

# Kifid

# te gast bij FidAZ en Kenac

21 november 2019





# Ontstaan Kifid

- Stichting, opgericht in 2007
- Doel: één loket voor consumenten met financiële klachten, sinds juli 2018 ook voor kleinzakelijke ondernemers
- Vóór 2007:
  - Geschillencommissie Bankzaken
  - Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen
  - Klachteninstituut Verzekeringen (SKV)
  - Klachtencommissie DSI (Dutch Securities Institute)

# Missie & ambitie

## Missie van Kifid (Why?)

*Mensen met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener een deskundige en laagdrempelige oplossing bieden (geschiloplossing) als alternatief voor de rechter.*

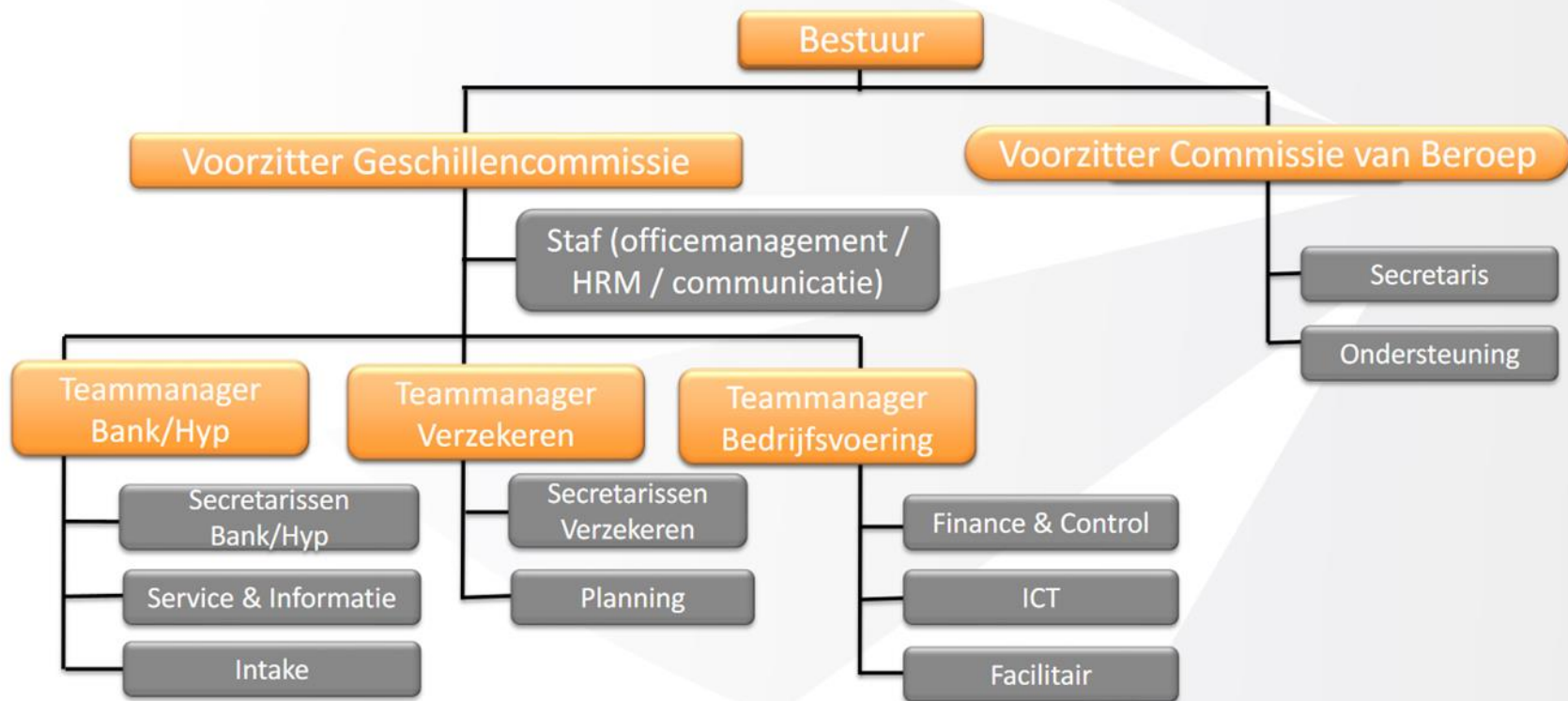
## Ambitie = Visie op klachtbehandeling (How?):

*Kifid creëert een gelijk speelveld voor consumenten/ondernemers en financiële dienstverleners, rekeninghoudend met de kennis achterstand van consumenten/ondernemers.*

# Kernwaarden Kifid

- Toegankelijk (= laagdrempelig & gratis)
- Deskundig (zowel juridisch als financieel)
- Onpartijdig (dwz gericht op gelijk speelveld)
- Mensgericht
- Klacht achter de klacht

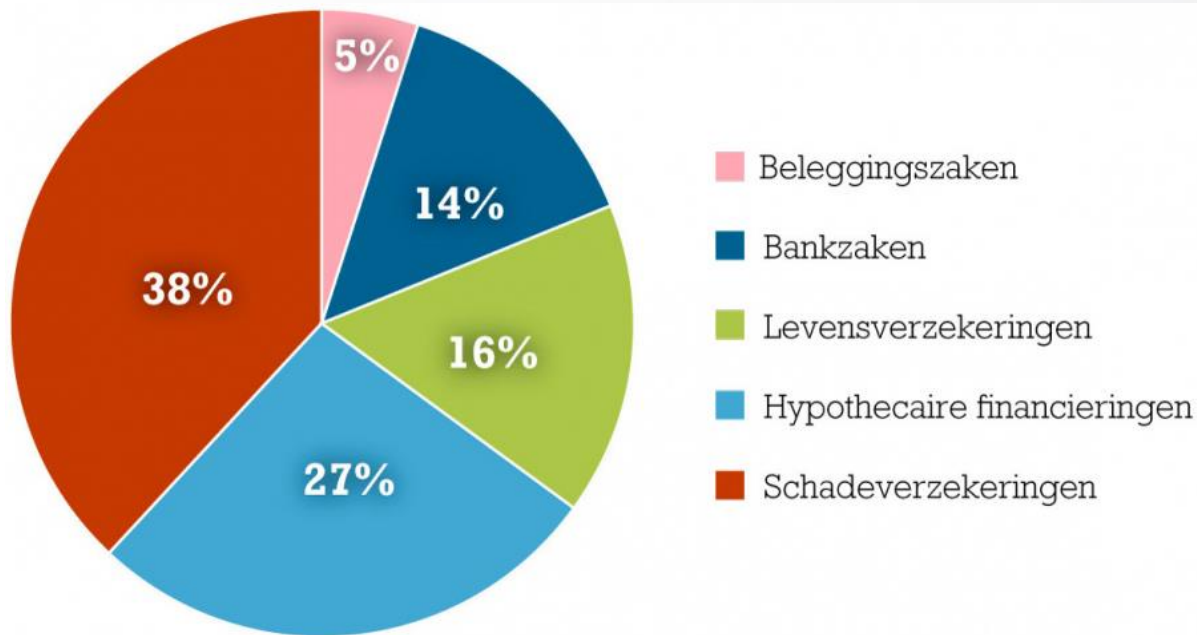
# Organogram



# Kifid in cijfers

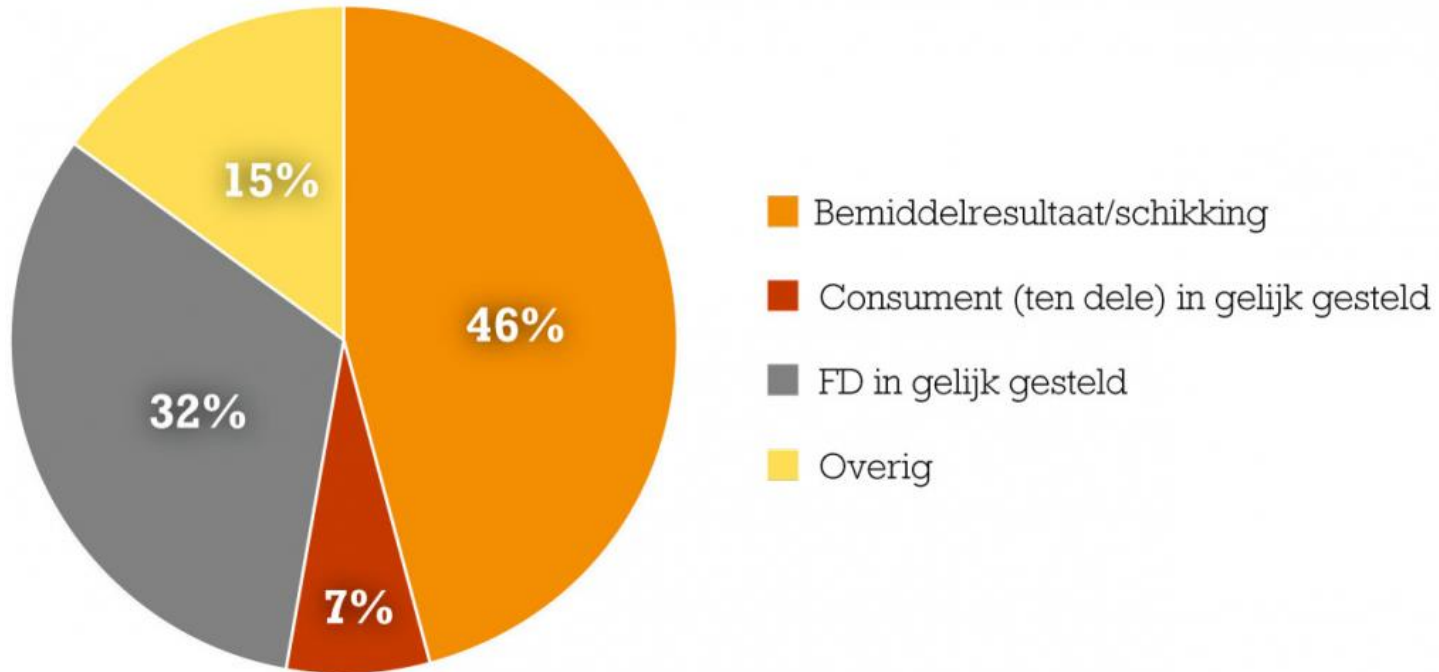
- Jaarlijks  $\pm$  3.000 behandelde klachten
- Bijna de helft een oplossing via bemiddeling
- Dat doen we met:
  - ✓  $\pm$  75 medewerkers
  - ✓ 43 leden Geschillencommissie
  - ✓ 16 leden Commissie van Beroep
- Aangesloten financiële dienstverleners:  $\pm$  7.500
- Budget 2019: 11,6 miljoen euro

# Behandelde klachten 2018 per dienstverleningssegment

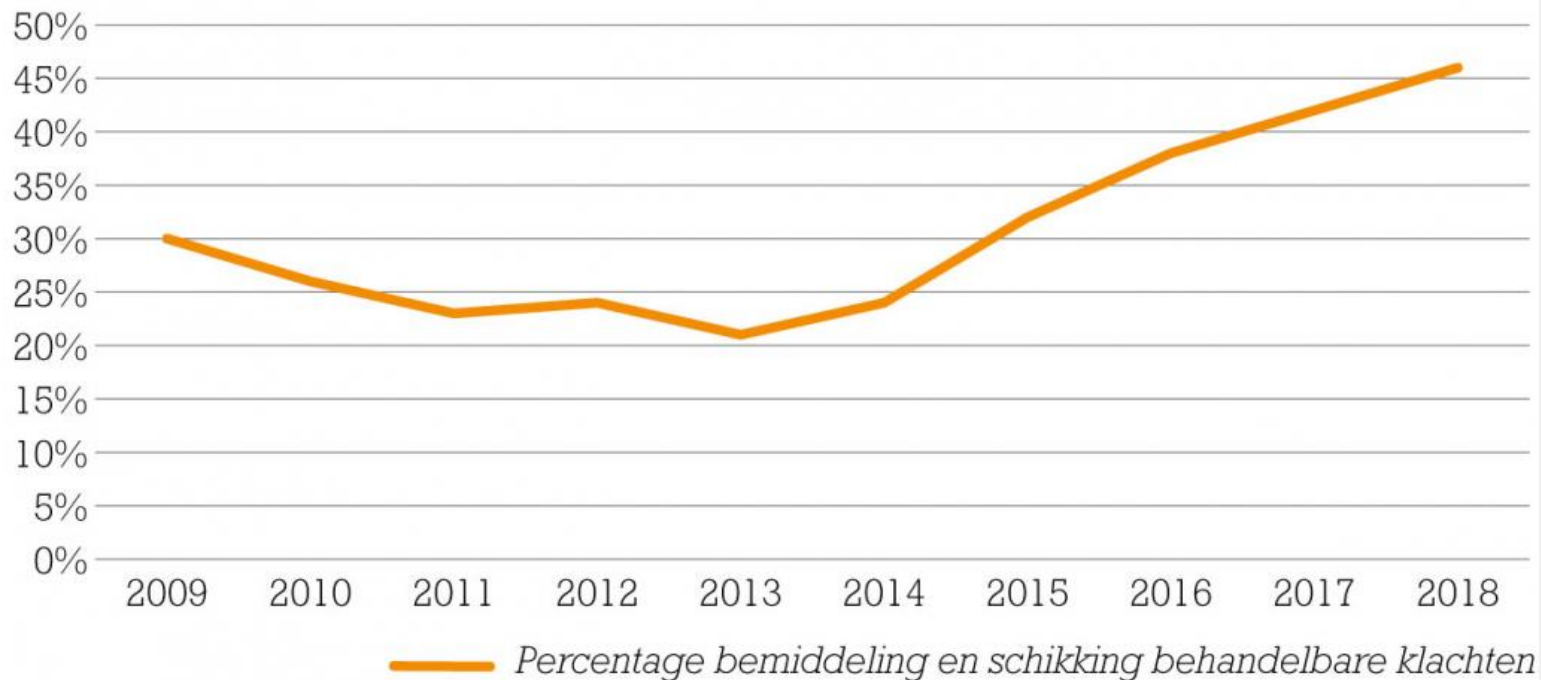




# Resultaat klachtbehandeling 2018



# Trend: groei in bemiddeling



# Uit de praktijk (1)

- ORV en (beperkte) zorgplicht financieel adviseur  
(GC 2019-623 en GC 2019-625)
- Rentetarief doorlopend krediet  
(GC 2019-004 en GC 2019-005)
- Passend advies (= niet per definitie goedkoopste)  
(GC 2019-007)
- Goedkoop wordt duurkoop (voor consument en adviseur)  
(GC 2019-062)

# Uit de praktijk (2)

- Premiestijging bij stilzwijgende verlenging verzekering  
(GC 2019-894 en CvB 2017-021)
- Hypotheek advies onjuist vanwege onjuiste informatie fiscale gevolgen?  
(GC 2019-120)
- Beëindigen dienstverlening door aangescherpte regelgeving  
(GC 2019-783 en GC 2019-561 en GC 2019-341 en GC 2018-280)

# Beleggingsverzekeringen

- Projectmatige aanpak
- Klachten clusteren naar product en partij
- Met voorrang:
  - Klachtenclusters waarvoor oplossing via bemiddeling in zicht is
  - Klachtenclusters vrijwel compleet en beoordeling GC mogelijk

# Voortgang klachtbehandeling Beleggingsverzekeringen

Voortgang klachtbehandeling Beleggingsverzekeringen	
periode april – september 2019	
Klachten in behandeling op 1 april 2019	720
Aantal klachten afgerond	91
- Bemiddelresultaat (deels dankzij Kifid, deels door consument en verzekeraar onderling)	73
- Uitspraak	9
- Klacht ingetrokken overig	9
- Niet behandelbaar	0
Aantal nieuw ontvangen klachten	35
Klachten in behandeling op 15 september 2019	664
- Actief mee aan de slag	111
- Nog op te pakken	553

# Ambitie 2020

- GC: behandeling 3.200 klachten
- CvB: behandeling 95 beroepszaken
- Terugbrengen behandelzeiten (wachtzeiten)
- Verhogen kwaliteit klachtbehandeling
- Investeren in kennismanagement
- Behoud en versterken bekendheid en toegankelijkheid

# Tips voor uw IKP

- Zorg voor een toegankelijke IKP.
- Zoek persoonlijk contact.
- Wat is de klacht achter de klacht?
- 'n Luisterend oor kan wonderen doen.
- Wees creatief in (niet-juridische) oplossingen.
- Excuses gepast? Maak ze expliciet & oprecht.



# Contact

**Eveline Ruinaard**

Voorzitter Geschillencommissie  
tevens directeur

**Marie-Christine Reusken**

Communicatieadviseur

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Telefoon: 070-333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U vindt ons ook op LinkedIn of  
twitter @Kifid\_Den\_Haag



**We blijven graag in gesprek ...**