

Vereniging van Vermogensbeheerders & Adviseurs
t.a.v. de heer S. Sarphatie
Postbus 15245
1001 ME AMSTERDAM

Kenmerk
2017.3004

Den Haag
23 februari 2017

Betreft
Aanpassing reglement

Geachte heer Sarphatie,

In 2014 is Kifid een proces gestart om de werkwijze en het daarbij behorende reglement aan te passen. Eind 2014 zijn de twee fasen Ombudsman en Geschillencommissie in elkaar geschoven. Doel daarvan was de organisatiestructuur van Kifid te vernieuwen en een versnelling in de procesgang te bewerkstelligen, met als doel een kwalitatieve, hoogstaande en efficiënte wijze van klachtbehandeling te bereiken. In de afgelopen jaren is deze transitie in reguliere bijeenkomsten met u aan de orde gekomen.

Het aangepaste reglement dat u als bijlage bij deze brief ontvangt is het sluitstuk van dat proces. De minister van Financiën heeft ingestemd met dit reglement. Het nieuwe reglement treedt per 1 april 2017 in werking.

Het reglement is aangepast aan de werkwijze die sinds eind 2014 wordt toegepast, waarin de bemiddelende rol van de Ombudsman is vervangen door die van de Geschillencommissie. De gedachte achter de Ombudsmanfase, namelijk het bemiddelen en bekijken of partijen bij elkaar gebracht kunnen worden, wordt in het nieuwe reglement mogelijk gemaakt in elk stadium van de behandeling. De bestaande praktijk is op deze wijze gecodificeerd.

Wat de opzet van het nieuwe reglement betreft het volgende. Uit oogpunt van klantvriendelijkheid is de volgorde van de artikelen in het nieuwe reglement aangepast: het reglement begint nu met het onderdeel over het indienen van klachten en het onderdeel met de begripsomschrijvingen is achterin opgenomen. Ook is een enkel artikel ter verduidelijking iets uitgebreider geformuleerd (bijvoorbeeld nieuw artikel 5). Tot slot is in de artikelen 'Kifid' vervangen door 'de Geschillencommissie' en 'Aangeslotene' door 'Financieel Dienstverlener'. In bijgaande transponeringstabel kunt u nagaan, waar u de oude artikelen in het nieuwe reglement kunt vinden.

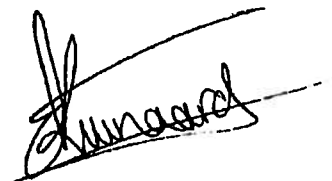
Eén belangrijke wijziging licht ik volledigheidshalve nog apart toe.

Ongeveer een kwart van het aantal klachten dat de Geschillencommissie ontvangt heeft de interne klachtprocedure nog niet doorlopen. Dit betekent dat de consument te vroeg bij Kifid klaagt. Immers het reglement bepaalt dat de consument pas toegang tot de Geschillencommissie heeft, nadat hij hierover heeft geklaagd bij de financiële dienstverlener zelf. Om de consumenten tegemoet te komen is in het nieuwe reglement in artikel 3 een bepaling opgenomen dat in het geval dat de consument nog niet geklaagd heeft bij de financiële dienstverlener, de Geschillencommissie de klacht doorstuurt naar de financieel dienstverlener. Dat doet de Geschillencommissie alleen als de consument daarmee instemt. Op deze manier heeft de financieel dienstverlener de mogelijkheid om de klacht zonder tussenkomst van Kifid op te lossen. De termijn waarop de consument dan eventueel alsnog terecht kan bij Kifid is verlengd tot 8 weken na indiening van de klacht.

Op 1 maart 2017 sturen wij het nieuwe reglement aan alle bij Kifid aangesloten financieel dienstverleners toe. Het leek mij goed u voorafgaand hierover te informeren.

Mocht dit aan uw zijde nog tot vragen leiden, dan verneem ik dat graag.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut financiële dienstverlening



mr. E.C. Ruinaard
voorzitter Geschillencommissie