwijs verwachten dat het rentetarief van zijn krediet stijgt en daalt naarmate de relevante marktrente stijgt en daalt. De Geschillencommissie velde dit oordeel in 2020 in een drietal uitspraken en droeg de banken in kwestie een herberekening op. Daarmee werd de lijn gevolgd die de Commissie van Beroep al eerder had uitgezet. Alle drie de banken besloten echter tegen de uitspraak in beroep te

gaan, zodat dit onderwerp ook in 2021 weer op de rol zal staan. Een eerste uitspraak in beroep is begin maart 2021 gedaan; de overige twee volgen nog. In afwachting van deze uitspraken op beroep liggen er nog tientallen klachten te wachten.

(Uitspraak GC 2020-570)

'Onbedoelde' Amerikanen

Tientallen Nederlandse consumenten die in de Verenigde Staten zijn geboren en dus ook de Amerikaanse nationaliteit hebben, worden geraakt door de eis van banken om een Amerikaans fiscaal identificatienummer (US TIN) te kunnen tonen, dan wel een bewijs van afstand willen doen van de



Amerikaanse nationaliteit. Banken moeten hierom vragen vanwege het belastingverdrag tussen Amerika en Nederland. In een uitspraak in 2020 oordeelde de Geschillencommissie dat de bank een betaalrekening mag beëindigen wanneer de consument niet aan de gevraagde eisen voldoet. Inmiddels is er ook in de politiek belangstelling voor het onderwerp. Nederlandse banken hebben toegezegd in 2021 geen betaalrekeningen van consumenten meer te zullen stopzetten vanwege het ontbreken van hiervoor genoemde informatie. Voor Kifid betekent het dat de behandeling van enkele soortgelijke klachten voorlopig wordt aangehouden, in afwachting van nieuwe informatie van het ministerie van Financiën. *(Uitspraak GC 2020-630)*

Rentemiddeling

Klachten over boeterente, ook wel aflosvergoeding genoemd, blijven binnenkomen. Consumenten betwisten veelal de berekening van de rentevergoeding, die zij aan de bank moeten betalen vanwege het oversluiten of vervroegd aflossen van de hypotheek. Het kan hier gaan om rentemiddeling, renteconversie of om oversluiten waarbij een aflosvergoeding ineens wordt betaald. In 2020 is een uitspraak van de Geschillencommissie over berekening van de boeterente en de daarin gebruikte vergelijkingsrente bevestigd door de Commissie van Beroep. De conclusie is dat Van Lanschot een productopslag (van in dit geval 0,2 procent) in de vergelijkingsrente had moeten meenemen. Die hogere vergelijkingsrente verminderde het geleden nadeel en dus ook de

vergoeding die de consument moest betalen. De uitspraak heeft ertoe geleid dat de bank ook andere (voormalige) klanten heeft gecompenseerd. Kifid heeft over de praktijk van het berekenen van de vergoedingsrente een Kifid Kennisdocument uitgebracht in 2020. Hiermee kunnen consumenten nagaan of hun zaak overeenkomt of juist afwijkt van eerdere zaken en wat zij ongeveer van Kifid kunnen verwachten.

(Uitspraak CvB 2020-011)

Franchisegever aansprakelijk

Op het terrein van hypotheekadviezen ontving de Geschillencommissie uiteenlopende klachten. Een daarvan was gericht tegen een inmiddels failliete franchisenemer van een adviesketen, de franchisegever. De klant wilde daarop de franchisegever aansprakelijk stellen, maar de Geschillencommissie oordeelde dat er geen contractuele relatie bestond tussen de consument en de franchisegever. De klacht was daarom niet behandelbaar. Van belang daarbij is dat in de geldende voorwaarden stond dat vestigingen van de franchiseorganisatie voor eigen rekening en risico werkzaam zijn. Dat er gebruik werd gemaakt van een collectieve AFM-vergunning doet daar niets aan af. De Geschillencommissie concludeert dat de Wet op het financieel toezicht (Wft) voorschrijft dat de franchisegever moet zorgen dat de franchisenemer(s) de vergunningsplichten en -eisen en de meldingsplichten uit de Wft naleeft.



Maar deze gedragsvoorschriften gaan niet over de verantwoordelijkheid voor individuele adviezen van de franchisenemer, waarbij de franchisegever niet betrokken was.

(Uitspraak GC 2020-906)

Geldezels

Steeds vaker ziet de Geschillencommissie zaken voorbij komen waarbij zogenaamde geldezels een rol spelen: consumenten die hun pinpas en pincode afgeven waarna een crimineel hun bankrekening gebruikt om gestolen geld weg te sluisen. In de regel leidt dat tot een langdurige registratie van de geldezel in de interne dan wel externe frauderegisters van de bank. Dat is een forse maatregel die proportioneel dient te zijn: een vermoeden van fraude is dan ook niet genoeg. In de uitspraken in 2020 is het gedragspatroon van geldezels steeds nader geduid en ingekleurd; zij werken doorgaans op aangeven van de crimineel een bepaalde handelswijze in een vaste volgorde af. Vaak is die handelswijze te herleiden door de bankadministratie. De Geschillencommissie zal bij de beoordeling van een zaak het handelen van de geldezel langs dat bekende gedragspatroon leggen.

(Uitspraken GC 2020-948 en GC 2020-995)

Spoofing en whatsappfraude

Een oplichter die zich voordoet als bankmedewerker of een berichtje van een familielid in nood: de methodes van criminelen worden steeds gewiekster. En consumenten komen er vaak pas achter wanneer het te laat is. Het aansprakelijk stellen van de bank biedt geen soelaas, omdat de klant zelf het geld overmaakt en daarmee zelf aansprakelijk is. Omdat

het een klacht is die veel voorkomt, verscheen hierover in 2020 een Kifid Kennisdocument. De Geschillencommissie van Kifid dringt er bij betaaldienstverleners als banken en creditcard-maatschappijen op aan dat zij nadenken over maatregelen om consumenten te beschermen tegen nieuwe vormen van 'online' fraude. Bijvoorbeeld door een afkoelingsperiode te introduceren na een online betaling. De vier grootbanken in Nederland hebben eind 2020 afspraken gemaakt met het ministerie van Financiën om slachtoffers van spoofing te helpen en het probleem van fraude en oplichting verder aan te pakken. Zo zullen banken de schade van klanten die slachtoffer zijn geworden van spoofing vergoeden als onder meer aantoonbaar misbruik is gemaakt van naam en nummer van de bank.

(Uitspraken GC 2020-948 en GC 2020-995) ●

Kifid in de samenleving

Klanttevredenheid

Kifid werkt continu aan verbetering van de klachtbehandeling en de informatie uit klanttevredenheidsonderzoek bij consumenten helpt daarbij. Dat geeft informatie over wat goed gaat en wat beter kan. In 2020 nam de gemiddelde waardering van consumenten voor Kifid toe tot een ruime 7. Dit blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat een onafhankelijk bureau uitvoert. In een op de vijf klachtzaken gaven consumenten een onvoldoende. In vier van de vijf klachtzaken gaven consumenten een waardering van 6 of hoger. Meer dan zes van de tien consumenten gaf Kifid een 8 of hoger. Met name de werkwijze van Kifid, de deskundigheid en klantgerichtheid van medewerkers en de communicatie door Kifid leiden tot tevredenheid. Ook geven consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling gemiddeld genomen een hoge waardering. Het merendeel van de consumenten (zeven van de tien) vindt dat Kifid laagdrempelig is, zo blijkt uit het onderzoek. En zes van de tien consumenten vinden Kifid objectief en onafhankelijk. Twee van de tien consumenten is het hier niet mee eens en twee van de tien consumenten heeft hierover geen uitgesproken mening. De waardering in 2020 is vergelijkbaar met die in 2019.

Klachten over Kifid

Het aantal klachten over Kifid is in 2020 gedaald. De klachtencoördinator van Kifid heeft

65 klachten ontvangen over Kifid; in 2019 waren dat er nog 84. Over de behandelduur wordt nauwelijks geklaagd, behalve als het gaat over beleggingsverzekeringsklachten. Aanleiding voor een klacht over Kifid is vaak een voor betrokken partij negatieve uitspraak.

Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtencoördinator schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Wat opvalt is dat er sprake is van een verharding in de communicatie door klagers. Klagers vinden het lastig om zich neer te leggen bij het antwoord van de klachtencoördinator van Kifid. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt. Een voorbeeld is aandacht voor communicatie met een consument als deze een bindend advies wenst en de betrokken financiële dienstverlener is niet-bindend aangesloten. Dan kan er alleen sprake zijn van een bindend advies als de financiële dienstverlener bereid is om zich voor die specifieke klacht wel te binden aan een Kifid-uitspraak.

Herzieningsverzoeken

Ook het aantal herzieningsverzoeken was in 2020 aanmerkelijk lager dan in 2019. De klachtencoördinator heeft 14 verzoeken voor herziening van uitspraken van de Geschillencommissie geregistreerd. Consumenten of financiële dienstverleners zijn het dan niet eens met de inhoud of motivering van de uitspraak. Een herzieningsverzoek kan

Op de hoorzitting word je serieus genomen, maar toch is de uitspraak negatief.

Luisterend oor, juiste informatie en goede communicatie.

Kifid is kundig en behulpzaam voor consumenten.

Meer op de hoogte houden over de stand van zaken.

Vlotte afwikkeling. Zorgvuldige procedure met hoor en wederhoor.

Verkort de reactietijden.

niet leiden tot een ander oordeel. Meestal gaan herzieningsverzoeken over mogelijke reken- of schrijffouten; is dat aan de orde dan wordt dit aangepast. De herzieningsverzoeken zijn schriftelijk afgehandeld.

In gesprek met ...

Kifid vindt het belangrijk om met regelmaat in gesprek te zijn met belanghebbenden. Normaal gesproken vinden de stakeholderbijeenkomsten plaats in het kantoor van Kifid. In 2020 organiseerde Kifid diverse stakeholderbijeenkomsten, die vanwege corona-maatregelen online plaatsvonden.

In het najaar vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van de volgende consumentenorganisaties: ACM, Consumentenbond, Nibud, Vereniging Eigen Huis en VEB. In dit overleg is gesproken over het Evaluatierapport Kifid van SEO en over trends en ontwikkelingen uit de klachtenpraktijk van Kifid. Consumentenorganisaties deelden met Kifid wat zij signaleerden in de financiële dienstverlening aan consumenten.

Kifid ging in het voor- en najaar in gesprek met vertegenwoordigers van de financiële brancheorganisaties: Adfiz, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), Verbond van Verzekeraars en VV&A. In deze overleggen is eveneens gesproken over het Evaluatierapport Kifid van SEO en over trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk.

Kifid heeft in het jaar van de corona-maatregelen meer financiële dienstverleners bereid gevonden gebruik te gaan maken van het FD-portaal. Zodat de klachtbehandeling ook met financiële dienstverleners meer en meer digitaal kan plaatsvinden in plaats van per post.

Daarnaast voerde Kifid regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. In het voor- en najaar zat Kifid met de toezichthouders AFM en DNB 'online' aan tafel.

Vanwege het klachtenloket voor kleinzakelijke financiering en het klachtenloket voor alternatieve financiering onderhoudt Kifid contact met Stichting MKB Financiering.

Het aantal ondernemersklachten bij Kifid is nog relatief gering. Zodra dit toeneemt, zal Kifid inzetten op versterking van de dialoog met vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZZP-Nederland.

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid verzorgden op uitnodiging van brancheorganisaties, assurantieclubs en kennisinstellingen meerdere presentaties. Mensen willen leren van de Kifid-praktijk. Hoe gaat de klachtbehandeling bij Kifid in zijn werk? Wat is er te leren van Kifid-uitspraken? Hoe kun je een klacht zelf oplossen en een procedure bij Kifid of de rechter voorkomen?



Maatschappelijk actief

Kifid is al enige jaren partner van JINC. Een organisatie die jongeren met een sociaaleconomische achterstand helpt aan een betere kans op de arbeidsmarkt. Vanwege corona-maatregelen werken de Kifid-medewerkers voornamelijk vanuit huis. Hierdoor was het niet mogelijk om voorgenomen Bliksemstages bij Kifid te organiseren in 2020.

Internationaal

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschillenbeslechting (FIN-NET). Als gevolg van corona-maatregelen zijn de bijeenkomsten in Brussel komen te vervallen. In plaats daarvan hebben medewerkers van de Europese Commissie in online-bijeenkomsten deelnemers van het netwerk, waaronder Kifid, geïnformeerd over nieuwe of te verwachten Europese regelgeving. De jaarlijkse bijeenkomst van INFO, het internationale netwerk van financiële ombudsmannen en -vrouwen uit de hele wereld, is uitgesteld naar 2021. De voorzitter van de Geschillencommissie is lid van INFO Network. Kifid kent geen aparte ombudspersoon; de ombudsfunctie wordt vervuld door de secretarissen en leden van de Geschillencommissie. Het blijft daarom van toegevoegde waarde om met financiële ombudsmensen uit andere landen ervaringen uit te wisselen op het gebied van bemiddelen en schikken.

Zichtbaarheid

Kifid werkt continu aan behoud en versterking van naamsbekendheid. Het is belangrijk dat consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële

klacht Kifid weten te vinden. Met nieuwsberichten, columns en interviews vestigt het klachteninstituut gedurende het gehele jaar de aandacht op belangwekkende uitspraken en ontwikkelingen in de organisatie.

Dagelijks bezoeken rond de 550 mensen de website van Kifid. Naast de homepage gaat de interesse voornamelijk uit naar de Kifid-uitspraken en hoe mensen een klacht kunnen indienen. Sinds juli 2020 publiceert Kifid maandelijks een kennisdocument. Het geeft de lezers inzicht in hoe Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. Dit kan mensen helpen bij de voorbereiding van hun klachtzaak. Kifid gebruikt LinkedIn en Twitter om nieuwsberichten en vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. In 2020 wist Kifid ruim 2.000 nieuwe volgers aan zich te binden via LinkedIn. Het totaal aantal volgers was ruim 6.500 eind 2020. Op Twitter heeft Kifid ruim 600 volgers.

Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie, kreeg in 2020 ruimte op het platform Banken.nl voor een toelichting op het Jaarverslag 2019. Daarbij ook aandacht voor trends en ontwikkelingen uit de praktijk van bank- en hypotheekklachten bij Kifid.

ZP Servicedesk liet de voorzitter van de Geschillencommissie aan het woord over de werkwijze van Kifid. En meer in het bijzonder met welke klachten kleinzakelijke ondernemers bij Kifid terecht kunnen en wat zij van het klachteninstituut kunnen verwachten.

CHIC

Een consument die met een bindende uitspraak gelijk krijgt, verwacht dat de financiële dienstverlener die uitspraak nakomt. Dat is in de regel ook de praktijk. Soms is het belang van een zaak zodanig groot of is de uitspraak zo principieel, dat een financiële dienstverlener toch een 'hard-onder' optuigt van de Commissie van Beroep. Onder bepaalde voorwaarden kan de financiële dienstverlener tegen een bindende uitspraak bij Kifid in beroep gaan.

Als het belang van de consument in de klachtzaak 75.000 euro of meer bedraagt, staat er een beroepsprocedure. Als het belang minder is, moet een financiële dienstverlener in beroep aantonen dat het belang voor hem anderszins van de sector, als gevolg van de uitspraak van de Geschillencommissie, 5 miljoen euro of meer bedraagt. En als dat zo is, dan is in het reglement van de Commissie van Beroep (art. 2.5) vastgelegd, dat de financiële dienstverlener de kosten draagt die de consument moet maken voor deze beroepsprocedure. En terecht. De consument heeft er niet om gevraagd, heeft er geen rekening mee gehouden en zou geen schade moeten lijden van zijn beroepsprocedure.

Een enkele keer, zoals recent in uitspraken over het reizenverhaal op doorlopend krediet, stelt de Geschillencommissie vanwege het belang van de zaak direct beroep open in haar uitspraak. Bij een positieve uitspraak voor de consument, is het de financiële dienstverlener die daar baat bij heeft. In zijn situatie geldt niet artikel 2.5 van het reglement van de Commissie van Beroep. Dan is het – gegeven het belang van de zaak voor de financiële dienstverlener en/of de sector – chic als de financiële dienstverlener de kosten van de consument voor de beroepsprocedure ook had moeten dragen, als hij zelf had aangevraagd voor zijn uitspraak.



COLUMN EVELINE RUINAARD

MIX

HELDERE TAAL

Kifid wil toegankelijk zijn voor een breed publiek. Het is een van onze kernwaarden. Mensen moeten ons gemakkelijk weten te vinden en we moeten helder en duidelijk zijn over wat ze van ons kunnen verwachten. Dat geldt voor onze website, voor onze correspondentie, voor onze uitspraken. Uitspraken van Kifid zijn gelukkig voor de meeste consumenten en financiële dienstverleners goed begrijpbaar. Dat is het extra belangrijk dat alle betrokkenen de bestelling van de geschillencommissie kunnen begrijpen. Zeker nu de meeste consumenten bij Kifid zelf procederen.

We werken voortdurend aan onze begrijpelijkheid. Op de website, in onze brieven en e-mailberichten en in de uitspraken. Kan het duidelijker? Wat met onbegrijpelijk jargon, we kiezen taal die mensen begrijpen. We hebben daarom werk gemaakt van 'jargon' – uitspraken. We proberen jargon te vermijden, we leggen meer uit en lichten meer toe, we gebruiken een logische opbouw en tussenkopjes die de lezer helpen om een uitspraak te begrijpen. Kifid-uitspraken nieuwe stijl begrijpen met een samenvatting. Een samenvatting die helder maakt waar de klacht over gaat en wat het oordeel is van de Geschillencommissie.

Het is onontkoombaar dat je in uitspraken nog steeds juridische begrippen vindt. Liddegenen en toelichten van die begrippen is dan de oplossing. Voor het schrijven van begrijpelijke uitspraken is meer nodig dan schrijven in jip-en-janneketaal. Het vraagt om aanpak en een helder structuur en inhoud, zoals Geerke van der Bruggen in het Nederlands Juristenblad toegelichtte. Het Kifid-uitspraken-nieuwe stijl is een voorbeeld van hoe we dit aanpak.



COLUMN EVELINE RUINAARD

IMPACT COVID-19

De Covid-19 pandemie heeft impact op Kifid. Onze dienstverlening gebeurt vrijwel volledig vanuit huis. Zittingen die zich daarvoor laten vinden, worden zoveel mogelijk online via videoconferenties. Waar nodig zijn we flexibel in de aanpak. Het is belangrijk dat we de zittingen veilig houden. We kunnen meer dan een voor mogelijk via een videoconferentie zittingen organiseren. Met de huidige positieve ervaringen is de onlinezitting een blijvend alternatief.

We zien de gevolgen van Covid-19 ook in de klachten. In de zomer en eerste de klachten over klachten. In de zomer en eerste de klachten over klachten. In de zomer en eerste de klachten over klachten.

De eerste hypotheekklachten in relatie tot corona zien we dat consumenten vaak problemen ondervinden bij het afsluiten van hypotheekleningen. Dit kan voortvloeien uit de verandering in hun huizenmarkt. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen.

De eerste hypotheekklachten in relatie tot corona zien we dat consumenten vaak problemen ondervinden bij het afsluiten van hypotheekleningen. Dit kan voortvloeien uit de verandering in hun huizenmarkt. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen.

De eerste hypotheekklachten in relatie tot corona zien we dat consumenten vaak problemen ondervinden bij het afsluiten van hypotheekleningen. Dit kan voortvloeien uit de verandering in hun huizenmarkt. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen.



COLUMN EVELINE RUINAARD

MIX CIS-VERASSING

Het was de eerste keer dat Kifid hierover uitspraak moest doen, en hopelijk de laatste. Een consument wilde een schadeverzekering met een afwijking op basis van informatie uit de CIS-databank. Consumenten zijn vaak onbegrijpelijk over de afwijking. Het is belangrijk dat we de afwijking kunnen uitleggen. Het is belangrijk dat we de afwijking kunnen uitleggen.

De eerste hypotheekklachten in relatie tot corona zien we dat consumenten vaak problemen ondervinden bij het afsluiten van hypotheekleningen. Dit kan voortvloeien uit de verandering in hun huizenmarkt. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen.

De eerste hypotheekklachten in relatie tot corona zien we dat consumenten vaak problemen ondervinden bij het afsluiten van hypotheekleningen. Dit kan voortvloeien uit de verandering in hun huizenmarkt. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen. Het is belangrijk dat we de klachten kunnen behandelen.



COLUMN EVELINE RUINAARD



Op uitnodiging van de am:redactie schreef Eveline Ruinaard in 2020 voor ieder magazine een column. Deze columns zijn behalve in het magazine ook online gepubliceerd en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid. Daarnaast publiceerde amweb.nl een interview met de voorzitter Geschillencommissie en de vicevoorzitter van de afdeling Verzekeringen over de meerwaarde van bemiddelen en schikken bij Kifid. En Eveline Ruinaard was gast 'Op de bank van Jort' tijdens de online 'Week van AM' gericht op de financiële sector. Voor het tijdschrift voor geneeskundig adviseurs in particuliere verzekeringszaken, GAV-scoop, schreef Kifid een artikel over de alternatieve geschiloplossing door Kifid.

In de Geld-rubriek van De Telegraaf en consumenten-rubrieken zoals Geld&Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond verschenen in 2020 met regelmaat publicaties naar aanleiding van nieuwsberichten en uitspraken van Kifid. Ook in nieuwsbrieven, op tv en op de website van Radar en Kassa was er aandacht voor meerdere uitspraken van Kifid. Begin 2020 was Eveline Ruinaard te gast in Radar om een toelichting te geven op de klachtbehandeling door Kifid.

In vakmedia zoals am:web en vvp-online is er wekelijks aandacht voor Kifid. Overwegend in de vorm van berichten over uitspraken van Kifid.

In totaal kreeg Kifid in 2020 ruim 1 miljoen vermeldingen in online berichtgeving. Op sociale mediakanalen werd Kifid ruim 2.800 keer genoemd. ●

Financiële resultaten

Verkorte jaarrekening 2020

Balans per 31 december 2020

Bedragen in €

	2020	2019
ACTIVA		
Immateriële vaste activa	514.560	771.840
Materiële vaste activa	684.307	874.575
Vlottende activa	370.488	256.345
Liquide middelen	3.188.564	1.584.107
Totaal Activa	4.757.919	3.486.867
PASSIVA		
Vermogen	1.680.000	1.680.000
Voorzieningen	100.000	0
Langlopende schulden	1.636.100	510.892
Overige schulden en overlopende passiva	1.341.819	1.295.975
Totaal Passiva	4.757.919	3.486.867

Staat van baten en lasten 2020

Staat van baten en lasten 2020

Bedragen in €

BATEN	Realisatie 2020	Realisatie 2019
Jaarbijdragen	11.073.000	11.293.000
Overige bijdragen	110.226	85.910
	11.183.226	11.378.910
LASTEN		
Personeel in dienst	5.723.044	5.386.668
Opleiding & Educatie	248.089	199.983
Tijdelijk personeel	277.922	540.523
Flexibele schil	601.024	1.103.257
Commissies	1.066.517	1.099.418
Subtotaal personeelskosten	7.916.596	8.329.849
Afschrijvingskosten	484.908	468.028
Huisvestingskosten	621.348	640.711
Bestuurskosten	54.566	48.337
Kantoomateriaal	146.017	178.262
Communicatie	64.490	52.359
Automatisering	401.285	461.987
Diensten door derden	206.859	132.040
	9.896.069	10.311.573
SALDO BATEN EN LASTEN	1.287.157	1.067.337
Vennootschapsbelasting	0	126.667
Saldo baten en lasten na belastingen	1.287.157	940.670
Te verrekenen met aangeslotenen	-1.287.157	-520.670
Saldo baten en lasten na verrekening	0	420.000
BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN		
Dotatie algemene reserve	257.280	677.280
Onttrekking wettelijke reserve	-257.280	-257.280
SALDO BATEN EN LASTEN NA BESTEMMING	0	0

Toelichting op de verkorte jaarrekening 2020

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 30 maart 2021. Bij de samenstelling van de jaarrekening zijn de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging C1 voor kleine organisaties zonder winststreven (RJ C1) gevolgd. De verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van deze richtlijn. De majeure posten uit de balans, alsmede de voornaamste achtergronden bij de totstandkoming van het saldo van baten en lasten, zijn toegelicht.

Toelichting op de balans

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar.

Immateriële vaste activa

Dit betreft het geautomatiseerd systeem voor klachtafhandeling. Het systeem is in 2018 in gebruik genomen. In 2020 hebben geen investeringen in dit systeem plaatsgevonden.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris. Investeringen die in 2020 plaatsvonden betreffen aanschaf van laptops, headsets en andere middelen ten behoeve van thuiswerken in verband met Covid19 maatregelen.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat voor het grootste deel uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2020 die betrekking hebben op 2021.

Eigen vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2020 € 1.680.000. Kifid dient een wettelijke reserve te vormen ter hoogte van de boekwaarde van de zelf ontwikkelde software (immateriële vaste activa).

Langlopende schulden

Dit betreft het met de aangesloten financiële dienstverleners te verrekenen overschot op de begroting 2020. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2020 verrekend met de facturatie van 2022.

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2020, de in 2021 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2020, de te verrekenen bedragen (resultaat 2019) met de aangesloten financiële dienstverleners, de afdrachten aan de belastingdienst en reservering vakantiedagen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2020 sluit met een positief resultaat van € 1.287.157. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2020 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2022. Voornaamste oorzaak van het overschot is minder inhuur van tijdelijk personeel, minder zittingen en minder reiskosten ten opzichte van de begroting. Voor 2020 was een reservering vermogensopbouw inclusief vennootschapsbelasting begroot. Die vermogensopbouw is begin 2019 al gerealiseerd.

Bezoldiging topfunctionarissen WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

Gegevens 2020 - Directie

Bedragen x € 1

Funcțiegegevens

Aanvang en einde functie vervulling in 2020
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)
Dienstbetrekking?

Mevrouw mr. E.C. Ruinaard

Voorzitter Geschillencommissie

01/01 – 31/12

1,0

ja

Bezoldiging

Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen
Beloningen betaalbaar op termijn
Subtotaal

€ 172.715

€ 26.452

€ 199.167

Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag

€ 201.000

n.v.t.

BEZOLDIGING

€ 199.167

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling

n.v.t.

n.v.t.



Gegevens 2020 - Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen in €

	Mr. R.J.J.M Pans	Mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	Drs. W. de Lange	Drs. B. Combée	Drs. P.A. Morshuis
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functie vervulling in 2020	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-30/06	01/07-31/12	01/07-31/12
Bezoldiging					
Bezoldiging	€ 15.000	€ 12.500	€ 6.250	€ 6.250	€ 6.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 30.150	€ 20.100	€ 8.512	€ 10.105	€ 10.105
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BEZOLDIGING P.P.	€ 15.000	€ 12.500	€ 6.250	€ 6.250	€ 6.250
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2020 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen. ●

Begroting 2021

OMSCHRIJVING

Bedragen x € 1.000

BATEN

Banken	3.375	3.338
Verzekeraars	4.142	4.675
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.018	3.060
Overige baten	90	100

TOTAAL BATEN

10.625

11.173

LASTEN

Personeel in dienst	5.930	5.750
Opleiding & educatie	250	275
Tijdelijk personeel	400	550
Flexibele schil	750	1.050
Commissies	1.150	1.195
Totaal personeelskosten	8.480	8.820
Afschrijvingskosten	491	487
Huisvestingskosten	625	610
Bestuurskosten	64	48
Kantoorkosten	165	190
Communicatie & jaarverslag	100	120
Automatisering	405	400
Diensten door derden	195	195
Onvoorzien	100	100

TOTAAL LASTEN

10.625

10.970

SALDO VOOR BELASTINGEN

0

203

Reservering vermogensopbouw

0

150

Vennootschapsbelasting

0

53

SALDO NA BELASTINGEN

0

0

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan:
het bestuur van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2020 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2020 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2020 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2020;
2. de samengevatte winst-en-verliesrekening over 2020 en
3. de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen hoofdstuk C1 kleine organisaties zonder winststreven (RJK C1). Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 30 maart 2021.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij

de gecontroleerde jaarrekening 2020 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 30 maart 2021.

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in de toelichting.

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Den Haag, 30 maart 2021
BDO Audit & Assurance B.V.

Namens deze,
Drs. T.H. de Rek RA

Colofon

Uitgave van

Kifid - Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

Kamer van Koophandel nummer 27289675
Statutaire vestigingsplaats: 's-Gravenhage

Samenstelling en advies

Marie-Christine Reusken
Annemaaike Bouma
Leonie Westerbeek

Interviews

Jannie Benedictus – Benedictus Media

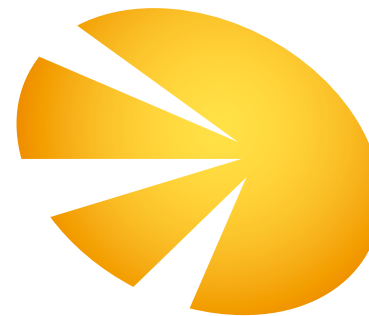
Fotografie

Wiebe Kiestra Fotografie

Vormgeving en productiebegeleiding

Elan, strategie en creatie | Rijswijk

April 2021



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

