

Jaarverslag 2024



Inhoud

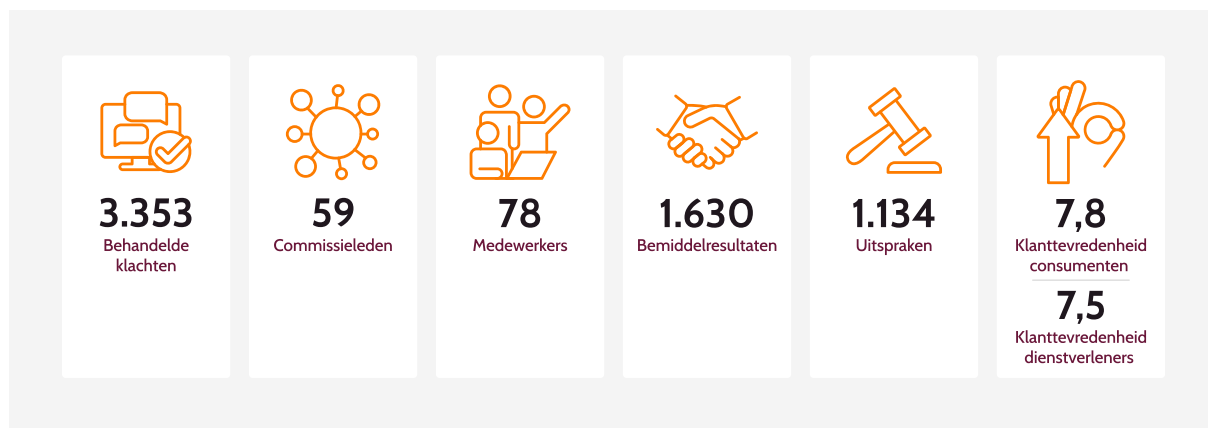
Kifid, de organisatie	2
Dit deed Kifid in 2024	3
De kracht van Kifid	3
Samenstelling bestuur en commissies	5
Bestuursverslag	8
“Conflicten oplossen is onze <i>core business</i> ”	9
“Wij lopen heel ver met de consumenten mee”	13
“Steeds vaker dringt de vraag op: bij wie leg je het risico?”	17
Bestuursverklaring risicomanagement	20
Begroting 2025	23
Resultaten klachtbehandeling	24
Klachten in cijfers	25
Behandelde klachten	32
Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk	38
Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten	39
Uit de praktijk... beleggingsklachten	42
Uit de praktijk... verzekeringsklachten	44
Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers	47
Kifid in de samenleving	49
Klanttevredenheid	50
In gesprek met ...	52
Kifid bron van kennis	53
Samenwerking	54
Zichtbaarheid	56
Financiële resultaten	58
Verkorte jaarrekening 2024	59
Bezoldiging topfunctionarissen WNT	62
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	64
Colofon	66

Kifid, de organisatie

In 2007 is de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening opgericht, kortweg Kifid genoemd. Inmiddels is Kifid uitgegroeid tot hét klachtenloket voor mensen met een financiële klacht. Over waar Kifid voor staat, onze werkwijze, de samenstelling van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hierna meer.



Dit deed Kifid in 2024



De kracht van Kifid

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van een bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR of met een klacht over het gedrag van een incassodienstverlener kunnen ook bij Kifid terecht.

Missie

Het financiële klachtenloket biedt mensen met een financiële klacht een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter. Daarnaast deelt Kifid de kennis die voortvloeit uit de klachtbehandeling op een manier die kan bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten.

Visie

Voor de behandeling van klachten creëert Kifid een gelijk speelveld voor consumenten, kleine ondernemers en financiële dienstverleners. Er is aandacht voor de mens en het verhaal achter de klacht. Kifid gaat respectvol om met mensen en blijft tegelijkertijd onpartijdig en onafhankelijk op de inhoud. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleine ondernemers, die in de regel de klachtprocedure zelfstandig doorlopen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Werkwijze

Heeft een consument of kleine 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 kleine ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt alleen klachten tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. In 2024 waren in totaal ca. 6.700 financiële dienstverleners aangesloten bij Kifid.

Klachtbehandeling Geschillencommissie



Visuele weergave hoe de klachtbehandeling bij Kifid werkt

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 kleine ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en doet uitspraak. Gaat een partij tegen een uitspraak in beroep, dan zal de Commissie van Beroep als laatste de klacht beoordelen.

Onafhankelijk en onpartijdig

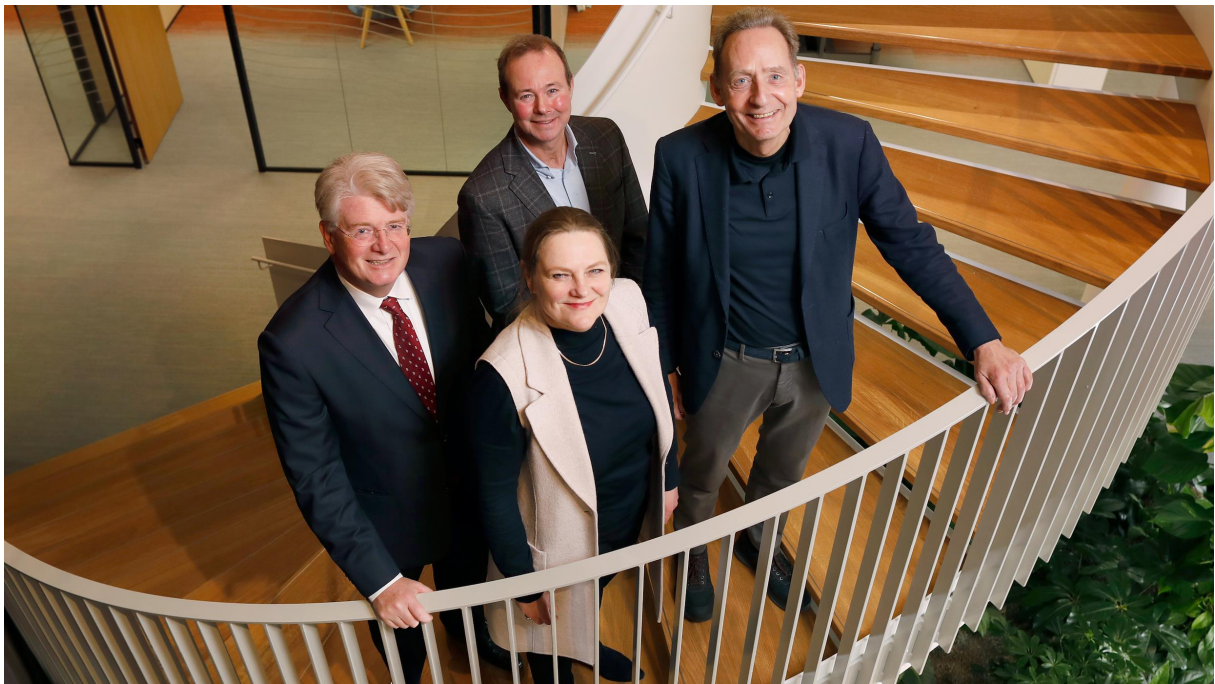
Kifid is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, zoals genoemd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Op grond van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) heeft de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen Kifid per 1 januari 2024 aangewezen als erkende geschilleninstantie voor pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's). Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de [reglementen en statuten](#). De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid. Financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de klachtbehandeling en het inhoudelijke oordeel van Kifid. Ook het bestuur van Kifid bemoeit zich niet met de behandeling van klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep kunnen in alle vrijheid onpartijdige beslissingen nemen. In het Evaluatierapport Kifid van oktober 2020 heeft SEO Economisch Onderzoek bevestigd dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd.

Samenstelling bestuur en commissies

Gedurende 2024 maakten de volgende personen deel uit van respectievelijk het bestuur van de Stichting, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Bestuur Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening - Kifid

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening, kortweg Kifid, heeft een onafhankelijk bestuur. Het stichtingsbestuur van Kifid bestaat 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 (her)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 en nu ook de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



Van links naar rechts: Paul Morshuis, Pauline van Esterik-Plasmeijer, Bart Combée, Ralph Pans

Voorzitter

mr. R.J.J.M. Pans (tot 1 januari 2025)

Vicevoorzitter

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

Leden

drs. B.R. Combée

drs. P.A. Morshuis RC

Auditcommissie

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

drs. P.A. Morshuis RC

Remuneratiecommissie

mr. R.J.J.M. Pans (tot 1 januari 2025)

drs. B.R. Combée

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, tevens directeur

Mr. E.C. (Eveline) Ruinaard is voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Zij geeft tevens als 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

De Geschillencommissie bestaat uit mensen met juridische deskundigheid en mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat, medisch, arbeidskundig, 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 op grond van hun deskundigheid inzetbaar in een of meer afdelingen.

Vicevoorzitters

mr. M.E.J. Bracco Gartner, vicevoorzitter afdeling Beleggen
mr. J. van der Groen, vicevoorzitter afdeling Bankzaken
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, vicevoorzitter afdeling Verzekeringen

Leden

A.H.J. Alfrink	mr. S.W.A. Kelterman (tot 14 september 2024)	M.V. Tjia
mr. dr. S.O.H. Bakkerus	mr. dr. H.O. Kerkmeester	J.J. Turkesteen
mr. L. van Berkum	dr. H.C. Kranenburg	mr. dr. ing. A.J. Verdaas
mr. I.M. Bilderbeek	mr. G.W.N.M. van Laarhoven	mr. R.J. Verschoof
mr. A. Boer (tot 1 januari 2025)	MMO	mr. A.M. Verweij-Hoogveld (vanaf 1 september 2024)
mr. F.H.E. Boerma	mr. D. van der Linden	mr. A.W.H. Vink
T.I. van Bommel-Scheffer	mr. J.L.M. Luiten	mr. J.W. Wagenaar
mr. M. Bruning (vanaf 1 september 2024)	drs. P.M. Mallekoote	mr. dr. H. Wammes
mr. M.C.M. van Dijk	mr. drs. S.F. van Merwijk	prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem
mr. dr. K. Engel	mr. P.J. Neijt	mr. A.M.T. Wigger
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers	W.J.J. Ong RA	drs. S. Windt RBA
mr. R. Imhof	mr. A.J. van Putten	mr. R.L.H. IJzerman
mr. drs. E.G. van der Jagt	mr. P.G. Salvadori	mr. E. van Zadelhoff (vanaf 1 juli 2024)
drs. J.W. Janse (tot 1 januari 2025)	J.F. Stoffijn	J. Zeeman
	A.E. Tevel	

In 2024 hebben we afscheid genomen van Annemiek Boer, Hannie Janse en Onno Kelterman als leden van de Geschillencommissie. We zijn hen zeer erkentelijk voor hun inzet voor Kifid.



Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening

De Commissie van Beroep oordeelt over het bezwaar van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie. De commissie bestaat uit mensen met juridische deskundigheid en mensen met deskundigheid op het gebied van accountancy, actuariaat en financiële dienstverlening. 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. drs. W.J.J. Los (tot 1 januari 2025)

Leden

prof. mr. dr. R.H. de Bock, vicevoorzitter
mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter en vanaf 1 januari 2025 voorzitter
prof. mr. dr. S.B. van Baalen
prof. mr. D. Busch
drs. F.J. van der Ent MHA
mr. H.P. de Kanter
J.C.H. Kars AAG CERA
mr. S.C.H. Molin
prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon
P.G. Polstra AA RB
mr. Y. Steeg-Tijms (vanaf 1 februari 2024)
W.J. Steenhoven
mr. R.J.F. Thiessen
mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell
F.R. Valkenburg AAG RBA

Bestuursverslag

Wat was in 2024 kenmerkend voor Kifid? Welke ontwikkelingen waren er bij de organisatie? Wat was de impact van Kifid voor de financiële sector? In afzonderlijke interviews blikken de voorzitter van het stichtingsbestuur, de voorzitter van de Geschillencommissie, en de voorzitter van de Commissie van Beroep terug op het afgelopen kalenderjaar. Ook de ambities voor 2025 komen aan bod, evenals de manier waarop Kifid omgaat met risico's.



“Conflicten oplossen is onze *core business*”

BESTUURSVOORZITTER **ONNO VAN VELDHIJZEN**

Onno van Veldhuizen, sinds 1 januari 2025 de nieuwe voorzitter van Kifid, deelt zijn eerste indrukken. ‘Dit instituut is op het terrein van conflictoplossend vermogen echt een voorloper.’



Waarom zei u ja tegen Kifid?

‘Het belang van Kifid is groot. Veel consumenten ervaren de wereld van de financiële dienstverlening als grootschalig, digitaal, juridisch en anoniem. Tegelijk heb je er wel je geld en je hele hebben en houden ondergebracht. Als daar dan iets niet goed loopt, dan kan ik me daar een gevoel van machteloosheid bij voorstellen. Dan hoop je dat je iemand aan de telefoon krijgt die wil helpen om het op te lossen en waarmee je op neutrale grond kunt praten.

‘Als jurist kijk ik met interesse naar alternatieve vormen van geschilbeslechting. In Nederland slibben de gerechten dicht en dan is het heel waardevol dat een instantie als Kifid een deel van de geschillen voor haar rekening neemt. Dat er zoveel mensen binnen relatief korte tijd met een oplossing naar huis kunnen is een groot goed. Hier in huis is veel ervaring met andere vormen van conflictoplossing zoals bemiddeling, wat maar liefst in de helft van de zaken tot een oplossing leidt. Daarin vind ik Kifid echt een voorloper.’

Wat viel u op toen u binnenkwam?

‘Er heerst hier een prettige sfeer. Dat merk je meteen als je binnenkomt en dat is heel belangrijk voor de consumenten die hier komen. Als ik dat ervaar, ervaren zij dat hopelijk ook. De sfeer zou ik omschrijven als gewoon vriendelijk. Hier tref je mensen die gemotiveerd zijn om te helpen. Tegelijk is het ook een juridische omgeving: professioneel, gedegen en betrouwbaar.’

Als jurist, advocaat en staatsraad: wat intrigeert u zo in conflicten?

‘Wat me altijd bezighoudt is: waar zit de energie, de emotie, in dit conflict? Waarom willen mensen hier tijd in steken, waarom volharden ze? Niemand plant in z’n leven in dat hij bij wijze van spreken van 2022 tot en met 2024 aan het procederen zal zijn. Geen van ons houdt daar rekening mee. Maar het overkomt velen van ons wel. De brandstof voor zo’n conflict komt uit meer voort dan geld. Het zijn emoties als: ik laat me niet piepelen, ik wil gehoord en gezien worden en niet terzijde worden geschoven. Of: dit kan gewoon veel beter en ik wil niet dat het een ander ook overkomt.’

De cijfers laten zien dat steeds meer mensen Kifid weten te vinden. Zou Kifid (nog) meer aan haar bekendheid moeten doen?

‘Dat kun je je afvragen. Wij behandelen ruim 3.000 klachten per jaar en de sector zelf wikkelt er een veelvoud in de interne klachtprocedures af. Maar het overgrote deel van de Nederlanders is niet dagelijks met geschillen met financieel dienstverleners bezig. De mensen die een oplossing zoeken voor hun geschil kunnen ons snel vinden, ook als ze de naam Kifid niet kennen. De online vindbaarheid is heel goed. Ook financieel dienstverleners zijn verplicht om in hun interne klachtprocedures op ons te wijzen. Ik zie geen paginagrote advertenties en Kifid reclames in bushokjes voor me. We moeten vooral daar zijn waar mensen mogelijk vastlopen en die plekken moeten we in beeld hebben. In 2025 willen we verder werken aan onze online zichtbaarheid en nog meer kennisdocumenten delen.’

'Het overgrote deel van consumenten en dienstverleners is positief over de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid'

Er zijn in 2024 ten opzichte van 2023 weer vierhonderd extra klachten binnengekomen. Is groei goed?

‘Daar kun je op verschillende manieren naar kijken. Onze dienstverlening is in de loop der jaren enerzijds uitgebreid en dat verklaart een deel van de groei. Ook is het fijn dat mensen ons steeds beter weten te vinden. Anderzijds kun je er ook in lezen dat ze er kennelijk steeds vaker niet uitkomen met de financieel dienstverlener. En we zien veel mensen die te vroeg of vergeefs aankloppen omdat ze niet voldoen aan de voorwaarden. Omdat ze bijvoorbeeld de interne klachtprocedure bij hun financiële dienstverlener nog niet hebben doorlopen, of omdat de klacht gaat over een dienstverlener die niet bij Kifid is aangesloten.’

Het bestuur heeft in 2024 gesproken over de gepercipieerde ongelijkheid tussen consumenten en dienstverleners. Hoe kijkt u naar dat onderwerp?

‘Er is een gesprek geweest met de directeur consumenten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) over dit onderwerp. Het is goed om blijvende aandacht te hebben voor de verhouding tussen partijen en daarover ervaringen uit te wisselen. Ik zie dat Kifid veel doet aan het vergroten van de procedurele rechtvaardigheid door de inspanningen om iedereen heel goed te begeleiden in het proces. Toch kunnen mensen nog steeds een bepaalde ongelijkheid ervaren. Juristen geloven erg in feiten, maar je hebt slechts beperkt invloed op hoe mensen een bepaalde situatie ervaren. Dat onderschatten we nog wel eens. Om met de woorden van Willem Wilmink te spreken: 'Als je het niet ziet, dan is het er ook niet.' Kijken we naar de klanttevredenheidsonderzoeken dan zien we dat het overgrote deel van consumenten en dienstverleners positief is over de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid.’

Hoe ziet u Kifid als kennisinstituut?

'Ik vraag me af of de mensen ons zien als kennisinstituut of dat we vooral zelf vinden dat we het zijn; het is een sleeping beauty. Ik vermoed dat als je de medewerkers hier zou vragen: zijn we conflictoplossers of zijn we een kennisinstituut, dat ze dan het eerste zeggen. En met dat antwoord ben ik blij. Want conflicten oplossen is onze core business. Het zijn van kennisinstituut is een middel om dat doel te bereiken.'

Wat zou u aan de koers van Kifid willen veranderen?

'Ik moet kijk- en luistergeld betalen voordat ik die vraag beantwoord. Ik wil niet te snel te veel zeggen voordat ik daadwerkelijk ben geland. Eerst wil ik medewerkers beter leren kennen, zittingen bijwonen, stakeholders ontmoeten. Om met enig gezag te kunnen spreken, moet ik wel wat aarde onder mijn nagels hebben.'

In 2025 komt er een nieuwe evaluatie, sinds de vorige steeg het rapportcijfer van consumenten van een 6,7 naar een 7,8. Trek die lijn eens door...

'Ik ben wielrenner dus ik weet dat hoe harder je fietst hoe groter de wrijving en hoe groter de inspanning! Maar we zien de evaluatie met vertrouwen tegemoet. Ik vind het goed dat dat gebeurt, zo'n georganiseerd gesprek draagt bij aan de kwaliteit van ons werk. Intussen blijven we de gewone dingen gewoon goed doen in het besef dat er ook altijd mensen zullen zijn die niet tevreden zijn. Die houden ons scherp.'



Onno van Veldhuizen is Staatsraad (afdeling Bestuursrechtspraak) bij de Raad van State en sinds 1 januari 2025 voorzitter van het Kifid-bestuur.

Was:

- Burgemeester van Enschede
- Burgemeester van Hoorn
- Burgemeester van Nieuwkoop
- Partner Omni Finance & Investment Group
- Bedrijfsjurist/MT-lid bij Royal Gist Brocades (tegenwoordig DSM)
- Advocaat bij Loeff Claeys Verbeke

Ook dit deed het bestuur in 2024

Met instemming van de minister van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft het bestuur in 2024 besloten tot de volgende (her)benoemingen:

- per 1 juli 2024 Paul Morshuis als lid van het bestuur;
- per 1 januari 2025 Onno van Veldhuizen als voorzitter van het bestuur en opvolger van Ralph Pans;
- per 1 januari 2025 Carla Joustra als voorzitter van de Commissie van Beroep en opvolger van Wanner Los.

In mei 2024 heeft Kifid, inclusief een afvaardiging van het bestuur, de toenmalige minister van Financiën, Steven Weyenberg, ontvangen voor een werkbezoek aan Kifid.

Het bestuur sprak samen met Kifid-collega's in twee afzonderlijke bijeenkomsten met deskundigen van buiten over voor Kifid relevante onderwerpen:

- Met AFM-deskundigen werd gesproken over fintech-ontwikkelingen
- Met de ACM-directeur consumenten werden ervaringen uitgewisseld over 'gepercipieerde ongelijkheid tussen partijen'.



Tijdens het werkbezoek van minister van Financiën, Steven Weyenberg, reikt Eveline Ruinaard hem de FJR-bundel 'Kifid, toegankelijk recht doen in financiële geschillen' uit.

“Wij lopen heel ver met de consumenten mee”

VOORZITTER GESCHILLENCOMMISSIE **EVELINE RUINAARD**

Eveline Ruinaard, Kifid-directeur en voorzitter van de Geschillencommissie, kijkt tevreden terug op een jaar waarin de projectmatige behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen kon worden afgerond. ‘De geleerde les is dat financiële instellingen eerder ruimhartig dan zuinig moeten zijn.’



Met welk gevoel kijkt u terug op 2024?

‘Het was een mooi jaar waarin we met elkaar veel hebben neergezet. We hebben klachten opgelost naar tevredenheid van beide partijen. We worden gezien in onze deskundigheid. Dat we incassotuchtklachten erbij zijn gaan doen, betekent dat we worden gevonden in de kwaliteit van onze dienstverlening. Ik ervaar dat als een compliment. In het dossier beleggingsverzekeringen komt er nog een enkele losse klacht binnen, maar de projectmatige aanpak is afgerond. En ja, ik benadruk graag dat we ons werk met een groep heel betrokken mensen doen.’

Hoe zou u de sfeer schetsen als iemand vraagt: wat is dat voor club?

‘Iedereen die hier werkt, is toegewijd aan de klachtbehandeling. Ik zie onze mensen heel ver meelopen met consumenten die zijn vastgelopen. Die betrokkenheid is er ook onderling, de bereidheid om voor elkaar te zorgen is groot. We willen voorkomen dat iemand in z'n eentje blijft worstelen met een bepaalde zaak, medewerkers moeten hun werk niet in negatieve zin mee naar huis nemen.’

De ambitie voor diversiteit in het personeelsbestand, zodat consumenten zich ook herkennen in de mensen die hun zaken behandelen, hoe is het daarmee?

‘We proberen allerlei kanalen te benutten, en hebben zeker oog voor diversiteit, maar we slagen er nog te weinig in om over de hele linie mensen met een andere culturele achtergrond aan te trekken. We werken samen met rechtenfaculteiten waar we de ervaringen uit onze klachtpraktijk inzetten om rollenspellen te doen met de studenten, we hopen zo een breed publiek voor onze organisatie te interesseren.’

Wat vond u van het rapportcijfer dat consumenten in 2024 gaven?

‘We krijgen nu een 7,8. Die volle acht zou natuurlijk mooi zijn, maar we zijn hier heel tevreden mee. In 2019 zaten we nog op een 6,7. Voor mij spreekt uit dat cijfer vertrouwen: “ik ben in goede handen”. Het helpt ook mee dat we de snelheid op orde hebben, we ronden gemiddeld binnen zes maanden klachtprocedures af, dat is echt heel mooi.’

Als het gaat om de kwalificaties onpartijdig en onafhankelijk, dan zijn financiële dienstverleners iets kritischer dan consumenten. Hoe leest u dat?

‘Zij zien dat de consument bij ons goed zijn of haar verhaal kan doen. Wij letten erop dat de consument goed meekomt in het proces en dat vinden sommige financiële dienstverleners misschien lastig of ze ervaren dat als partijdig. Dat is het niet. Wij voelen ons verantwoordelijk om de consument te begeleiden, het is immers zijn of haar klacht. Maar we zitten niet naast de consument, die balans bewaken we goed.’

“We moedigen bemiddeling aan omdat partijen dan samen tot een oplossing komen.”

In 2024 werd iets minder bemiddeld dan in 2023. Is het optimum bereikt?

‘Wij moedigen bemiddeling aan omdat partijen dan samen tot een oplossing kunnen komen waarna beiden tevreden de deur uitgaan, maar we hangen daar geen percentage als ambitie aan. Wat mij bij bemiddeling vaak opvalt, is dat partijen zich over en weer hebben uitgesproken en dat er dan begrip ontstaat. Dat de consument zegt: ik snap ook wel dat er in een organisatie iets mis kan gaan. En dat de financiële dienstverlener zegt: ik had me die impact op uw leven niet zo gerealiseerd. Dan is de oplossing al nabij. Het gaat vaak om communicatie.’

Je zou toch hopen dat dat begrip ook al in de interne klachtprocedures bereikt kan worden?

‘Ik zie dat wel ontstaan en dat dragen wij ook erg uit. Er zijn nog steeds banken en verzekeraars die een klacht schriftelijk behandelen, maar wij adviseren: bel nou gewoon even. Dan krijg je veel meer informatie boven tafel en begrijp je waar de pijn zit. Daarmee voorkom je een juridisch gevecht van een omvang die vaak veel groter is dan waar het de klant echt om gaat.’

Wat voor soort klachten ziet u op het terrein van pensioen ontstaan?

‘Wij zien de eerste klachten van consumenten die eigenlijk niet goed weten hoe hun pensioen werkt. Ze zijn bijvoorbeeld van een middelloonregeling naar beschikbare premie gegaan, maar weten niet goed wat dat inhoudt. Soms schrikken ze dat ze zelf beleggingskeuzes moeten maken, het maakt hen onzeker. Sommige pensioenproducten zijn ingewikkeld. Het is van groot belang dat pensioenverzekeraars nog beter uitleggen hoe die producten werken. We maken mee dat in de procedure bij Kifid die uitleg alsnog wordt gegeven en dat consument daar dan tevreden mee is en de klacht intrekt.’

Kifid kreeg er in 2024 incassotuchtklachten bij, wat voor klachten zijn dat?

‘Het gaat om tuchtklachten over incassodienstverleners. Is het incassoproces netjes verlopen, dat is waar we in die zaken naar kijken. Het gaat dus niet over de onderliggende vordering, het gaat puur om de wijze waarop de consument is behandeld. Het beoordelen van gedrag is ons overigens niet vreemd. Ook bij zaken tegen financieel dienstverleners kijken wij altijd door een extra bril: moet dit mogelijk naar de tuchtraad verzekeringen of tuchtraad banken? Zo ja, dan sturen we het direct door.’

Welke zaken van 2024 zijn u bijgebleven?

‘Interessant en actueel was de zaak over de manier waarop een financiële instelling nieuwe klanten mag identificeren. Het ging hier om consumenten die door de bank verzocht werden om een selfievideo op te nemen om zo hun identiteit te controleren. Deze consumenten maakten zich daar zorgen om en dat spanningsveld zien we veel. Mensen horen overal dat ze voorzichtig moeten zijn met het delen van persoonsgegevens, maar tegelijkertijd wordt hen gevraagd om een onbewerkte kopie van het paspoort in te sturen of, in dit geval, een selfievideo te uploaden. Wij hebben de hulp van experts ingeroepen en die concludeerden dat zo’n filmpje als liveness-check, geen biometrische gegevens oplevert. Het mag dus. Recent is deze opvatting in een conclusie van een Advocaat-Generaal geciteerd. Mooi om te zien dat wij iets kunnen toevoegen aan de rechtsontwikkeling op dat terrein.’

In een beroepszaak werd het ambtshalve toetsen ingeperkt, wat is daarvan de impact, verwacht u?

‘We toetsen als Kifid op eigen initiatief aan het Europees recht, bijvoorbeeld aan richtlijnen op het gebied van consumentenbescherming. Dat gebeurde ook in een zaak waarin verzekeringsvoorwaarden via een Mijn-omgeving aan consumenten werden verstrekt. De Europese richtlijn financiële diensten op afstand schrijft voor dat een consument via een duurzame drager in kennis moet worden gesteld van de voorwaarden. De Geschillencommissie concludeerde in 2023 dat zo’n Mijn-omgeving niet als duurzame drager kwalificeert. De verzekeraar is daartegen in beroep gegaan en de Commissie van Beroep heeft in 2024 uitspraak gedaan. De Commissie van Beroep heeft in die uitspraak het ambtshalve toetsen afgebakend en voorwaarden geformuleerd waaronder een Mijn-omgeving wel voldoet om verzekeringsvoorwaarden ter hand te stellen. De Geschillencommissie gaat nu met die nieuwe blik naar deze zaken kijken.’

Hoe staat het met de zaken over variabele rente op doorlopend krediet?

‘De meeste banken hebben compensatieregelingen getroffen, waarbij de Kifid lijn wordt gevolgd. Santander is daar helaas een uitzondering op en kiest er niet voor om alle klanten en oud-klanten te compenseren volgens de Kifid lijn. Dat moet voor een klant frustrerend zijn, te meer omdat andere banken aan de hand van zeven Kifid-uitspraken honderdduizenden klanten hebben gecompenseerd.’

“Kifid kennisdocumenten worden veel geraadpleegd door zowel consumenten als financiële dienstverleners en andere geïnteresseerden.”

Kifid is ook een kennisinstituut, bent u hoopvol over het lerend vermogen van de sector?

‘We publiceren alle uitspraken en hebben inmiddels 37 kennisdocumenten gepubliceerd. We zien dat die veel worden geraadpleegd, zowel door consumenten als door financiële dienstverleners en andere geïnteresseerden. We staan op podia, we houden spiegels voor en dat wordt opgepakt. Financiële instellingen passen hun beleid en werkwijze aan. De feedbackloop is kort, dus ik ben daar optimistisch over.’

Is het lerend vermogen zo groot dat u een nieuw schandaal uitsluit?

'Hoe optimistisch ik ook ben gestemd, ik zie ook de winst gedreven omgeving van financiële instellingen en de impact van aandeelhouders op het beleid. Daar zit een knelpunt. Als aandeelhouders vooral rendement willen zien, hoeveel ruimte heeft een bestuur dan om vol te houden dat het in de eerste plaats goede producten moeten zijn?'

Het project beleggingsverzekeringen is nagenoeg afgerond. Wat zijn wat u betreft de geleerde lessen?

'Ten eerste dat financiële instellingen heel goed moeten kijken naar hun productontwikkelingsproces. Ten tweede: gaat er iets mis, kom dan veel sneller in actie. Dat heeft in deze kwestie veel te lang geduurd en daardoor werd het steeds groter. Het product werd nog verkocht terwijl er al veel negatieve geluiden klonken. Ten derde: wees in de oplossing eerder ruimhartig dan zuinig. Nu heeft het verzekeraars veel gekost aan juridische bijstand en reputatieschade. In het dossier variabele rente is dat beter gegaan, het was al snel niet meer mogelijk om nog een doorlopend krediet te sluiten en kredietverstrekkers zijn voortvarend aan de slag gegaan, althans de meeste.'

De evaluatie van Kifid is door de minister van Financiën uitgesteld en staat nu voor 2025 op de agenda. Wat verwacht u daarvan?

'Ik zie die met vertrouwen tegemoet en ben benieuwd naar de bevindingen. We weten allemaal: geen evaluatie zonder aanbevelingen. Uit de vorige evaluatie in 2020 hebben we alle aanbevelingen overgenomen. Kwaliteitsverbetering is een doorlopend proces en we zitten niet stil. Zo blijven we bijvoorbeeld kritisch kijken naar onze besluitvorming en organiseren we interne tegenspraak als het gaat om het doen van uitspraken en ook op andere niveaus in de organisatie. Met intervisie houden we elkaar scherp in onze werkwijze.'



Eveline Ruinaard is sinds 1 januari 2017 voorzitter Geschillencommissie en tevens 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

“Steeds vaker dringt de vraag op: bij wie leg je het risico?”

VOORZITTER COMMISSIE VAN BEROEP **CARLA JOUSTRA**

Carla Joustra is sinds 1 januari 2025 de nieuwe voorzitter van de Commissie van Beroep. ‘Zaken over oplichting blijven ons bezighouden. Mensen raken in een avond anderhalve ton kwijt, dat gebeurt gewoon. De vraag is wie het risico moet dragen.’



U bent de nieuwe voorzitter van de Commissie van Beroep, maar zeker geen nieuweling bij Kifid.

‘Ik was al lid van de Commissie van Beroep van een voorloper van Kifid en ben jarenlang vicevoorzitter geweest. Toen Wanner Los zijn vertrek aankondigde vond ik dat een goed moment om de voorzittersrol over te nemen. Ik blijf zittingen doen, maar zal ook actiever worden in de organisatie. De Commissie van Beroep is een nevenfunctie, ik ben in het dagelijks leven raadsheer bij het Gerechtshof Den Haag en kom dus uit de rechterlijke macht.’

Wat is er eigenlijk anders aan een Kifid-zitting dan aan een zitting bij de rechter?

‘Het is informeler, je zit letterlijk dichterbij de mensen in een veel kleinere setting. Een groot verschil is dat het niet alleen maar advocaten zijn die het woord doen. Mensen kunnen los uit de heup schieten of met dingen komen die juridisch niet ter zake doen, maar wel hoog zitten. Dat tot een goed einde brengen vind ik iedere keer een uitdaging.’

Er werd in 2024 33 keer uitspraak gedaan in een beroepsprocedure. Hoe vaak velde de Commissie van Beroep een ander oordeel dan de Geschillencommissie?

‘Dat houden we niet bij en we vergelijken het ook niet met andere jaren. Wel kun je in zijn algemeenheid stellen dat consumenten vaker beroep aantekenen tegen een uitspraak van de Geschillencommissie dan financiële dienstverleners. In 2024 werd de consument in negen beroepsprocedures in het gelijk gesteld. In die zaken zullen wij veelal anders hebben geoordeeld dan de Geschillencommissie, soms ook omdat er in de beroepsfase nieuwe informatie beschikbaar kwam.’

Wat viel u op in 2024?

‘Zaken over oplichting blijven ons bezighouden. Het is voor banken buitengewoon ingewikkeld om fraudeurs voor te blijven. Consumenten kunnen de trucs niet goed doorzien en zijn soms te goed van vertrouwen. Mensen raken in een avond anderhalve ton kwijt, dat gebeurt gewoon. Jongeren trappen weer in andere dingen dan ouderen. Een tachtigjarige valt minder snel voor datingfraude, een twintigjarige geeft niet zomaar een pinpas af. Maar in al deze zaken speelt hetzelfde probleem: bij wie leg je het risico? Bij de bank of bij de consument? Dat is niet altijd eenvoudig onder meer omdat de wet onderscheid maakt tussen toegestane en niet-toegestane transacties en er zowel een wettelijk kader als een specifiek coulancekader voor bankhelpdeskfraude is. Er gelden dus verschillende regels voor verschillende soorten fraude. Het coulancekader van de banken is door de Commissie van Beroep in 2024 een beetje opgerekt. Door bankhelpdeskfraude raakte een consument het pensioengeld kwijt dat op de bankrekening van zijn stamrecht BV stond. De Geschillencommissie vond net als de bank het coulancekader niet van toepassing, omdat het hier een zakelijke rekening betrof. De Commissie van Beroep oordeelde dat de rekening alleen nog werd gebruikt voor het pensioen van de consument en dus als privérekening moest gelden. De bank moest daarom op grond van het coulancekader de schade vergoeden.’

Ook interessant was de beroepszaak waarin klanten dachten dat ze rentemiddeling telefonisch hadden geregeld. Dat bleek niet zo te zijn.

‘De bank kon uiteindelijk in de beroepsprocedure het transcript van een geluidsopname overleggen waaruit bleek dat de consumenten ongelijk hadden. Het is iets dat we veel zien: het geheugen van mensen is wel eens slechter dan ze zelf denken. Deze mensen meenden echt dat door de bankmedewerker gezegd was dat de rente direct zou worden vastgezet, terwijl de medewerker van de bank duidelijk aangaf dat eerst een offerte zou volgen. Die offerte zeggen de consumenten vervolgens niet te hebben gekregen. Er is dus niets getekend en niets gewijzigd.’

Een klantvriendelijke bank zou ook kunnen denken: waar blijft die getekende offerte?

‘Dat zou kunnen, maar de bank stuurt natuurlijk heel veel offertes uit. Is het fout dat de bank niet achter klanten aan belt? Natuurlijk had zo’n belletje geholpen, maar de bank is niet verplicht om dat te doen. Er wordt van klanten ook een eigen verantwoordelijkheid verwacht. Als jij iets wilt regelen, dan moet je erachteraan gaan en dan moet je vragen waar die offerte blijft. Natuurlijk is het fijner als de bank belt. Maar de vraag die wij in beroepsprocedures beantwoorden is niet of het fijn is, maar of het fout is.’

Hoe ziet u in dat kader het lerend vermogen van de sector?

‘Wij doen natuurlijk uitspraken die de boel flink kunnen opschudden en financiële dienstverleners volgen die ook op. Maar ik vind het ook mooi om te zien dat dienstverleners het proberen beter te doen, ook als ze puur juridisch gezien geen fout hebben gemaakt. Als het bijvoorbeeld gaat om informatieverstrekking dan kan je als klant pas klagen als het misleidend is of echt fout, maar niet elke onduidelijkheid is meteen juridisch fout. Ik zie steeds vaker dat de financiële dienstverlener daar dan toch lessen uit trekt en de informatie verduidelijkt.’

Wat ziet u verder als trends?

‘Economische ontwikkelingen kunnen zich vertalen in klachten. Zo zie ik betrekkelijk veel zaken over de stijgende hypotheekrente. De rente is jarenlang gedaald, maar is in 2022 plotseling vrij fors gestegen. Bij de behandeling van beroepen zien we dat dit tot klachten leidt. Mensen willen hun lage rente bijvoorbeeld meenemen naar een nieuwe woning en daar gaan dan dingen mis. Of het komt voor dat een adviseur niet proactief genoeg was waarna het renteaanbod van een bank verviel, terwijl de rente kort daarna behoorlijk is gestegen. Dat kan in bepaalde periodes heel fors schelen in de maandlasten. Het hangt enorm van het geval af bij wie de schuld ligt. Een adviseur moet natuurlijk de termijnen bewaken, maar soms kan de adviseur er ook niets aan doen en heeft de klant de papieren niet tijdig op orde.’

De onafhankelijke hypotheekadviseur staat vaak dicht bij de klant. Maakt dat die zaken extra lastig?

‘Ik zie dat die kleine dienstverleners het vaak heel goed voor hebben met hun klanten en vaak al jarenlang de zaken behartigen voor een familie. Door die relatie gaat het er soms minder formeel aan toe en is niet altijd goed vastgelegd wat er is besproken en wordt verwacht. Dat gaat vaak goed, maar soms ook niet. En dan komen ze toch hier.’

Wat is uw ambitie voor 2025?

‘Wanner Los heeft de Commissie van Beroep professioneler gemaakt en onder zijn leiding is er meer ondersteuning gekomen. Dat is heel welkom geweest en die ontwikkeling wil ik verder uitbouwen en consolideren. Er zijn nu twee juristen in dienst die de commissieleden in hun werk ondersteunen en ik zou mij kunnen voorstellen dat zij ook gaan ondersteunen bij het schrijven van de uitspraken. Alle commissieleden doen dit werk als nevenfunctie en dan is tijd een beperkende factor. Met meer ondersteuning kunnen we de snelheid erin houden, de behandeltijden beperkt houden en ervoor zorgen dat onze uitspraken consistent blijven. En verder blijven we werken aan een toegankelijke en begrijpelijke beroepsprocedure waarin partijen zich voldoende gehoord voelen.’



Carla Joustra is senior-raadsheer bij het Gerechtshof Den Haag.

Was:

- Senior-raadsheer bij het Gerechtshof Amsterdam
- Gerechtsauditeur bij de Hoge Raad
- Promovendus en universitair docent bij de Universiteit Utrecht

Bestuursverklaring risicomanagement

Iedere organisatie heeft te maken met risico's zowel door ontwikkelingen van buitenaf als binnen de organisatie. Om haar organisatiedoelstellingen te kunnen realiseren, maakt Kifid gebruik van een risicomanagementsysteem om periodiek haar risico's te beoordelen. Wanneer nodig neemt Kifid maatregelen om risico's te beheersen.

Risicomanagementsysteem

Een risico is een onzekere gebeurtenis met mogelijke negatieve gevolgen voor het bereiken van een organisatiedoelstelling. De gebeurtenis doet zich voor door interne of externe oorzaken. Interne risico's zijn die risico's die bestaan door interne bronnen, zoals medewerkers en IT-middelen. Daarnaast zijn er externe oorzaken of factoren die invloed kunnen hebben op de mate waarin Kifid haar doelstellingen behaalt.

Kifid identificeert en classificeert risico's door per proces de risico's in kaart te brengen en te beoordelen. Dit doet Kifid door per individueel risico de kans op het risico en de impact van het risico in te schatten en te classificeren op een schaal van laag, midden en hoog.

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 het risicomanagementsysteem is bij Kifid van een goed niveau. Kifid blijft dit systeem continu verbeteren. Elk jaar bespreekt het bestuur de risico's in brede zin.

Risicocategorieën

Om haar doelstellingen te kunnen realiseren, onderscheidt Kifid vier categorieën waarbinnen risico's beoordeeld worden. Deze zijn:

- **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 ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het bestuur van Kifid bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klachten. Ook aangesloten 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 ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben een goedkeurende rol in een aantal zaken bij Kifid. Zo moeten zij goedkeuring verlenen aan de statuten en de reglementen van Kifid, aan de begroting en aan de (her)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.

- **Kwaliteit en tijdigheid**

Deze 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. Onderdeel van de behandeltijd is de ADR-termijn: binnen 90 dagen na zitting krijgen partijen duidelijkheid over de uitkomst van de procedure. Dit moeten we realiseren in 95% van de klachtprocedures en dat doen we. Onze medewerkers en commissieleden zijn belangrijk voor de continuïteit en het realiseren van onze doelstellingen. Er wordt doorlopend voorzien in permanente educatie, vaardigheidstrainingen, kennismanagement en vakinhoudelijk overleg. Van groot belang is dat de capaciteit voldoende is om de aan Kifid voorgelegde klachten voortvarend te behandelen. Daarbij is er aandacht voor de betrokkenheid en tevredenheid van de medewerkers.

- **Financiën**

De aangesloten dienstverleners verschaffen de financiële middelen aan Kifid. Dit is geregeld in artikel 4 van de statuten van Kifid en via het Kostenreglement. De begroting wordt vastgesteld door het bestuur van Kifid, daarna voorgelegd aan de brancheorganisaties en vervolgens voorgelegd ter goedkeuring aan de ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Kifid zorgt voor een effectief en efficiënt gebruik van de financiële middelen. Daarnaast geven we blijvende aandacht aan de betalingsprocedure, welke is ingericht met de benodigde beheersingsmaatregelen om fraude te voorkomen.

Omdat Kifid aan het begin van het boekjaar de gehele omzet reeds factureert en ontvangt, hebben we een gezonde liquide positie. Ook voor de langere termijn verwacht Kifid op basis van de prognoses geen bedreiging ten aanzien van haar voortbestaan. Kifid kent een wettelijke basis in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Pensioenwet (Wtp) en heeft onder haar aangesloten dienstverleners ook de grote banken en verzekeraars. De verwachting is dat deze zullen blijven bestaan.

- **IT-voorzieningen**

Kifid investeert continu in haar systemen en webapplicaties om deze te vernieuwen en verbeteren, waarmee consumenten, kleine ondernemers en aangesloten dienstverleners volledig digitaal ondersteund worden bij de behandeling van de klacht en digitaal stukken kunnen delen met Kifid en met elkaar.

Om IT-risico's te verkleinen besteedt Kifid hierbij 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. We volgen hierbij de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en kunnen hierover wanneer nodig verantwoording afleggen.

De IT omgeving wordt jaarlijks door een externe partij worden getoetst aan de hand van de relevante beveiligingsrichtlijnen.

Daarnaast zorgt Kifid voor een up-to-date Business Continuity Plan (BCP) dat onder andere het back-up-beleid en de uitwijkmogelijkheden beschrijft. Onderdelen van dit BCP worden maandelijks getest en jaarlijks vindt er een algehele test plaats om elk onderdeel van het BCP te toetsen. Dit alles dient om de kritische systemen van Kifid optimaal te beveiligen.

Risico's in 2025

Het bestuur is verantwoordelijk voor het risicomanagementsysteem van Kifid. We zien dat onze omgeving verandert.

Cybercriminaliteit neemt toe, wat betekent dat de risico's voor onze IT omgeving ook veranderen. We nemen nieuwe maatregelen om onze systemen beter te beschermen en vergroten daarnaast ook het bewustzijn bij onze medewerkers.

Tegelijkertijd zien we dat Artificial Intelligence (AI) veel mogelijkheden biedt, maar ook risico's. We willen dit op verantwoorde wijze gaan toepassen in onze processen om onze dienstverlening nog beter te laten aansluiten op onze kernwaarden. Ook volgen we ontwikkelingen vanuit politiek en nieuwe wet en regelgeving met het oog op de mogelijke invloed voor onze organisatie.

Niet alleen risico's binnen onze eigen organisatie, maar ook bij onze leveranciers hebben onze aandacht, bijvoorbeeld of zij onze gegevens conform de AVG verwerken.

Vanuit onze kernwaarde 'toegankelijkheid' blijven we monitoren of alle consumenten hun weg naar Kifid weten te vinden. Door te zorgen dat onze medewerkers een goede afspiegeling zijn van de samenleving geven we hieraan invulling en zorgen we tegelijkertijd dat we een aantrekkelijke werkgever blijven.

Al dit soort ontwikkelingen hebben effect op processen in de organisatie, financieel en niet-financieel. We zijn scherp op het identificeren van mogelijke nieuwe risico's of het anders inschatten van bestaande risico's.

Begroting 2025

Bedragen x € 1.000

	2025	2024
Baten		
Banken	4.074	4.027
Verzekeraars	4.316	3.993
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.330	3.120
Overige baten	100	100
Totaal baten	11.820	11.240
Lasten		
Personeel in dienst	7.735	6.975
Opleiding & Educatie	290	290
Tijdelijk personeel	150	200
Flexibele schil	300	450
Commissies	1.130	1.080
Subtotaal personeelskosten	9.605	8.995
Afschrijvingskosten	302	350
Huisvestingskosten	760	745
Bestuurskosten	63	60
Kantoorkosten	120	115
Communicatie & jaarverslag	180	230
Automatisering	410	430
Diensten door derden	270	205
Financiële baten en lasten	10	10
Onvoorzien	100	100
Totaal lasten	11.820	11.240
Saldo baten lasten	0	0

Resultaten klachtbehandeling

Kifid spant zich in om klachten zoveel als mogelijk op te lossen door bemiddeling. Dit kan 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 het geeft sneller duidelijkheid dan wanneer een uitspraak nodig is. Over het aantal ontvangen en behandelde klachten in totaal en meer specifiek per dienstverlenerssegment en type klacht hierna meer, geïllustreerd met grafieken en tabellen.



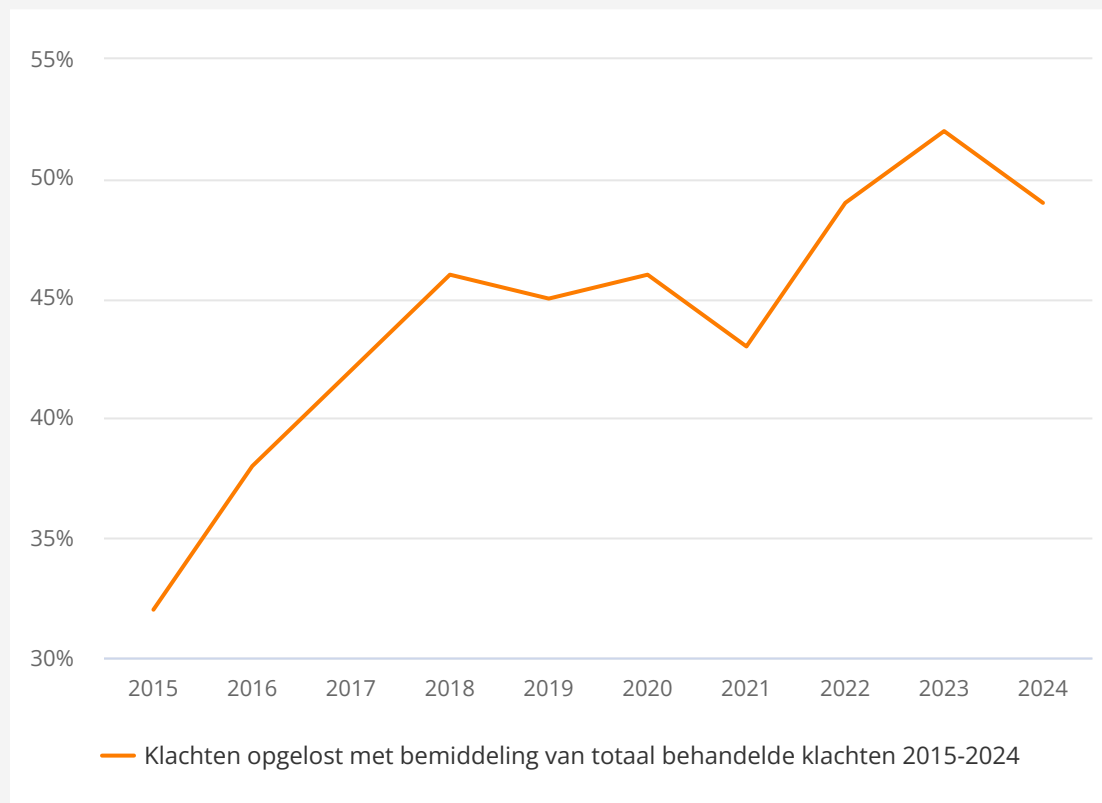
Klachten in cijfers

Bij elke klacht gaat Kifid na of een oplossing met inzet van bemiddeling mogelijk is. Blijkt daarvoor geen ruimte of lukt bemiddeling niet, dan oordeelt de Geschillencommissie en doet uitspraak. In 2024 heeft Kifid 1.630 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. Er is uitspraak gedaan in 1.134 klachtzaken. In totaal heeft Kifid 3.353 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2024.

Bemiddelen en schikken

Kijkend naar de afgelopen tien jaar weet Kifid consumenten en financiële dienstverleners steeds vaker bij elkaar te brengen en samen tot een oplossing te komen. De laatste jaren slaagt Kifid er in om ongeveer de helft van de klachten op te lossen via bemiddeling of schikking.

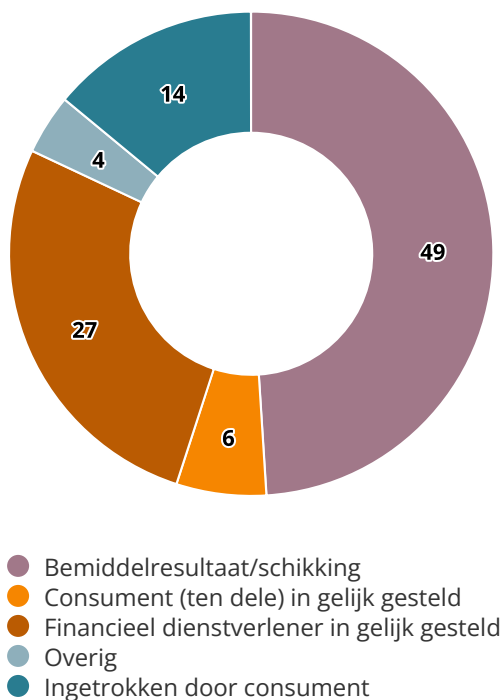
Grafiek 1: Klachtbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking 2015-2024 (Kifid, 2024)



Kifid heeft in 2024 in bijna de helft van de klachten (49 procent) een oplossing gevonden naar tevredenheid van de klager én de financiële dienstverlener. Dankzij succesvolle bemiddeling en schikking was voor deze klachtzaken een uitspraak niet meer nodig. Het aantal consumenten dat hun klacht tussentijds heeft ingetrokken bleef met 14 procent vergelijkbaar met 2023 (13 procent).

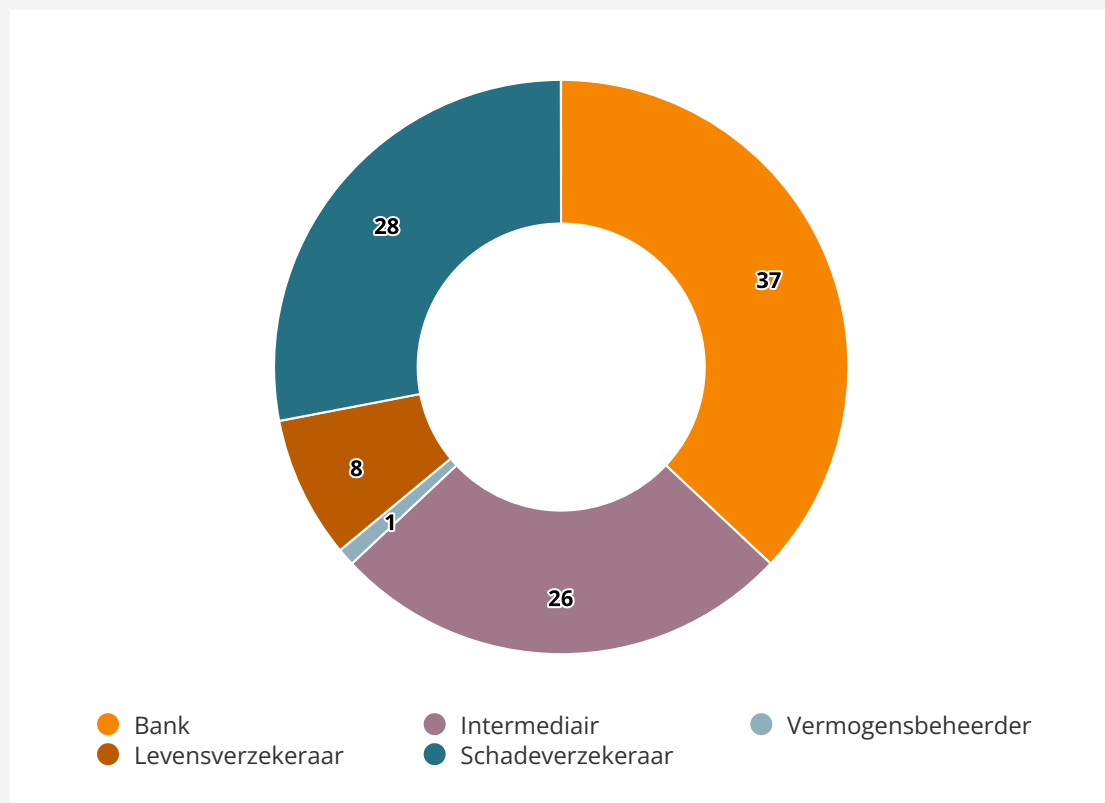
Het staat consumenten vrij om de klachtprocedure bij Kifid voortijdig te beëindigen. Zo komt het voor dat consumenten en financiële dienstverleners buiten Kifid om alsnog een oplossing vinden en is dat reden voor consumenten om de klacht in te trekken.

Grafiek 2: Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2024)



Kijkend naar het aandeel in de totaal behandelde klachten en het aandeel in de klachten opgelost met bemiddeling toonden vooral schadeverzekeraars en financiële adviseurs (intermediair) zich bereidwillig bij het zoeken naar passende oplossingen. Van de 1.630 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, waren banken bij ruim 1/3 (37 procent) hiervan betrokken; hun aandeel in het totaal behandelde klachten is 43 procent. Schadeverzekeraars en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 28 procent en 26 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten, waar hun aandeel in het totaal behandelde klachten respectievelijk 25 procent en 23 procent was. Het aandeel van levensverzekeraars (8 procent) en het aandeel van vermogensbeheerders (1 procent) in bemiddelresultaten zijn gering aangezien hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten relatief gering is.

Grafiek 3: Klachten opgelost door bemiddeling of schikking in % per dienstverlenersegment (Kifid, 2024)

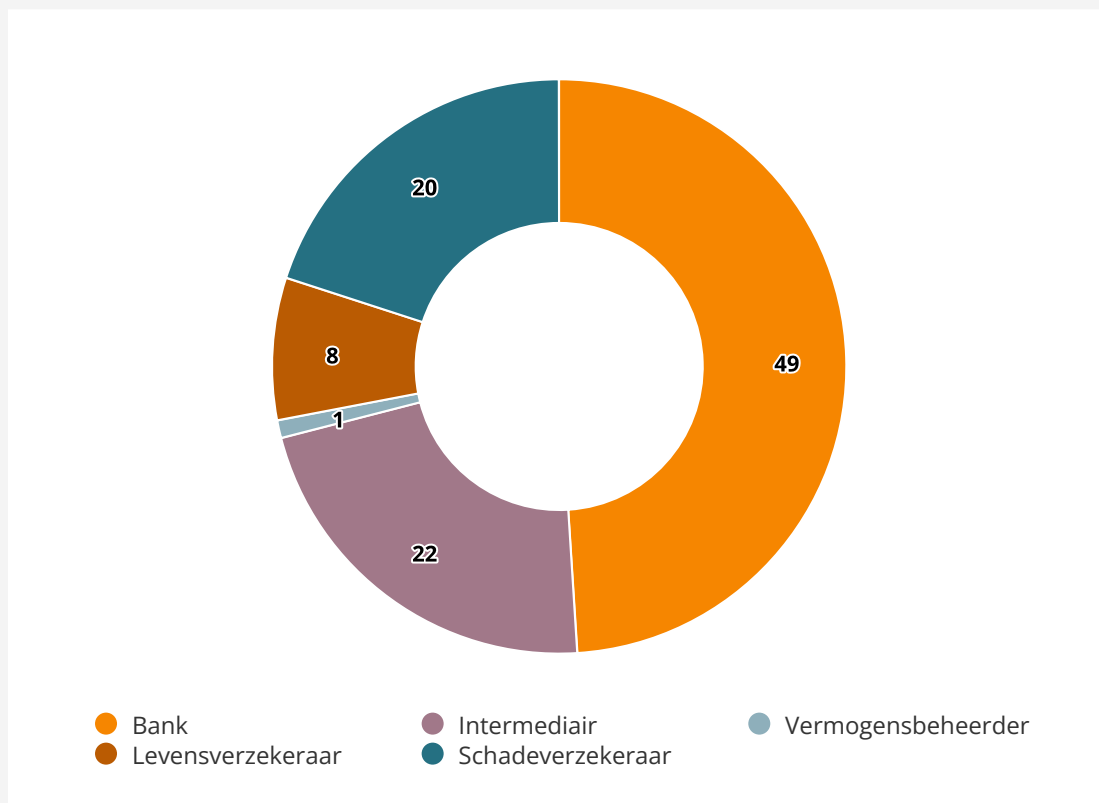


Uitspraak

Bemiddeling kan alleen slagen als beide partijen hieraan willen meewerken. Is die bereidheid er niet of lukt het niet om te schikken, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en volgt een uitspraak. In 2024 zijn 1.101 klachten geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie, waarvan het merendeel bindend is. Dit betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. De Commissie van Beroep heeft in 33 beroepsprocedures uitspraak gedaan in 2024. Alle uitspraken zijn voor iedereen vindbaar in het [uitsprakenregister](#) op de website.

Bijna de helft van de uitspraken in 2024 (49 procent) ging over klachten tegen banken. Bijna 1/3 (29 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 20 procent schadeverzekeringen en 9 procent levensverzekeringen. Financiële intermediairs waren betrokken bij 22 procent van de uitspraken. Het aantal uitspraken over klachten tegen vermogensbeheerders bedroeg 1 procent van het totaal aantal gedane uitspraken in 2024.

Grafiek 4: Klachten geëindigd met een uitspraak in % per dienstverlenerssegment (Kifid, 2024)

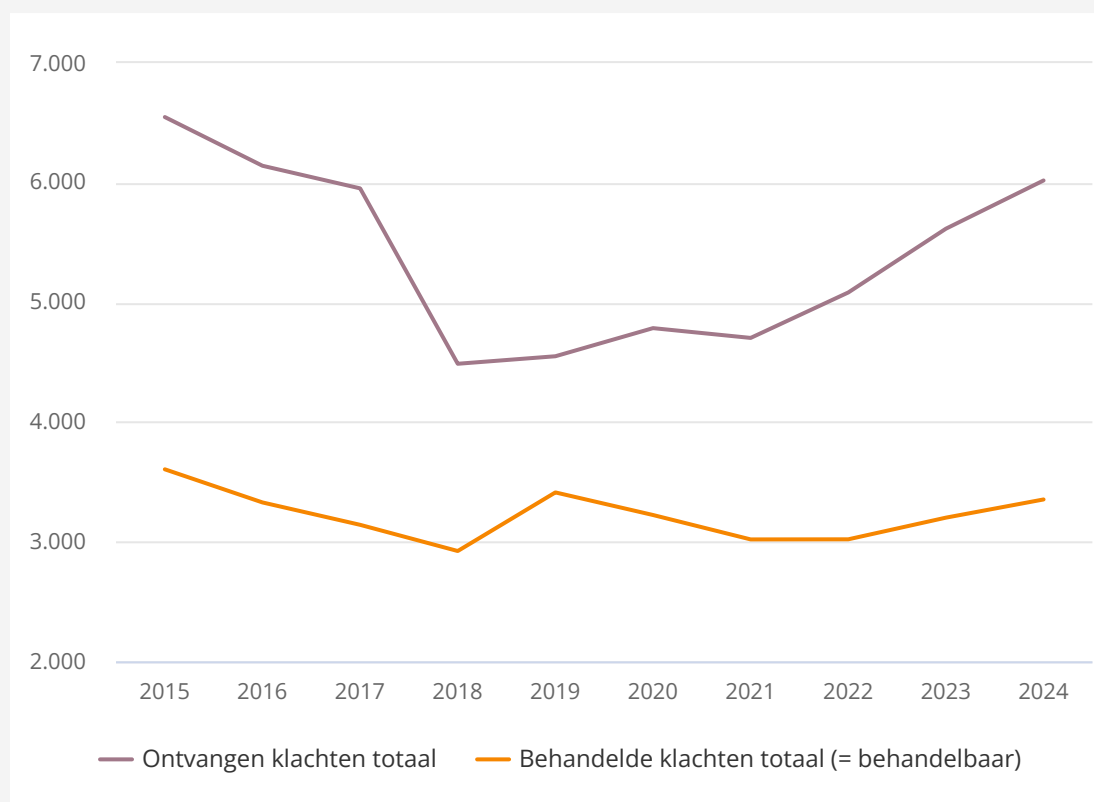


Ontvangen en behandelde klachten

Het aantal mensen dat bij Kifid een klacht indient stijgt voor het tweede jaar op rij flink. In totaal zijn in 2024 6.019 klachten ingediend en dat zijn er ruim 400 meer dan in 2023 toen het er 5.616 waren. In 2022 bedroeg het aantal ontvangen klachten iets meer dan 5.000. Meer en meer mensen weten Kifid goed te vinden. In de meeste gevallen verwijst de financiële dienstverlener in de eigen interne klachtenprocedure naar Kifid. Daarnaast vinden mensen het financiële klachtenloket via internet, of via familie, vrienden en bekenden. Of ze worden door andere klachteninstituten, consumentenorganisaties, hulpverleners en media verwezen naar Kifid.

Kifid heeft in totaal 3.353 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dat zijn er iets meer dan in 2023. Het beeld over de afgelopen twee jaar is dat het aantal behandelde klachten licht toeneemt.

Grafiek 5: Ontvangen en behandelde klachten bij Kifid 2015-2024 (Kifid, 2024)



Niet alle klachten behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam in 2024 evenals in 2023 toe. Het aantal niet-behandelbare klachten in 2024 bedroeg in totaal 2.761 en was 2.537 in 2023. De meest voorkomende reden voor niet-behandelbaar blijft evenals voorgaande jaren dat de interne klachtprocedure bij de betrokken dienstverlener nog niet is doorlopen. Ruim 1.100 mensen dienden een klacht in zonder dat zij die klacht eerst hadden voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Die klachten kan Kifid dan (nog) niet in behandeling nemen volgens de regels voor klachtbehandeling. Deze 'te vroege' klachten stuurt Kifid dan door naar de betrokken financiële dienstverlener voor de interne klachtenprocedure, tenzij de klager dit niet wil. Daarnaast zijn veelvuldig terugkerende redenen voor niet-behandelbaar dat de betrokken financiële dienstverlener niet is aangesloten bij Kifid of dat de stukken nodig om de klacht te behandelen missen. Bij het ontbreken van een klachtformulier of benodigde stukken vraagt Kifid die opnieuw en bij herhaling op; blijven de benodigde stukken uit dan kan Kifid de klacht niet behandelen. In totaal is bij ruim 1.600 van de niet-behandelbare klachten en beroepen na indiening gebleken dat ze niet voldoen aan de voorwaarden voor behandeling van de klacht door Kifid.

Mensen die zoeken naar een oplossing van hun financiële klacht wil Kifid zoveel mogelijk helpen en daarbij teleurstelling over niet-behandelbare klachten voorkomen. Duidelijke communicatie over de voorwaarden vóór het indienen van een klacht is daarbij belangrijk. Kifid benut elke gelegenheid om erop te wijzen dat mensen hun klacht eerst moeten voorleggen aan de financiële dienstverlener. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan kunnen zij terecht bij Kifid. Daarnaast blijft Kifid het gebruik van de sneltest, voordat een klacht wordt ingediend, stimuleren. De **sneltest** is te vinden op de website van Kifid en geeft een eerste voorlopige indicatie of de klacht wel of niet voldoet aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid.

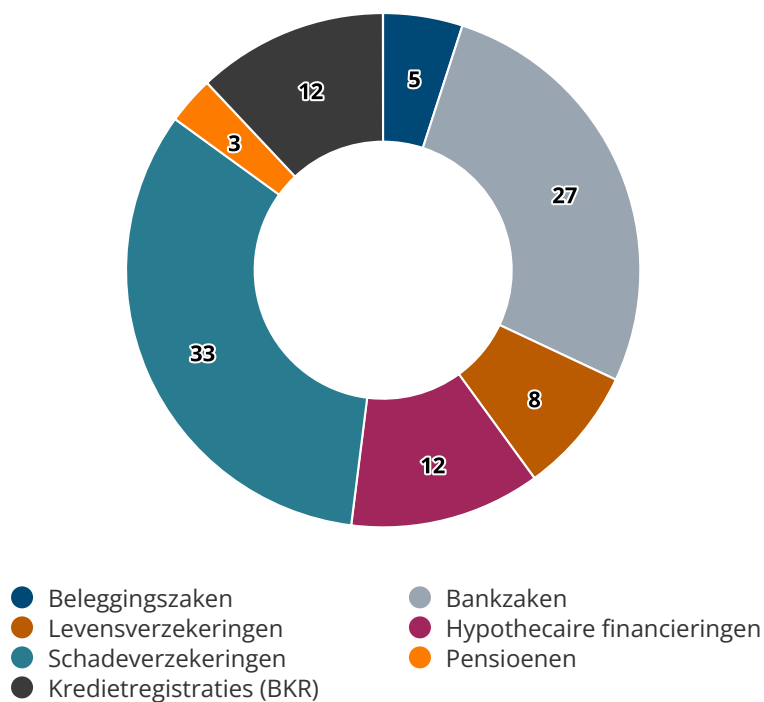


Hoe een klacht indienen en waaraan die moet voldoen staat in het Reglement Geschillencommissie.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten en beroepen door Kifid over de verschillende soorten financiële diensten verschilt in 2024 met name als het gaat om bankzaken, hypotheekzaken en schadeverzekeringen. Schadeverzekeringen leveren opnieuw het grootste aandeel behandelde klachten op; dit stijgt in 2024 van 28 naar 33 procent (1.106 klachten). Ook het percentage klachten over bankzaken stijgt, van 24 naar 27 procent (918 klachten). Daarentegen daalt het percentage behandelde klachten over hypotheekzaken van 16 naar 12 procent (400 klachten). Het percentage klachten over kredietregistraties daalt licht van 14 naar 12 procent (415 klachten). Het aandeel klachten over levensverzekeringen en pensioenverzekeringen bedraagt respectievelijk 8 procent (255 klachten) en 3 procent (95 klachten); dat is vergelijkbaar met de 12 procent in 2023 waarin klachten over pensioenverzekeringen nog waren meegenomen in de klachten levensverzekeringen. Het aandeel klachten over beleggingszaken neemt af van 6 naar 5 procent (157 klachten). Het aantal behandelde mkb-klachten (2 klachten) en incassotuchtklachten (5) is nog geen 1 procent en om die reden niet zichtbaar in grafiek 6.

Grafiek 6: Behandelde klachten in % per dienstverlening (Kifid, 2024)



Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid	2024	2023
Geschillencommissie	3.312	3.156
Commissie van Beroep	41	45
Totaal	3.353	3.201

Ontvangen klachten Kifid	2024	2023
Geschillencommissie	5.921	5.554
Commissie van Beroep	98	62
Totaal	6.019	5.616

Niet-behandelbare klachten Kifid	2024	2023
Geschillencommissie	2.732	2.526
Commissie van Beroep	29	11
Totaal	2.761	2.537

Behandelde klachten per dienstverlening

Bankzaken		2024	2023
	Geschillencommissie	908	771
	Commissie van Beroep	10	8
Beleggingszaken		2024	2023
	Geschillencommissie	152	179
	Commissie van Beroep	5	5
Hypothecaire financieringen		2024	2023
	Geschillencommissie	391	489
	Commissie van Beroep	9	9
Levensverzekeringen		2024	2023
	Geschillencommissie	248	362
	Commissie van Beroep	7	14
Schadeverzekeringen		2024	2023
	Geschillencommissie	1099	909
	Commissie van Beroep	7	6
MKB-zaken		2024	2023
	Geschillencommissie	2	7
	Commissie van Beroep	0	0
Kredietregistraties (BKR)		2024	2023
	Geschillencommissie	415	439
	Commissie van Beroep	0	3
Incassotuchtklachten		2024	2023
	Geschillencommissie	5	–
	Commissie van Beroep	0	–
Pensioenen		2024	2023
	Geschillencommissie	92	–
	Commissie van Beroep	3	–

Behandelde klachten Geschillencommissie

	Bemiddel- resultaat / schikking	Consument / ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	Ingetrokken door consument / ondernemer	Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	Overig	
 Bank	380	69	151	263	45	908
 BKR	218	32	39	107	19	415
 Beleggingen	71	7	13	53	8	152
 Hypotheken	163	36	41	136	15	391
 Leven	125	11	31	74	7	248
 Schade	622	53	160	233	31	1.099
 Pensioenen	48	2	16	25	1	92
 MKB	1		1			2
 Tuchtklachten incasso	1		4			5
Totaal	1.629	210	456	891	126	3.312

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie

	Interne klachtenprocedure niet doorlopen	Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	Ingetrokken door consument/ ondernemer	Overig	
€ Bank	471	328	78	53	930
📄 BKR	124	150	31	11	316
📈 Beleggingen	61	37	9	11	118
🏠 Hypotheken	78	75	5	18	176
👨👩 Leven	54	41	10	15	120
🐶 Schade	318	400	72	64	854
🪑 Pensioenen	12	11	4	3	30
📦 MKB	3	58	1	24	86
🔄 Incassotuchtklachten	31	60	10	1	102
Totaal	1.152	1.160	220	200	2.732

Behandelde klachten Commissie van Beroep

	Schikking	Consument (ten dele) in gelijk gesteld	Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	Ingetrokken door consument	
 Bank	1	2	3	4	10
 BKR					-
 Beleggingen			4	1	5
 Hypotheken		3	6		9
 Leven		2	4	1	7
 Schade		2	4	1	7
 Pensioenen			3		3
Totaal	1	9	24	7	41

Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep

Klacht voldoet niet aan
voorwaarden voor
behandeling beroep

	Bank	2	2
	BKR		-
	Beleggingen	1	1
	Hypotheken	2	2
	Leven	17	17
	Schade	7	7
	Pensioenen		-
Totaal		29	29

Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk

Kifid bouwt ieder jaar opnieuw haar schat aan kennis en ervaring uit. Zoals ook in 2024 met de behandeling van meer dan 3.300 klachten. De meest in het oog springende trends en ontwikkelingen uit 2024 komen aan bod in de verhalen 'Uit de praktijk...' van de Geschillencommissie van Kifid. Vier afzonderlijke verhalen over achtereenvolgens bank- en hypotheekklachten, beleggingsklachten, verzekeringsklachten (waaronder klachten over pensioenverzekeringen), en klachten van kleinzakelijke ondernemers.



Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten

Waar het aantal behandelde bankklachten door de Geschillencommissie in 2024 toenam van 771 naar 908, daalde het aantal behandelde hypotheekklachten naar 391; in 2023 waren dit er nog 489. Het aantal behandelde kredietregistratieklachten daalt met 415 relatief gering.



Registratie in waarschuwingsregisters

De Geschillencommissie krijgt nog steeds veel klachten binnen van consumenten die door hun bank zijn geregistreerd in een waarschuwingsregister. Zo'n registratie had voorheen vaak een standaardtermijn van acht jaar, maar daar is de Geschillencommissie al eerder anders over gaan oordelen. Banken moeten per geval een belangenafweging maken en de duur van de registratie zo beperkt mogelijk houden. De Commissie van Beroep heeft dat oordeel in een beroepsprocedure begin 2024 bevestigd.

In deze zaak vond de bank een registratietermijn van acht jaar toch echt nodig. Een consument (zelf notabene hypotheekadviseur) had zijn studieschuld verzwegen bij een hypotheekaanvraag. De bank legde een registratieduur van acht jaar op maar de Geschillencommissie vond zes jaar meer op zijn plaats. Redenen daarvoor waren onder meer dat de man spijt had betuigd en ook al behoorlijk gestraft was doordat hij zijn baan als gevolg van de frauduleuze aanvraag was verloren en niet langer in de financiële sector werkzaam was. Ook hangt hem nog een strafrechtelijk onderzoek boven het hoofd. (GC 2024-0972)

Meeneemregeling en hypotheek

Nu er een periode is van 'stijgende hypotheekrentes' hebben consumenten vaker belang bij het kunnen meenemen van een relatief lage hypotheekrente uit het verleden naar een nieuwe hypotheek. Bij de beoordeling van klachten over deze meeneemregelingen wordt steeds gekeken naar wat er in de voorwaarden is vastgelegd. Zoals in deze zaak waarin een stel uit elkaar ging en ze beiden de helft van hun oude hypotheek wilden meenemen naar een nieuwe woning. De bank weigerde aan die constructie mee te werken. De Geschillencommissie stelt dat het beleid van de bank met zich meebrengt dat de oude hypotheek slechts naar één nieuwe hypotheek meeverhuisd kan worden. De bank heeft de vrijheid om deze beleidsvoorwaarden te stellen. (GC 2024-0484)

Verificatiefilmpje en klantonderzoek

Mag de bank klanten vragen om een verificatiefilmpje? De Geschillencommissie moest die vraag zien te beantwoorden naar aanleiding van een klacht van twee consumenten. Zij moesten om een spaarrekening te openen een zogenoemde liveness-check uitvoeren waarbij een filmpje wordt gemaakt om de identiteit van de aanvrager te bevestigen. Volgens de consumenten mag dat niet omdat de bank er biometrische gegevens mee verwerkt en dat is in strijd met de privacyregels. De Geschillencommissie heeft voor de beantwoording van die vraag twee externe deskundigen geraadpleegd. Zij kwamen tot de conclusie dat het gebruik van een video-opname niet betekent dat daarmee ook biometrische gegevens worden verwerkt. Met die kennis oordeelt de Geschillencommissie dat deze online bank van een nieuwe klant een verificatiefilmpje mag vragen om de identiteit te controleren. (GC 2024-0631)

Bankhelpdeskfraude

Ondanks alle media-aandacht en alle waarschuwingen van banken, consumentenorganisaties en politie blijven er klachten binnenkomen van slachtoffers van oplichting. Voor klanten van vijf Nederlandse grootbanken kan het coulancekader bankhelpdeskfraude soelaas bieden. Maar dan moet wel aan de voorwaarden van het kader zijn voldaan. In deze zaak was dat niet het geval: een klant werd gebeld door iemand die zich voordeed als een bankmedewerker van de bank waar hij een zakelijke rekening aanhield. Deze zogenaamde medewerker begon vervolgens ook over de privérekeningen van het echtpaar bij een andere bank en wist ze te bewegen om geld over te boeken. De bank weigerde vervolgens om die schade te vergoeden: conform het coulancekader moet iemand zich hebben voorgedaan als medewerker van de bank van het slachtoffer en naam en/of telefoonnummer hebben misbruikt. In dit geval heeft iemand zich voorgedaan als medewerker van een andere bank. De consument vindt dat de bank hiermee niet in de geest van het coulancekader handelt maar de Geschillencommissie stelt dat de bank niet gedwongen kan worden om een ruimhartiger beleid te hanteren omdat het coulancekader al ten gunste van consumenten afwijkt van de wet. (GC 2024-1126)

Zorgplicht van de hypotheekadviseur

De Geschillencommissie zag het aantal zaken waarin consumenten klagen over de dienstverlening van hun hypotheekadviseur toenemen. Die geschillen hadden deels te maken met het feit dat de rente in 2022 in een korte periode snel steeg. In een aantal zaken beklagden consumenten zich er over dat de adviseur niet snel genoeg handelde waardoor een gunstig(er) rente-aanbod verviel. Dat was ook het geval in deze zaak waarin een adviseur in een periode van stijgende rentes pas drie weken na de bespreking van het adviesrapport met zijn klanten een renteaanbod bij de bank aanvroeg. De Geschillencommissie vond dat de adviseur daarmee niet handelde zoals het een goed adviseur betaamt. De adviseur verweerde zich door te stellen dat hij in de tussentijd vooroverleggen had met de bank, maar daarvan kon hij geen documentatie overleggen. Hij moest een bedrag van 9.000 euro aan schadevergoeding betalen. De Geschillencommissie constateert dat adviseurs nog steeds regelmatig hun dossier niet goed op orde hebben en onvoldoende bijhouden wat er gebeurt. Wanneer zij niet voldoen aan de motiveringsplicht die op hen rust, dan pakt dat veelal uit in het voordeel van de consument. (GC 2024-0038)

Over de zorgplicht van de hypotheekadviseur heeft Kifid in 2024 een kennisdocument gepubliceerd: <https://www.kifid.nl/kennis/ik-ben-ontevreden-over-het-werk-van-mijn-hypotheekadviseur-kan-ik-een-schadevergoeding-eisen/>

Kredietregistraties (BKR)

Het aantal kredietregistratieklachten is constant, jaarlijks melden ruim 400 consumenten zich. De helft van die klachten kan worden opgelost met bemiddeling. In de zaken waarin de Geschillencommissie een uitspraak doet, gaat het om de afweging van belangen van enerzijds de consument en anderzijds de bank. Elke zaak is anders en kent andere omstandigheden die meewegen. Zo speelde in deze zaak de woonsituatie een rol. Deze man had door financiële problemen met zijn eigen bedrijf achterstanden opgelopen in het betalen van zijn doorlopende krediet. Dat leverde hem een BKR-registratie op die tot vijf jaar na afbetaling van de schuld zou blijven staan. De Geschillencommissie vond dat de bank deze registratie eerder moest verwijderen omdat de consument trouw de betalingsregeling van de bank is nagekomen, al zijn schulden heeft afgelost, niet langer ondernemer is maar in loondienst werkt en nu anti-kraak woont in een woning die binnenkort wordt gesloopt. De BKR-registratie hindert hem in het vinden van nieuwe woonruimte. In dit geval viel de belangenafweging dus in het voordeel van de consument uit. (GC 2024-1087)

Uit de praktijk... beleggingsklachten

Het aantal beleggingsklachten bij de Geschillencommissie nam opnieuw af naar 152 in 2024 tegen 179 in 2023. Waarschijnlijk omdat de markten relatief rustig waren en er geen grote incidenten plaatsvonden bij brokers met negatieve impact op beleggers. In een volatiele markt is de kans op klachten over beleggingsdienstverlening groter.



Beëindigen klantrelatie

Consumenten klaagden meerdere keren over informatieverzoeken van hun broker over de herkomst van hun vermogen en/of over het feit dat hun rekening door de broker was beëindigd vanwege het niet tijdig bijwerken van hun gegevens. De Geschillencommissie ziet dat in veel klachten dat consumenten herhaaldelijk niet of niet tijdig hebben gereageerd op een informatieverzoek van de broker in het kader van het verplichte klantonderzoek dat de antiwitwaswet voorschrijft. In sommige situaties komt dat ook omdat de klant niet voldoende digitaal vaardig is, slechts zelden actief is met de beleggingsrekening en dus informatie misloopt. De broker is dan verplicht om de klantrelatie op te zeggen. Toch is het niet onbegrensd wat een broker kan opvragen: het verzoek om informatie moet redelijk en proportioneel zijn en klanten moeten de tijd krijgen om aan het verzoek te voldoen.

Brokers hebben meer beleidsvrijheid om de klantrelatie te beëindigen dan banken, zo bleek ook uit een klachtzaak waarin de broker de klantrelatie wilde beëindigen omdat het vermogen van de consument voor een aanzienlijk deel afkomstig was uit handel in cryptovaluta. Volgens de broker viel dit buiten haar 'risk appetite'. Er bestaat in het geval van cryptovaluta een verhoogd risico op witwassen en de broker zegt niet de middelen te hebben om dit risico op het vereiste niveau te monitoren. De Geschillencommissie stelde vast dat de broker de ruimte heeft om deze keuze te maken. (GC 2024-0423)

In 2024 verscheen in de reeks Kifid Kennis een kennisdocument over dit type geschillen onder de naam: 'Mag een bank of broker vragen naar de herkomst van mijn geld?'

Pump and Dump

De Geschillencommissie zag naast boilerroomfraude diverse zaken over een andere soort fraude bij beleggen: 'pump and dump'. Bij dit type fraude wordt de prijs van een aandeel kunstmatig opgedreven (opgepompt) en worden consumenten vaak via social media (maar denk ook aan datingfraude) aangespoord om deze aandelen toch vooral te kopen. De organisator spint er vervolgens garen bij, maar de deelnemers blijven met soms zware verliezen achter. Particuliere beleggers vinden nogal eens dat de broker hen had moeten waarschuwen.

Dat was ook het geval in een klachtzaak waarin een man tonnen verlies leed door op advies van influencers te beleggen in China Internet Investment. Hij kon de verantwoordelijkheid echter niet afwentelen op de broker, ook omdat het hier om beleggingsdienstverlening op basis van execution only ging. Het is in zo'n geval aan de belegger zelf om gegevens te verzamelen over zijn beleggingen en de ontwikkelingen in de markt in de gaten te houden. Bovendien, zo oordeelt de Geschillencommissie in de uitspraak, had in dit geval de manier waarop hij tips kreeg over het aandeel in combinatie met de openbare berichten die China Internet Investment publiceerde (waarin zij melding maakte van ongebruikelijke bewegingen in de koers en het handelsvolume) voor de consument voldoende waarschuwing moeten zijn. (GC 2024-0674)

Bewaarketen

Diverse malen heeft de Geschillencommissie zich moeten buigen over zaken waarin de consument zijn rechten als aandeelhouder wil uitoefenen. In dit soort zaken speelt de zogenoemde bewaarketen van custodians een rol. De bewaarketen stuurt berichten door van bedrijven aan de aandeelhouders over zogenaamde corporate actions. Deze berichten gaan over allerlei schijven en er is een verplichting om informatie zo snel mogelijk door te geven zodat aandeelhouders hun rechten kunnen uitoefenen. Vaak hebben brokers ook in hun voorwaarden staan dat zij informatie over relevante corporate actions zonder vertraging zullen doorgeven. Toch gebeurt dat niet altijd, zoals in deze zaak waarin het ging om overnamebiedingen. De broker stelde de consument van twee biedingen op de hoogte, maar het derde (hogere!) tender offer werd niet doorgegeven. De consument zegt zich daardoor niet te hebben aangemeld voor dit bod met ruim dertigduizend euro schade tot gevolg. De broker verschuilde zich achter een fout van de bewaarder van de effecten (custodian) en zegt niet aansprakelijk te zijn voor diens fouten. De Geschillencommissie ziet dat anders. Een zorgvuldige dienstverlening houdt in dat een broker de berichten van de custodian zelf beoordeelt voordat zij deze doorstuurt. Een broker is immers meer dan een doorgeefluik. De slotsom is dat de broker de aandelen van de consument moet overnemen tegen een prijs ter hoogte van het derde bod. Daarbij speelt mee dat het aannemelijk was dat de consument op het derde bod zou zijn ingegaan. In de door de broker aangespannen beroepsprocedure heeft de Commissie van Beroep begin 2025 de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigd. (GC 2024-0014 en CvB 2025-0017)

Uit de praktijk... verzekeringsklachten

In 2024 heeft de Geschillencommissie van Kifid 1.439 verzekeringsklachten behandeld, een toename ten opzichte van 2023. Er waren vooral meer klachten op het terrein van schadeverzekeringen: 1.099 in 2024 tegenover 999 in 2023. Het aantal klachten over pensioenverzekeringen en premiepensioeninstellingen (ppi's) in 2024 bedroeg 92. Ruim de helft van alle verzekeringsklachten is opgelost met bemiddeling.



Dienstverlening rechtsbijstand

Zaken waarin consumenten klagen over hun rechtsbijstandsverzekeraar vormen de laatste jaren een constante stroom van klachten. Verzekerden zijn behoorlijk kritisch op de dienstverlening en willen dat alles uit de kast wordt gehaald om de onderliggende zaak opgelost te krijgen. Geregeld hebben ze wel degelijk een punt zoals in een zaak waarin een consument vanwege een scheiding een taxatierapport nodig had. De eerste taxateur verrichtte volgens de consument geen goed werk, waarna de rechter een deskundige aanwees. Die taxeerde slechts licht hoger, maar de consument kreeg van zijn rechtsbijstandsverzekeraar toch het advies om met dit deskundigenrapport akkoord te gaan. Dat leidde ertoe dat hij, gezien het kleine verschil tussen de twee taxaties, gebonden was aan de waarde van de eerste taxateur en het lastiger werd om deze aansprakelijk te stellen. De Geschillencommissie oordeelde dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling had moeten aanbieden. Die regeling houdt in dat de verzekerde recht heeft op een second opinion wanneer hij een andere mening heeft over de kans van slagen van zijn zaak of over de aanpak van de rechtsbijstandverlener. De Geschillencommissie stelde vast dat deze regeling nu alsnog moet worden aangeboden. Zal uit de second opinion blijken dat een zaak tegen de taxateur toch tot succes kan leiden, dan moet de rechtsbijstandsverzekeraar ondanks dat het kostenmaximum al is bereikt, de zaak voortzetten en extra budget vrijmaken. (GC 2024-0957)

Pensioenverzekeringen

Het valt de Geschillencommissie op dat mensen met pensioenklachten over het algemeen (te) weinig kennis hebben van de werking van het pensioenproduct, veelal een beschikbare premieregeling. Deelnemers focussen zich vooral op het bereikte pensioenkapitaal maar de rentestand is eveneens van groot belang voor de pensioenuitkering. Een stabiel pensioeninkomen is iets anders dan een zo hoog mogelijk kapitaal. De Geschillencommissie beseft dat het een vrij technisch verhaal is en lastig om goed uit te leggen. Het advies is aan aanbieders van pensioenproducten om de aandacht voor de kapitalen in balans te brengen met de aandacht voor het pensioeninkomen, zeker met de overgang naar meer beschikbare premieregelingen in het vooruitzicht. Van belang is daarbij dat dit gebeurt in voor de consument begrijpelijke taal.

De Geschillencommissie ziet meer klachten over pensioenverzekeringen dan een paar jaar geleden. Bijna de helft van de pensioenzaken is opgelost door bemiddeling. In pensioenzaken in 2024 gaat het voornamelijk over de volgende vier onderwerpen:

- Werking van lifecycle. Het komt voor dat door rentestijgingen het pensioenkapitaal fors daalt vlak voor pensioendatum. Wanneer dit zich voordoet, vinden consumenten dat onbegrijpelijk. In algemene zin geldt dat de pensioenuitvoerder in het beleggingsbeleid zich moet richten op een zo hoog mogelijke pensioenuitkering, zo staat in de Pensioenwet. En ook dat het beleggingsrisico moet worden afgebouwd naarmate de pensioendatum vordert. In een klachtzaak heeft de Geschillencommissie geen reden om aan te nemen dat de pensioenuitvoerder niet prudent heeft belegd en oordeelt dat de klacht ongegrond is. (GC 2024-0544)
- Afloop indexatie. Wanneer verzekeraars pensioenaanspraken niet of niet meer indexeren vinden consumenten dat onredelijk. In een klachtzaak oordeelt de Geschillencommissie dat de pensioenuitvoerder correct uitvoering heeft gegeven aan het pensioenreglement, waarin was opgenomen dat de indexering voorwaardelijk was. Hiervoor geldt dat de werkgever verantwoordelijk is voor de financiering, niet de verzekeraar. De vordering wordt afgewezen. (GC 2024-0635)
- Gebrek aan inzicht in opbouw pensioenkapitalen. Niet alle pensioenuitvoerders kunnen de opbouw van pensioenkapitalen reconstrueren over de gehele looptijd (soms tientallen jaren), zeker niet door de fusies in de sector.
- Fouten in de administratie en vaak over een periode van vele jaren. Met als gevolg fouten in Uniforme Pensioen Overzichten (UPO's) en in offertes op het moment van pensionering. Consumenten vragen zich dan af of alle fouten zonder meer hersteld mogen worden. Voor wat betreft informatie in het UPO geldt in de regel dat die informatie niet bepalend is; op de UPO's zelf staat een verwijzing naar het pensioenreglement dat uiteindelijk het bedrag aan pensioenuitkering bepaalt. (GC 2024-0655)

Registratie in waarschuwingsregisters

Er kwamen opnieuw tientallen zaken binnen over registraties in de interne of externe waarschuwingsregisters van verzekeraars. Verzekeraars moeten bij de opname in zo'n register en het vaststellen van de duur van de registratie rekening houden met de belangen van de consument. De Geschillencommissie ziet dat verzekeraars steeds meer oog hebben voor de verstreckende gevolgen van registraties voor consumenten. Zij kunnen zich vaak immers alleen nog verzekeren tegen torenhoge premies. Daar staat tegenover dat de consument soms ook te licht heeft gedacht over het onjuist informeren van de verzekeraar.

Registreren kan niet zomaar: er moet wel echt sprake zijn van fraude of misleiding en dat is een zware drempel. Het komt voor dat een verzekeraar onterecht overgaat tot registratie. Dat gebeurde bijvoorbeeld in het geval van een restauranteigenaar die volgens de autoverzekeraar had verzwegen dat hij zijn particulier verzekerde Suzuki Swift ook gebruikte voor het bezorgen van maaltijden. Dat kwam aan het licht toen de man een schade claimde en de verzekeraar daarop onderzoek liet doen. De onderzoekers kwamen

met foto's op de proppen van de zoon van de restauranteigenaar die in de Suzuki stapt met een witte plastic tas. Volgens de restauranteigenaar zat er eten in om thuis op te eten en ging het niet om een bezorgklus. De Geschillencommissie oordeelt dat de gemaakte foto's onvoldoende zijn om te kunnen concluderen dat sprake is van maaltijdbezorging met de verzekerde auto. De verzekeraar heeft de gegevens uit de registers moeten verwijderen. (GC 2024-0540)

Zorgplicht verzekeringstussenpersoon

Het aantal consumenten dat vindt dat een verzekeringstussenpersoon de zorgplicht heeft geschonden, blijft hoog. De Geschillencommissie ziet dat de tussenpersoon nog steeds niet altijd de klantcontactmomenten goed vastlegt en de overwegingen van het geadviseerde niet altijd laat ondertekenen door de klant. Er wordt soms te veel op basis van vertrouwen gewerkt en dat leidt tot discussies achteraf.

Het komt voor dat consumenten menen dat een tussenpersoon voor een betere verzekering had moeten zorgen zoals in het geval van een echtpaar dat een opstalverzekering had afgesloten voor hun Zwitserse chalet. De verzekeraar wilde vervolgens de schade aan het chalet door steen en gruis van de rotswand niet vergoeden omdat dat niet gold als een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis, zoals de verzekeringsvoorwaarden dat voorschreven. Het echtpaar wilde de tussenpersoon aansprakelijk stellen, maar de Geschillencommissie oordeelde dat de consument niet is benadeeld. Hij heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij een verzekering kon afsluiten waarbij deze schade wel zou zijn gedekt. De verzekeraar heeft de schadeclaim terecht afgewezen. (GC 2024-1077)

Over de zorgplicht van de verzekeringstussenpersoon is in de reeks Kifid Kennis in januari 2025 een [nieuw kennisdocument](#) verschenen.

Ambtshalve toetsen en duurzame drager

De Geschillencommissie toetst altijd al ambtshalve, dus op eigen initiatief en zonder dat een van de partijen daar om vraagt, aan de Europese richtlijn voor oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. In 2023 is daar het ambtshalve toetsen aan de Europese richtlijn voor verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten bijgekomen (GC Kifid 2023-0988). De Commissie van Beroep heeft in 2024 het toetsen aan die laatste richtlijn enigszins begrensd: voor informatieplichten zoals genoemd in artikel 5 van deze richtlijn is het ambtshalve toetsen niet aan de orde (CvB 2024-0041). Inmiddels is er een nieuwe ontwikkeling op dit terrein: de kantonrechter in Amsterdam heeft in het najaar van 2024 aan de Hoge Raad prejudiciële vragen gesteld over dit onderwerp en daar zal eind 2025 waarschijnlijk een oordeel over volgen. In de beroepsprocedure waarin het ambtshalve toetsen is beperkt, stond een mijn-omgeving centraal. De vraag is of een mijn-omgeving een 'duurzame drager' van informatie is en of informatie dus op die manier aan een consument kan worden verstrekt. De Commissie van Beroep heeft voorwaarden geformuleerd waar een verzekeraar die gebruik wil maken van zo'n omgeving aan moet voldoen: zo moet de verzekeraar kunnen aantonen dat de informatie op de mijn-omgeving niet eenzijdig gewijzigd kan worden. De Geschillencommissie zal over deze voorwaarden in volgende uitspraken moeten oordelen. En ook hierover zijn prejudiciële vragen gesteld aan de Hoge Raad. Kifid blijft de ontwikkelingen op dit punt volgen.

Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers

Ook kleinzakelijke ondernemers kunnen met klachten over bepaalde financiële diensten bij Kifid terecht. De mogelijkheid om hierover duidelijkheid te krijgen, als alternatief voor de rechter, is in 2018 gestart met klachten over een zakelijk bancaire krediet en in de afgelopen jaren uitgebreid met klachten over alternatieve financiering (non bancaire krediet). De toegang tot een toegankelijke en deskundige geschilbeslechting bij Kifid doet recht aan de bijzondere positie van deze ondernemersgroep. Vaak missen zij de financiële kennis en ervaring van grotere bedrijven en is een gang naar de rechter voor een mkb-ondernemer of zzp'er duur. Bovendien vragen gerechtelijke procedures veel tijd en brengen meer kosten met zich mee, die een ondernemer liever besteedt aan ondernemen.



Opnieuw weinig ondernemersklachten behandelbaar

Ruim 80 kleinzakelijke ondernemers hebben in 2024 een beroep gedaan op Kifid. Het overgrote deel van deze klachten heeft Kifid niet kunnen behandelen, omdat ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vastgelegd in het reglement. Zo waren er klachten over zakelijke producten die niet zijn aan te merken als een kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, kort zakelijk krediet of erkend financieringsadvies zoals omschreven in de betreffende Gedragscode. Ook is Kifid niet bevoegd om klachten te behandelen over een zakelijk krediet dat bij een bank is afgesloten vóór 1 juli 2018, of verkregen van een alternatieve financier vóór 1 juli 2019, of over een erkend financieringsadvies van vóór 1 mei 2021. Klachten over een kort zakelijk krediet van een financier die de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet heeft onderschreven moeten zijn afgesloten na 1 oktober 2023.

Kifid heeft in 2024 twee klachten van kleinzakelijke ondernemers behandeld en afgerond. In de ene klacht ging het geschil over een wel of niet terecht in rekening gebrachte rente over een zakelijke financiering. De andere ondernemer klaagde zich over de weigering van zijn kredietverlener om de aflossingsverplichting te verlagen en over de opzegging van zijn zakelijk krediet. Voor een klacht geldt dat de ondernemer deze tussentijds heeft ingetrokken. De andere klacht is opgelost met bemiddeling.

Vier type ondernemersklachten

Kleinzakelijke ondernemers kunnen met bepaalde klachten bij Kifid terecht. Deze dienstverlening is mogelijk gemaakt op initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en op initiatief van Stichting MKB Financiering. Het gaat om de volgende vier type klachten:

klachten van **kleinzakelijke ondernemers over een kort zakelijk krediet** (sinds 1 oktober 2023)

Het geschil kan bijvoorbeeld gaan over de wijziging van het rentetarief. Of de ondernemer betwist de rechtmatigheid van het opeisen van het kortlopende krediet door de financier.

Kifid kan dit soort klachten behandelen voor zover ze zijn gericht tegen een financier die de **Gedragscode Kort Zakelijk Krediet** van de Stichting MKB Financiering heeft onderschreven en die is aangesloten bij Kifid. Daarnaast moet het kort zakelijk krediet waarover de ondernemer klaagt zijn afgesloten op of na 1 oktober 2023. Een kleinzakelijke ondernemer kan bij Kifid niet klagen over een afwijzing van een financieringsaanvraag; een financier heeft de vrijheid om een aanvraag voor een kort lopend krediet af te wijzen.

klachten van **kleinzakelijke ondernemers over (erkend) financieringsadvies** (sinds 1 mei 2021)

Het moet dan gaan over een financiersadvies dat is gegeven door een financieringsorganisatie met het keurmerk **Erkend Financieringsadvies MKB**. Zo kan het zijn dat een kleinzakelijke ondernemer vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de risico's die samenhangen met de geadviseerde of verkochte producten en diensten. Of de ondernemer betwist of de geadviseerde financieringsstructuur en verplichtingen wel verantwoord zijn of passend bij het bestedingsdoel. Het kan ook zijn dat de ondernemer het niet eens is met de manier waarop de financieringsadviseur de afspraken met betrekking tot de financieringsaanvraag uitvoert. Een kleinzakelijke ondernemer kan bij Kifid niet klagen over een afwijzing voor een financieringsadvies; het staat een financiersadviseur vrij om een verzoek voor advisering en begeleiding te weigeren.

klachten over **alternatieve financiering** (sinds 1 juli 2019)

Kleinzakelijke ondernemers of zzp'ers die gebruikmaken van nieuwe financieringsvormen kunnen hun klacht over alternatieve financiering voorleggen aan Kifid. Dit kan alleen als de alternatieve financiering is verstrekt door een financier die de **Gedragscode MKB Financiers** heeft ondertekend.

klachten over **een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank** (sinds 1 juli 2018)

Dankzij deze dienstverlening zijn kleinere mkb'ers die een zakelijke financiering afsluiten met een Nederlandse bank beter beschermd. Kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers met een klacht over hun zakelijke lening of krediet kunnen met hun geschil naar Kifid als ze er met hun bank niet uitkomen. Daarbij is het van belang dat de betreffende bank wel de **Gedragscode Kleinzakelijke Financiering** heeft onderschreven. Voor alle banken aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) is dit het geval.

Spelregels voor kleinzakelijke ondernemers

Voor de kleinzakelijke ondernemers gelden andere spelregels dan voor consumenten. Dit is vastgelegd in het **reglement Geschillencommissie Kifid**. Ondernemers betalen voor de klachtbehandeling bij Kifid een bijdrage van 250 euro. De uitspraken van Kifid over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, erkend financieringsadvies en kort zakelijk krediet zijn op enkele uitzonderingen na in principe bindend. Dit betekent dat de bank of alternatieve financier of erkend financieringsadviseur de uitspraak zal opvolgen, ongeacht de uitkomst.

Kifid in de samenleving

Rechtsbescherming is in ons land een belangrijke waarde. Tegelijkertijd is voor veel mensen met een financiële klacht een gang naar de rechter een brug te ver. Kifid maakt het mensen mogelijk hun recht te halen op een andere manier en voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke, deskundige en goedkope geschillenbeslechting als alternatief voor een gang naar de rechter. Daarnaast draagt Kifid bij aan het voorkomen van klachten en geschillen door geleerde lessen en inzichten terug te geven aan de samenleving. Om deze rol zo goed mogelijk te vervullen zoekt Kifid actief de dialoog met relevante stakeholders. Mensen die gebruikmaken van het klachtenloket krijgen de gelegenheid om feedback te geven. Over de manier waarop Kifid met twee benen in de samenleving staat, kennis deelt en zichtbaarheid bevordert hierna meer.



Klanttevredenheid

De gemiddelde waardering voor de dienstverlening van Kifid groeit jaar op jaar; een trend die zich ook in 2024 voortzet. Het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid door een onafhankelijk onderzoeksbureau laat uitvoeren maakt zichtbaar dat er veel goed gaat in de klachtbehandeling door Kifid. Tegelijkertijd geven de resultaten van beide klantonderzoeken bruikbare informatie over wat er beter kan. Om die reden laat Kifid de klanttevredenheid van consumenten continue onderzoeken en meet het onderzoeksbureau jaarlijks de klanttevredenheid van bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners. Kifid gebruikt de resultaten van beide klantonderzoeken om te blijven doen wat goed gaat en de klachtbehandeling te verbeteren waar dat mogelijk is.

Consumenten

Het continu onderzoek onder consumenten bestaat uit een korte en gerichte vragenlijst op verschillende momenten tijdens de klachtprocedure. Zodra iemand bericht heeft ontvangen dat Kifid de klacht kan behandelen, volgt er een vragenlijst over de eerste ervaringen met Kifid. Is de communicatie begrijpelijk? Hoe ging het indienen van de klacht? Zodra Kifid bij de klager 'repliek' heeft opgevraagd, volgt een vragenlijst die gericht is op de communicatie en het contact met de secretaris van Kifid. Nadat een klacht mondeling is behandeld, ontvangt degene die aanwezig was een korte vragenlijst specifiek over deze zitting. En tot slot krijgt de klager opnieuw gelegenheid om feedback te geven wanneer de klachtzaak bij Kifid is afgerond.



Dit zeggen consumenten over Kifid... (Bron: klanttevredenheidsonderzoek consumenten 2024)

Consumenten waardeerden Kifid in 2024 gemiddeld met een 7,8. In een op de tien klachtzaken geven consumenten een onvoldoende. In bijna twee op de tien klachtzaken geven consumenten een waardering van 6 of 7. Ruim zeven van de tien consumenten geven Kifid een 8 of hoger. Hieronder veel consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling. Vooral het persoonlijk contact, de deskundigheid en het meedenken en zoeken naar een oplossing oogsten waardering. Ook de duidelijke en heldere communicatie via de website, in het online klachtportaal Mijn Kifid en in schriftelijk en telefonisch contact leiden tot tevredenheid. Zeven van de tien consumenten vindt dat Kifid laagdrempelig, objectief en onafhankelijk is, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Iets meer dan een op de tien consumenten is het hier niet mee eens en bijna twee van de tien consumenten heeft geen uitgesproken mening over de onafhankelijkheid, objectiviteit en laagdrempeligheid van Kifid.

Financiële dienstverleners

Banken, verzekeraars en overige financiële dienstverleners waardeerden de dienstverlening door Kifid in 2024 gemiddeld met een 7,5. Ruim de helft geeft een 8 of hoger, een grote groep geeft een 7 en in beperkte mate een 6. Financiële dienstverleners zien Kifid in het algemeen als zorgvuldig, deskundig, professioneel, goed bereikbaar en vriendelijk. Ze vinden de communicatie helder en de procedures duidelijk; de zoekfunctie van het uitsprakenregister op de website en de behandeltijd zouden mogelijk beter kunnen. Het oplossen van klachten via bemiddelen waarderen financiële dienstverleners met een ruime voldoende. Uitspraken van Kifid vinden zij in het algemeen in lijn met de verwachting. De klachtbehandeling, bemiddeling en uitspraken van Kifid zijn voor ruim acht van de tien financiële dienstverleners aanleiding om de eigen klachtafhandeling, voorwaarden, het product, de dienst of beleid aan te passen. Hoewel de klachtbehandeling bij Kifid gaat over individuele zaken, gaan financiële dienstverleners na wat zij van die ene klacht, schikking of uitspraak kunnen leren om de dienstverlening voor hun klanten verder te verbeteren. Op een bescheiden manier draagt Kifid bij aan een betere dienstverlening door de financiële sector.

Het merendeel van de financiële dienstverleners onderschrijft de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid. Minder dan een op de tien financiële dienstverleners is het daarmee oneens, omdat Kifid volgens hen te snel de kant van de consument zou kiezen. Daar staat tegenover dat Kifid van consumenten geregeld dezelfde opmerking maar dan omgekeerd krijgt; consumenten hebben soms de indruk dat Kifid snel genegen is mee te gaan met het standpunt van de dienstverlener. De beleving van mensen kan verschillend zijn; het laat onverlet dat mensen in de regel Kifid zien als een toegankelijke, deskundige, onafhankelijke en onpartijdige behandelaar van financiële klachten.



Dit zeggen dienstverleners over Kifid ... (Bron: klanttevredenheidsonderzoek dienstverleners 2024)

Klachten over Kifid

Mensen kunnen een klacht over Kifid indienen bij de klachtbehandelaar. De werkwijze voor deze klachtregeling is in 2024 herschreven in vraag- en antwoordvorm en in begrijpelijke taal. Een klacht over Kifid kan gaan over de bejegening door medewerkers en commissieleden van Kifid, de tijdigheid van de klachtbehandeling, of over onpartijdigheid of onafhankelijkheid. De klachtbehandelaar kan zich niet uitspreken over procedurele beslissingen en ook niet over feiten en oordelen zoals neergelegd in uitspraken.

In 2024 heeft de klachtbehandelaar van Kifid 57 klachten ontvangen over Kifid; een daling van 10 procent

ten opzichte van 2023. De klachten zijn vrijwel altijd afkomstig van consumenten die vinden dat ze onvoldoende op de hoogte zijn gehouden over het verloop van de klachtbehandeling. Alle klachten zijn door de speciaal hiervoor aangestelde klachtbehandelaar schriftelijk of telefonisch afgehandeld. Verbeterpunten zijn door Kifid opgepakt, zoals nog meer aandacht hebben voor het tijdig informeren en meenemen van betrokkenen in de verschillende stappen tijdens een klachtprocedure.

Herzieningsverzoeken

De klachtbehandelaar van Kifid coördineert de behandeling van verzoeken tot herstel van een overduidelijke vergissing in uitspraken, zoals een reken- of schrijffout, en verzoeken om een uitspraak aan te vullen als in de uitspraak over een deel van de vordering geen beslissing is genomen. Het aantal herzieningsverzoeken was met 28 in 2024 iets minder dan het aantal in 2023. Van de herzieningsverzoeken hebben 7 verzoeken geleid tot een aanpassing van de uitspraak. De overige 21 verzoeken zijn afgewezen. Alle herzieningsverzoeken zijn schriftelijk afgehandeld. Het komt wel voor dat een consument of financiële dienstverlener een verzoek indient omdat betrokkene het oneens is met de inhoud of motivering van de uitspraak. Een herstelverzoek kan echter niet leiden tot een ander oordeel van de Geschillencommissie, behalve als over een deel van de vordering geen beslissing is genomen.

In gesprek met ...

Met het oplossen van financiële klachten en de publicatie van meer dan 1.100 uitspraken in 2024 is Kifid van betekenis voor zowel consumenten en kleine ondernemers als de financiële sector. Door kennis, inzichten en ervaring uit de klachtpraktijk terug te geven aan de samenleving kan Kifid mede bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten en geschillen. Juist daarom hecht Kifid veel waarde aan regelmatig contact en overleg met financiële brancheorganisaties, met organisaties uit de consumentenhoek en het mkb en met de relevante ministeries.

In het voorjaar heeft Kifid de verschillende stakeholders elk afzonderlijk bezocht voor een gesprek over ontwikkelingen over en weer. In het najaar vonden twee afzonderlijke overleggen plaats; enerzijds met de vertegenwoordigers van ACM, Consumentenbond, Nibud, VEB, en Vereniging Eigen Huis en anderzijds 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 stakeholderdialogen is gesproken over de ontwikkelingen bij Kifid, het jaarverslag en de begroting, en welke trends en ontwikkelingen Kifid signaleert in de klachtenpraktijk. Consumentenorganisaties en financiële brancheorganisaties deelden met Kifid wat zij signaleerden over de financiële dienstverlening aan consumenten.

Kifid zat in het voor- en najaar met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel en voerde regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. Met het ministerie van Justitie en Veiligheid is samen met de andere ministerieel erkende ADR-geschilleninstanties meerdere malen overleg gevoerd. Die overleggen gingen onder meer over de lopende herziening van de Europese richtlijn voor alternatieve geschilbeslechting (ADR-richtlijn) en over de manier waarop Nederlandse ADR-organisaties kunnen bijdragen aan de versterking van de toegang tot het recht. Ook heeft Kifid, evenals de overige erkende ADR-organisaties, haar reactie gegeven op de internetconsultatie over het Tijdelijk besluit experiment nabijheidsrechter.

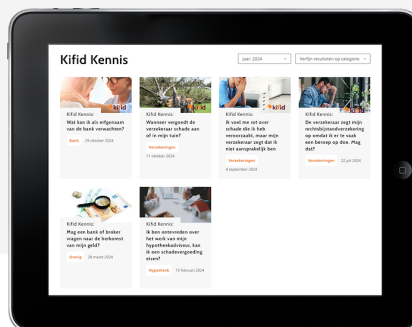
Vanwege de Wet toekomst pensioenen (Wtp) is Kifid door de toenmalige minister voor Armoedebelief, Participatie en Pensioenen per 1 januari 2024 aangewezen als alternatieve geschillenbeslechter voor klachten over pensioenverzekeringen en premiepensioeninstellingen (ppi's). De wet stelt eisen aan de klachtbehandeling door pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's) in het belang van een goede rechtsbescherming voor deelnemers aan pensioenregelingen en pensioengerechtigden. Kifid onderhoudt om die reden goed en regelmatig contact met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Mensen mogen erop vertrouwen dat Kifid de behandeling van klachten over pensioenverzekeraars en ppi's voortzet op de manier zoals het klachteninstituut dit al jarenlang doet.

Ook kleinzakelijke ondernemers kunnen voor klachten over bepaalde financiële producten en diensten terecht bij Kifid. Vanwege de behandeling van klachten over kleinzakelijke financiering, alternatieve financiering, kort zakelijk krediet en erkend financieringsadvies MKB onderhoudt Kifid contact met zowel de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) als de Stichting MKB Financiering. Het aantal ondernemersklachten blijft ook in 2024 gering. Zodra het aantal behandelde klachten van kleinzakelijke ondernemers groeit, zal Kifid de dialoog met vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties zoals MKB-Nederland, LTO-Nederland, ONL en ZZP-Nederland intensiveren.

Kifid bron van kennis

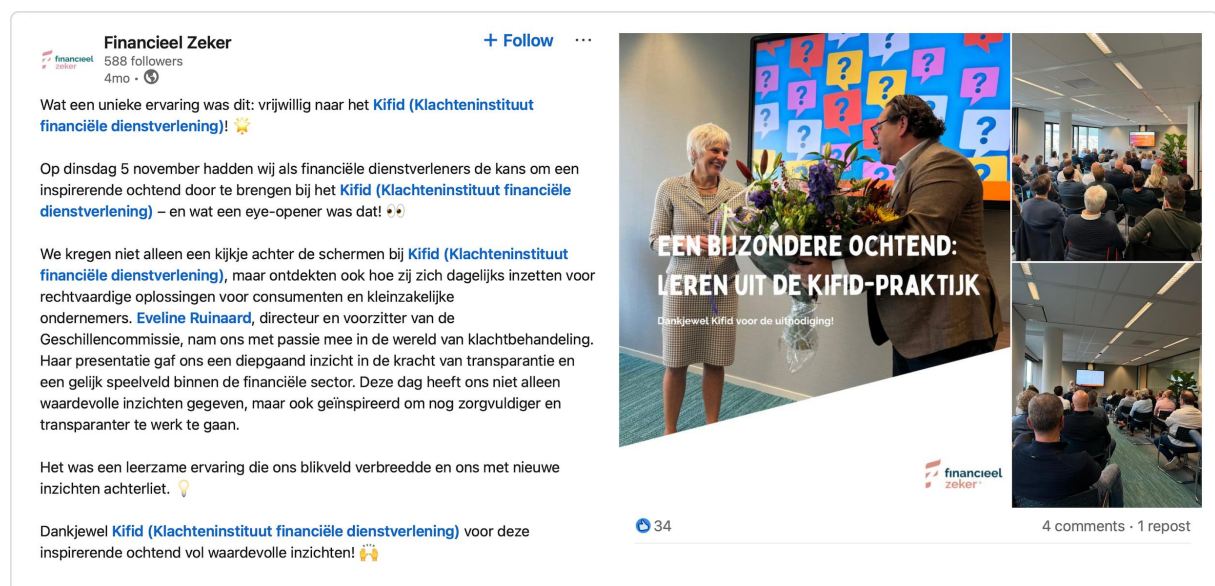
Kifid is naast klachteninstituut een belangrijke bron van kennis. Met de publicatie van meer dan 1.100 uitspraken in 2024 is Kifid transparant naar iedereen over hoe de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep (juridisch) oordelen over financiële klachten. Kifid-uitspraken worden veelvuldig gelezen, krijgen aandacht in vakmedia, algemene media en consumentenrubrieken en vormen de basis voor lezingen en workshops waarin advocaten en andere deskundigen Kifid-uitspraken duiden. Deze voorbeelden laten zien dat Kifid-uitspraken een betekenisvolle bijdrage leveren aan het lerend vermogen van financiële dienstverleners en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector.

Benieuwd naar Kifid
Kennis? De
kennisdocumenten
vindt u via [https://
www.kifid.nl/kennis/](https://www.kifid.nl/kennis/)



Steeds meer mensen weten de reeks **Kifid kennisdocumenten** op de website van Kifid te vinden. Deze kennisdocumenten zijn gericht op een breder en algemeen publiek met interesse voor specifieke onderwerpen. In 2024 is de reeks uitgebreid met zes nieuwe kennisdocumenten en zijn oude kennisdocumenten waar nodig geactualiseerd. Ze geven achtergrond en inzicht in de manier waarop Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. Zoals bijvoorbeeld 'De verzekeraar zegt mijn rechtsbijstandverzekering op omdat ik er te vaak een beroep op doe. Mag dat?' of 'Mag een bank of broker vragen naar de herkomst van mijn geld?'

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid hebben op verzoek van media, brancheorganisaties en kennisinstellingen verschillende presentaties verzorgd. Kifid verzorgde twee Masterclasses voor masterstudenten van de rechtenfaculteiten van respectievelijk de Erasmusuniversiteit Rotterdam (EUR) en de Rijksuniversiteit (RU) Nijmegen. En een college voor rechtenstudenten van de Universiteit Utrecht.



The screenshot shows a LinkedIn post from the profile 'Financieel Zeker', which has 588 followers and was posted 4 months ago. The post text describes a masterclass held on November 5th at Kifid (Klachteninstituut financiële dienstverlening), where participants learned from the chair of the Geschillencommissie, Eveline Ruinaard. The post includes a photo of a woman presenting to an audience and a video thumbnail with the text 'EEN BIJZONDERE OCHTEND: LEREN UIT DE KIFID-PRAKTIJK'. The post has 34 likes, 4 comments, and 1 repost.

Terugblik op een kijk achter de schermen bij Kifid door Financieel Zeker op LinkedIn

Samenwerking

Samenwerking ADR-Nederland

Sinds 2018 werken de Nederlandse erkende alternatieve geschilinstanties met elkaar samen in **ADR-Nederland**. Naast Kifid zijn dit de Huurcommissie, de Geschillencommissie, en SKGZ. In 2024 heeft de nieuwe Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) zich bij deze samenwerking aangesloten. Zowel directeurs als beleidsmedewerkers van deze ministerieel erkende ADR-geschilleninstanties komen regelmatig bij elkaar om van elkaar te leren. Waar mogelijk trekken de geschilleninstanties samen op en zetten hun kennis en ervaring samen in voor het versterken van een laagdrempelige toegang tot het recht voor tienduizenden rechtzoekenden.

Zo is er een gezamenlijke reactie gegeven op de internetconsultatie voor het Tijdelijk besluit experiment

nabijheidsrechter. En in het voorjaar van 2024 is aan de informateurs E. Dijkgraaf en R. van Zwol een gezamenlijke brief gestuurd om aandacht te vragen voor de betekenisvolle rol van erkende alternatieve geschilbeslechtsers in de rechtsbescherming in ons land.

Op 11 april vond het goedbezochte ADR-congres 'Samen het verschil maken' plaats in Den Haag. Medewerkers en commissieleden van de vijf erkende ADR-organisaties waren hier aanwezig om samen te leren, kennis en ervaring te delen en elkaar te inspireren.

In het najaar presenteerden de samenwerkende ADR-organisaties zich op de netwerkmarkt van het programma Robuuste Rechtsbescherming van de rijksoverheid. Een gelegenheid bij uitstek om sociaal advocaten en mensen werkzaam in eerstelijns sociale hulpverlening bij gemeenten te informeren over wat de vijf erkende geschilbeslechtsers doen en voor wie. Met als doel dat deze sociale hulpverleners hun klanten waar dat passend is kunnen doorverwijzen naar Kifid of een van de andere geschilbeslechtsers voor alternatieve geschilbeslechting.



Internationale samenwerking

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (FIN-NET). Kifid heeft deelgenomen aan zowel de fysieke bijeenkomst in Brussel in het voorjaar als de online bijeenkomst in het najaar. Naast aandacht voor de herziening van de Europese ADR/ODR-richtlijn is gesproken over te verwachten herziene of nieuwe richtlijnen en regelgeving vanuit Europa. Daaronder bijvoorbeeld voorstellen voor herziening van de richtlijn voor betaaldiensten (PSD3 en PSR) in samenhang met fraudepreventie, herziening van de richtlijn voor consumentenkrediet (CCD2), voorstellen voor aanpassing van antiwitwasregels en de gevolgen hiervan voor consumentenbescherming.

Over het voorstel van de Europese Commissie voor herziening van de Europese ADR/ODR-richtlijn is het debat in het Europees Parlement nog gaande. Het voorstel kan op enkele punten gevolgen hebben voor de werkwijze van Kifid. Om die reden blijft Kifid dit nauwgezet volgen en zet zij het gesprek over de mogelijke gevolgen hiervan met het ministerie van Justitie en Veiligheid en het ministerie van Financiën voort.

De voorzitter van de Geschillencommissie is namens Kifid lid van INFO Network, het internationale netwerk van financiële ombudsmannen en -vrouwen. Kifid kent geen aparte ombudspersoon; het zijn de secretarissen en leden van de Geschillencommissie die de ombudsfunctie vervullen. De voorzitter Geschillencommissie bezocht in september 2024 de jaarlijkse netwerkbijeenkomst waarvoor de Canadese ombudsman voor banken gastheer was. Een bijeenkomst van toegevoegde waarde vanwege de uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van bemiddelen en schikken met financiële ombudsmensen uit andere landen.

Zichtbaarheid

De naamsbekendheid en zichtbaarheid van Kifid behouden en versterken is belangrijk. Voor consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht moet Kifid gemakkelijk vindbaar zijn. Het klanttevredenheidsonderzoek 2024 wijst uit dat de meeste mensen met Kifid in contact komen dankzij informatie van hun financiële dienstverlener. Een aanzienlijk deel raakt op een andere manier met Kifid bekend, zoals via internet en publicaties in de media. Daarnaast verwijzen belangen- en consumentenorganisaties of hulpverleners zoals politie, Slachtofferhulp en het Juridisch Loket mensen door naar Kifid. Toch is het mogelijk dat er mensen zijn met een financiële klacht die niet bij Kifid aankloppen. Daarom blijft Kifid zich inspannen mensen op meer en alternatieve manieren en plekken te informeren over wat Kifid voor hen kan betekenen. Met nieuwsberichten, columns en interviews vestigt het klachteninstituut gedurende het gehele jaar de aandacht op belangwekkende uitspraken en ontwikkelingen in de organisatie.

Op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bezoeken dagelijks rond de 300 mensen de website van Kifid. Naast de homepage gaat de interesse voornamelijk uit naar de Kifid-uitspraken. In de top-10 van meest bezochte pagina's volgen daarna de Kifid Kennisreeks, hoe je een klacht kunt indienen, het register met aangesloten dienstverleners, de sneltest, de pagina met veelgestelde vragen, de reglementen en de contactpagina.

Al jarenlang is Kifid actief op LinkedIn en X (voormalig Twitter) met het delen van nieuwsberichten, kennisdocumenten, animaties en om vacatures onder de aandacht te brengen van haar volgers en andere geïnteresseerden. Om meer en andere doelgroepen te bereiken heeft Kifid in september 2024 haar aanwezigheid op social media uitgebreid: Kifid is nu ook te vinden op Facebook en Instagram. Met ruim 700 nieuwe volgers in 2024 heeft Kifid op LinkedIn inmiddels meer dan elfduizend volgers aan zich weten te binden. Eind 2024 is het totaal aantal volgers ruim 11.350 ten opzichte van 10.600 eind 2023. Op X is het aantal volgers in 2024 licht gedaald en inmiddels is Kifid hier sinds februari 2025 niet meer actief. Mensen kunnen Kifid op social media blijven volgen via [LinkedIn](#), [Facebook](#) en [Instagram](#). Met aansprekende posts, reels en video's weet Kifid goede interactie te realiseren.

Voor amweb.nl, een nieuwsplatform voor de financiële professional, schreef Eveline Ruinaard in 2024 zes blogs. Deze blogs zijn daarnaast door am: en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid. De publicatie van het Kifid-Jaarverslag 2023 was voor de Telegraaf aanleiding om met Eveline Ruinaard in een paginagroot artikel stil te staan bij de behaalde resultaten van dat jaar en haar oproep voor betere financiële educatie in Nederland. Kifid leverde verder een bijdrage aan de juridische jubileumbundel bij gelegenheid van 100 jaar VEB.

Toename klachten over financiële instellingen

'Meer educatie nodig'

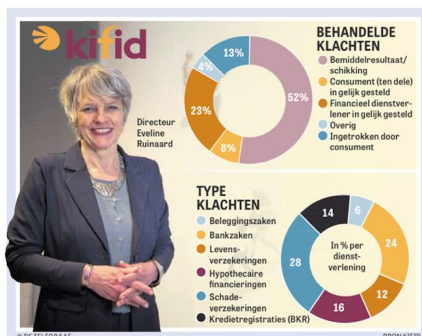
door Klaartje Bax

DEN HAAG - Slachtoffers van financiële fraude, maar ook mensen die geen uitkering krijgen van hun verzekering of verkeerd geadviseerd zijn en daardoor financieel de boot in gaan: bij klachteninstituut Kifid zien ze dagelijks financiële ongelukken voorbij komen. Voorzitter geschillencommissie en directeur Eveline Ruinaard pleit voor meer financiële educatie, 'het liefst vanaf groep acht', zodat Nederlanders betere beslissingen kunnen nemen.

In 2023 kwamen in totaal 586 klachten binnen bij het Kifid. Dat is bijna 10% meer dan het jaar daarvoor. Dit blijkt uit het jaarverslag van het klachteninstituut dat donderdag gepresenteerd wordt. Volgens directeur Eveline Ruinaard betekent dit niet dat er meer onvrede is over financieel dienstverleners. „Als je weet hoeveel mensen verzekeringen en bankzaken hebben en je zet dat af tegen het aantal klachten, dan gaat er veel goed”, vindt ze.

Het meest geklaagd werd er in 2023 over schadeverzekeringen, dit aantal steeg licht van 27 naar 38% (95 klachten). Op de voet gevolgd door het aantal klachten over bankzaken, dit aantal daalde van 28 naar 24% (79 klachten). Ook over hypotheek (16%), BKR-registraties (14%), levensverzekeringen (12%) en beleggingen (6%) kwamen klachten binnen van consumenten die onttevreden waren.

In iets meer dan de helft van de gevallen (52%) werden de klachten opgelost via bemiddeling of schikking. „Mensen vinden het heel belangrijk dat ze hun verhaal kunnen vertellen. Dat er



eindelijk eens goed geluisterd wordt naar hun kant van het verhaal. Het gaat niet altijd om een schadevergoeding, begrip of een excuus kan soms al voldoende zijn”, zegt Ruinaard. Bij 8% van de behandelde klachten kreeg de consument (deels) gelijk van het Kifid, in 23% van de gevallen was het instituut het eens met de financieel dienstver-

‘Beetje begrip is vaak voldoende’

lener. Zijn financiële producten te complex voor veel Nederlanders? „Het vraagt veel leeswerk om voorwaarden van een verzekeringspolis of een financieel product door te nemen. Ik zie wel dat veel banken en verzekeraars deze in steeds toegan-

kelijker taal aanbieden”, zegt Ruinaard. Ze maakt zich vooral zorgen over mensen die online opgelicht worden en zo veel geld kwijt raken. „Ik zie regelmatig dat mensen op een vervelende manier in de problemen komen, door bijvoorbeeld spoofing (waarbij iemand gebeld wordt door het nummer van zijn bank, maar in werkelijkheid een oplichter aan de andere kant van de lijn zit, red.) of andere vormen van oplichting.”

Banken hebben wel een coulanceregeling, maar die geldt alleen in specifieke gevallen. „Het leidt soms tot schrijnende situaties. Ik denk wel dat er een stuk eigen verantwoordelijkheid is. Mensen zijn soms echt heel onhandig en maken veel te makkelijk geld over.”

Een andere zorg van Ruinaard betreft jongeren die zich laten gebruiken door oplichters. „Ze staan dan tegen betaling hun bankpasje af en dan wordt hun bankrekening gebruikt om geld door te sluisen. Dan wordt de jongere gepakt want de verdachte transacties gebeuren via hun bankrekening. Zo’n jongere komt dan vaak voor jaren in een frauderegister en kan geen hypotheek of lening afsluiten.” Ruinaard pleit voor betere financiële educatie. „Vanaf groep acht op de lagere school zouden kinderen les moeten krijgen over verzekeringen en geldzaken”, vindt ze. „Er zijn wel losse initiatieven om kinderen en jongeren bij te spijkeren, maar het zou een vaste waarde moeten zijn in het onderwijs. Als mensen meer kennis hebben, kunnen ze betere beslissingen nemen en voorkom je ongelukken.”

Telegraaf, 18 april 2024 - publicatie bij presentatie van het Kifid Jaarverslag 2023

Ook in 2024 hebben uitspraken, nieuwsberichten en kennisdocumenten van Kifid regelmatig geleid tot aandacht voor het werk van Kifid in de Geld-rubriek van De Telegraaf, consumentenrubrieken zoals Geld & Recht van Plus/PlusOnline en de Geldgids van de Consumentenbond. Daarnaast kwamen bij de consumentenprogramma's Radar en Kassa meerdere uitspraken van Kifid aan bod of is gebruik gemaakt van reacties van Kifid op door de redactie voorgelegde vragen. Zoals over bankhelpdeskfraude, over de overlijdensrisicoverzekering in relatie tot hypotheek en over de rente-opslag op hypotheek. In vakmedia zoals am:web, vvp-online en infinance is er wekelijks aandacht voor Kifid. Ook in juridische vakmedia en in nieuwsbrieven van financiële brancheorganisaties zijn regelmatig publicaties over Kifid en/of uitspraken van Kifid verschenen.

Financiële resultaten

De stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) is een privaatrechtelijke organisatie zonder winstoogmerk. Kifid wordt betaald door de aangesloten financiële dienstverleners. De begroting van Kifid wordt gecontroleerd door de minister van Financiën. Jaarlijks legt Kifid financiële verantwoording af met een verkorte jaarrekening als onderdeel van het jaarverslag. Voor zover de jaarrekening een tekort of een overschot heeft, verrekent Kifid dit bij de eerstvolgende facturatie met de aangesloten financiële dienstverleners zoals omschreven in het Kostenreglement.



Verkorte jaarrekening 2024

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 8 april 2025. 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.

Balans per 31 december 2024

Bedragen in €	2024	2023
Activa		
Immateriële vaste activa	245.048	166.586
Materiële vaste activa	1.583.387	1.790.029
Vlottende activa	473.388	886.107
Liquide middelen	1.442.620	1.168.961
Totaal Activa	3.744.443	4.011.683
Passiva		
Vermogen	1.680.000	1.680.000
Langlopende schulden	297.260	755.741
Overige schulden en overlopende passiva	1.767.183	1.575.942
Totaal Passiva	3.744.443	4.011.683

Staat van baten en lasten 2024

Bedragen in €

Baten

	Realisatie 2024	Realisatie 2023
Jaarbijdragen	11.140.000	10.730.000
Overige bijdragen	97.406	71.285
	11.237.406	10.801.285

Lasten

Personeel in dienst	6.975.401	5.998.924
Opleiding & Educatie	257.313	225.380
Tijdelijk personeel	251.530	441.962
Flexibele schil	328.190	460.254
Commissies	1.100.148	1.028.529
Subtotaal Personeelskosten	8.912.582	8.155.049
Afschrijvingskosten	285.030	268.238
Huisvestingskosten	683.308	787.352
Bestuurskosten	61.163	58.538
Kantoomateriaal	110.600	114.814
Communicatie	182.426	139.802
Automatisering	426.373	414.842
Diensten door derden	267.995	173.041
Financiële baten en lasten	5.879	7.380
Onvoorzien	0	0
	10.935.356	10.119.056
Saldo baten en lasten	302.050	682.229
Te verrekenen met aangeslotenen	-302.050	-682.229
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0
Bestemming saldo baten en lasten	2024	2023
Dotatie algemene reserve	78.462	98.515
Onttrekking wettelijke reserve	-78.462	-98.515
Saldo baten en lasten na bestemming	0	0

Toelichting op de balans 2024

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van balanswaardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Immateriële vaste activa

Dit betreft het geautomatiseerd systeem voor klachtafhandeling. In 2024 hebben nieuwe investeringen in dit systeem plaatsgevonden. Ook zijn er investeringen gedaan inzake het nieuwe portaal voor de financiële dienstverleners dat in 2024 in gebruik is genomen.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris en de hardware. De investeringen inventaris in 2024 betreft gemaakte kosten inzake de interieur van het nieuwe kantoorgebouw. De investeringen hardware in 2024 bestaan uit middelen ten behoeve van het digitaal vergaderen.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2024 die betrekking hebben op 2025. Ook betreft dit bedrag de nog te ontvangen huurkorting die is afgesproken bij het afsluiten van de huurovereenkomst van het nieuwe kantoorgebouw.

Eigen vermogen

Het weerstandsvermogen bedraagt eind 2024 € 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 2024. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2024 verrekend met de facturatie van 2026.

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2024, de in 2025 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2024, de te verrekenen bedragen (resultaat 2023) 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 2024 sluit met een positief resultaat van € 302.050. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2024 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2026. Voornaamste oorzaak van het overschot is lagere kosten voor de flexibele schil doordat het project beleggingsverzekeringen eind september 2024 is afgesloten en lagere afschrijvings- en huisvestingskosten, omdat in de begroting nog rekening was gehouden met mogelijk meerwerk in het nieuwe kantoor wat niet nodig bleek te zijn.

Bezoldiging topfunctionarissen WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2024 € 233.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2024

<i>bedragen in €</i>	mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 185.503
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 47.408
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 232.911</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 233.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	€ 232.911
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

Gegevens 2023

<i>bedragen in €</i>	mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 186.178
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 36.735
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 222.913</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 223.000
Bezoldiging	€ 222.913

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2024

<i>bedragen x € 1</i>	mr. R.J.J.M. Pans	dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	drs. B.R. Combée	drs. P.A. Morshuis
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 17.475	€ 14.563	€ 14.563	€ 14.563
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 34.950	€ 23.300	€ 23.300	€ 23.300
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging p.p.	€ 17.475	€ 14.563	€ 14.563	€ 14.563
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	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.

Gegevens 2023

<i>bedragen x € 1</i>	mr. R.J.J.M. Pans	dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	drs. B.R. Combée	drs. P.A. Morshuis
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 16.725	€ 13.938	€ 13.938	€ 13.938
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 33.450	€ 22.300	€ 22.300	€ 22.300

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2024 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

A. Verklaring over de samengevatte jaarrekening 2024

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2024 (hierna: 'de samengevatte jaarrekening') van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven op bladzijde 59 in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2024;
2. de samengevatte staat van baten en lasten over 2024; en
3. de bijbehorende toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen hoofdstuk C1 kleine organisaties zonder winststreven (Rjk C1). Het kennismaken van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennismaken 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 8 april 2025.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 8 april 2025.

B. Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de samengevatte jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur voor de 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, 8 april 2025

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

L.C. Bothoff - van Hoff MSc RA

Colofon

Uitgave van

Kifid - Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Prinses Beatrixlaan 5, 2595 AK 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 - Kifid

Bianca Schram - Kifid

Interviews en praktijkverhalen

Jannie Benedictus - Benedictus Media

Fotografie / beeldmateriaal

Wiebe Kiestra Fotografie

Getty Images

Nina Graziosi

Vormgeving, advies en productiebegeleiding

Gloedcommunicatie

April 2025