

Jaarverslag 2025



Inhoud

Kifid, de organisatie	2
De kracht van Kifid	3
Samenstelling bestuur en commissies	5
Bestuursverslag	9
“Bereiken we de mensen die ons het hardste nodig hebben?”	10
“Ruimte om je verhaal te doen, daar staan wij voor”	13
“De lat voor grove nalatigheid moet hoog liggen”	18
Bestuursverklaring risicomanagement	22
Begroting 2026	25
Resultaten klachtbehandeling	26
Klachten in cijfers	27
Behandelde klachten	35
Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk	41
Uit de praktijk... bank- en hypotheekklachten	42
Uit de praktijk... beleggingsklachten	45
Uit de praktijk... verzekeringsklachten	48
Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers	51
Kifid in de samenleving	54
Klanttevredenheid	55
In gesprek met stakeholders	57
Kifid bron van kennis	59
Samenwerking	60
Zichtbaarheid	61
Financiële resultaten	64
Verkorte jaarrekening 2025	65
Bezoldiging topfunctionarissen WNT	68
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	70
Colofon	72

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.



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.

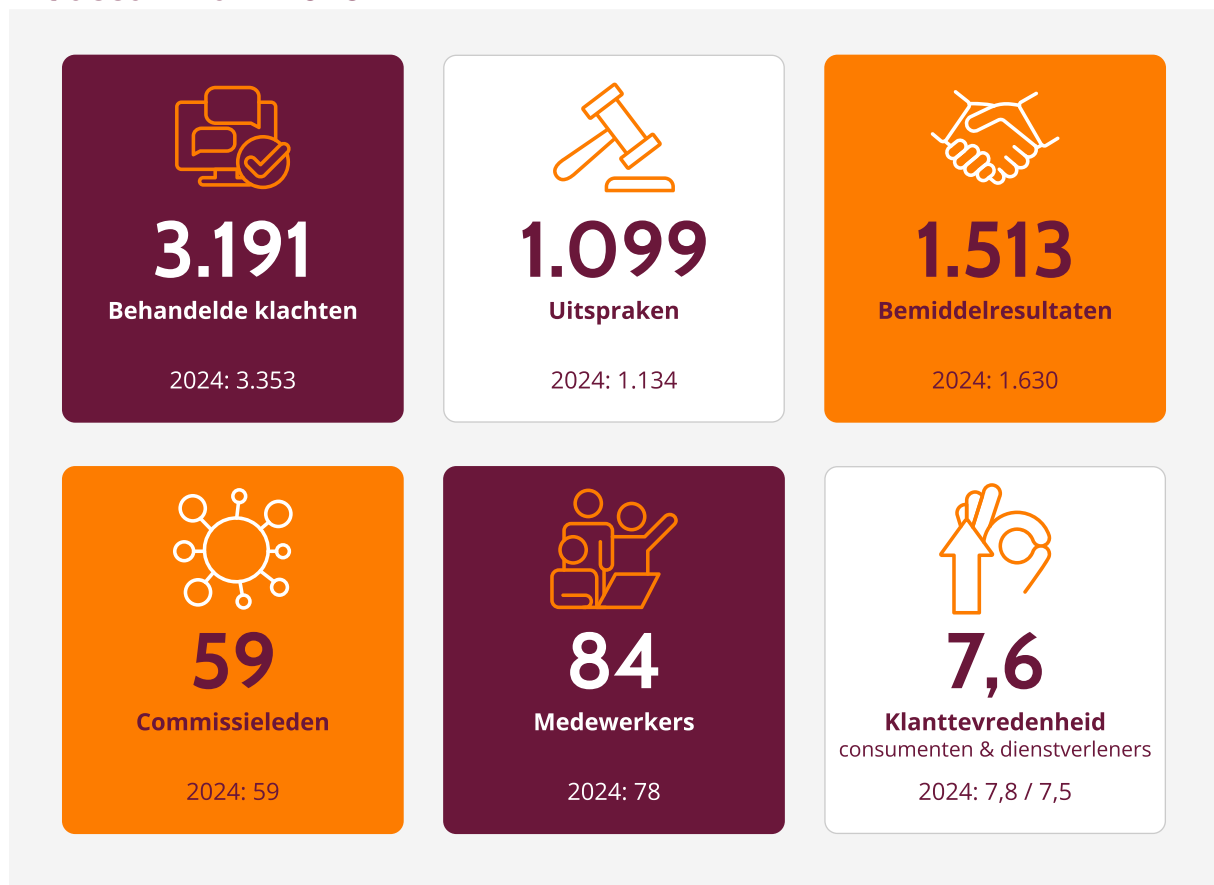
Missie

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, kleinzakelijke 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 kleinzakelijke ondernemers, die in de regel de klachtprocedure zelfstandig doorlopen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Dit deed Kifid in 2025



Werkwijze

Voordat een consument of kleinzakelijke ondernemer een beroep kan doen op Kifid leggen zij hun klacht eerst voor aan de betrokken financiële dienstverlener of incassodienstverlener. Wanneer deze interne klachtenprocedure voor de klant geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt alleen klachten tegen dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. In 2025 waren in totaal ca. 6.500 **financiële dienstverleners (inclusief incassodienstverleners) aangesloten bij Kifid**.

Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin zowel de consument of kleinzakelijke ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan 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) is Kifid sinds 1 januari 2024 aangewezen als erkende geschilleninstantie voor pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's) door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 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 en incassodienstverleners 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

In 2025 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. In 2025 is de samenstelling van het bestuur per 1 december gewijzigd, omdat de bestuurstermijn van Pauline van Esterik-Plasmeijer afliep. Met instemming van de minister van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn Julia den Hartogh en Munish Ramlal per 1 december 2025 als nieuwe leden benoemd. Het bestuur bestaat nu uit vijf leden.

In 2025 is het bestuur vijfmaal bijeen geweest, waarvan viermaal in volledige bezetting en in de decembervergadering was Bart Combée verhinderd. 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 de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



Bestuur Kifid tot 1 december 2025: (van links naar rechts) Onno van Veldhuizen, Bart Combée, Pauline van Esterik-Plasmeijer, Paul Morshuis.



Bestuur Kifid vanaf 1 december 2025: (van links naar rechts) Paul Morshuis, Julia den Hartogh, Bart Combée, Munish Ramlal, Onno van Veldhuizen.

Voorzitter

dr. G.O. van Veldhuizen

Vicevoorzitter

dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer (tot 1 december 2025)

drs. B. Combée (vanaf 1 december 2025)

Leden

drs. B.R. Combée

drs. P.A. Morshuis RC

mr. J. den Hartogh (vanaf 1 december 2025)

mr. dr. M.R. Ramlal (vanaf 1 december 2025)

Auditcommissie

drs. P.A. Morshuis RC

dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer (tot 1 december 2025)

mr. dr. M.R. Ramlal (vanaf 1 december 2025)

Remuneratiecommissie

dr. G.O. van Veldhuizen

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. dr. S.O.H. Bakkerus

mr. L. van Berkum

mr. I.M. Bilderbeek

mr. F.H.E. Boerma

T.I. van Bommel-Scheffer

mr. M. Bruning

mr. M.C.M. van Dijk

mr. dr. K. Engel

mr. dr. D.P.C.M. Hellegers

mr. R. Imhof

mr. drs. E.G. van der Jagt

mr. dr. H.O. Kerkmeester

dr. H.C. Kranenburg

mr. G.W.N.M. van Laarhoven

MMO

mr. D. van der Linden (tot 1 januari 2026)

mr. J.L.M. Luiten

drs. P.M. Mallekoote

mr. drs. S.F. van Merwijk

mr. P.J. Neijt

W.J.J. Ong RA

mr. A.J. van Putten

mr. P.G. Salvadori

J.F. Stoffijn (tot 1 januari 2026)

A.E. Tevel

M.V. Tjia (tot 1 januari 2026)

J.J. Turkesteen

mr. dr. ing. A.J. Verdaas

mr. R.J. Verschoof

mr. A.M. Verweij-Hoogveld

mr. A.W.H. Vink

mr. J.W. Wagenaar

mr. dr. H. Wammes

prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem

mr. A.M.T. Wigger

drs. S. Windt RBA

mr. R.L.H. IJzerman

mr. E. van Zadelhoff

J. Zeeman

In 2025 hebben we afscheid genomen van Debbie van der Linden, Jan Stoffijn en Marjon Tjia 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. C.A. Joustra

Leden

prof. mr. dr. R.H. de Bock, vicevoorzitter

prof. mr. dr. S.B. van Baalen

mr. K.A.J. Bisschop (per 1 september 2025)

prof. mr. D. Busch

drs. F.J. van der Ent MHA (tot 1 maart 2025)

mr. H.P. de Kanter

J.C.H. Kars AAG CERA

mr. M. Kruithof (per 1 september 2025)

mr. drs. W.J.J. Los, vicevoorzitter

mr. S.C.H. Molin

prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon

P.G. Polstra AA RB

mr. Y. Steeg-Tijms

W.J. Steenhoven

mr. R.J.F. Thiessen (tot 1 januari 2026)

mr. E.E. van Tuyl van Serooskerken-Röell

F.R. Valkenburg AAG RBA

In 2025 hebben we afscheid genomen van Frans van der Ent en Ron Thiessen als leden van de Commissie van Beroep. Hun inzet en bijdrage voor Kifid is zeer gewaardeerd.

Bestuursverslag

Wat heeft Kifid in 2025 voor mensen met een financiële klacht kunnen betekenen? Wat was de impact van Kifid voor de financiële sector? Hoe heeft de organisatie zich verder ontwikkeld? 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 2026 komen aan bod, evenals de manier waarop Kifid omgaat met risico's.



“Bereiken we de mensen die ons het hardste nodig hebben?”

BESTUURSVOORZITTER **ONNO VAN VELDHIJZEN**

Onno van Veldhuizen kijkt terug op zijn eerste jaar als bestuursvoorzitter van Kifid. Hij hoopt nog meer te kunnen betekenen voor mensen die Kifid het hardste nodig hebben, maar er het moeilijkste kunnen komen. ‘Ik zou een breder gesprek over deze kwetsbare groep willen voeren.’



Uw eerste jaar als Kifid-voorzitter zit erop. Hoe zou u het typeren?

‘Het lichte gevoel van desoriëntatie is verdwenen. Ik krijg een steeds duidelijker beeld, terwijl ik die waarnemingen nog steeds in potlood schrijf, je moet immers blijvend kijken en luisteren. Ik zie een zeer solide organisatie die doet wat ze belooft en daar authentiek en eerlijk op inzet. De cijfers waar we op sturen zijn stabiel en dat moeten we zo houden. Daarnaast vind ik de hele ADR-beweging waarin we samenwerken met de andere erkende alternatieve geschilbeslechtsers heel inspirerend. Ik geloof in dat construct van alternatieve beslechting van consumentengeschillen. De wereld wordt er beter van, het is betekenisvol.’

Hoe bedoelt u dat?

‘Het klinkt misschien wat zwaar, maar in essentie gaat het natuurlijk over vrede. Dat mensen weer verder kunnen. Als je een beetje vrede kunt maken, dan is dat van betekenis. Dat vind ik ook het mooie van de bemiddelpraktijk van Kifid waarin die ene vraag centraal staat: wat is er nodig om verder te kunnen? Daarnaast dragen we bij aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening die banken, verzekeraars, intermediairs en andere financiële dienstverleners op grote schaal aan ongelooflijk veel mensen kunnen aanbieden. Dat is ook een kwaliteit.’

Wat was in 2025 belangrijk voor het bestuur?

'Standaard op de agenda van onze bestuursvergaderingen staat het onderwerp "Kifid in de samenleving". Buiten winnen is binnen beginnen, maar je moet wel zicht hebben op het stakeholdersveld, op de ontwikkelingen rondom alternatieve geschilbeslechting, op uitspraken die beweging in de sector veroorzaken. Je moet weten waar de stemming goed is en waar de wind wat guurder is gaan waaien. Dus dat rondje maken we elke keer. Zoals ik het nu ervaar, is de waardering voor Kifid hoog omdat we constant op een hoog niveau presteren, blijven leren, goede mensen aan weten te trekken en initiërend zijn in het veld van alternatieve geschilbeslechting. Ook onze aanwezigheid als kennisinstituut draagt aan dat beeld bij.'

Wat vindt u daarvan een mooi voorbeeld?

'We zetten diverse kanalen in. Op Instagram konden we bijvoorbeeld delen dat je niet verzekerd bent als je met een opgevoerde fatbike iemand aanrijdt. Zo'n consument die nul op het rekest krijgt van de aansprakelijkheidsverzekeraar krijgt bij ons eveneens ongelijk. Dat leggen we dan uit in begrijpelijke taal in de hoop iets bij te dragen aan meer bewustzijn bij mensen over de risico's van de fatbike-rage. Ik vind dat we dat goed doen.'

"De waardering voor Kifid is hoog omdat we constant op een hoog niveau presteren, blijven leren en goede mensen aan weten te trekken."

Het bestuur spreekt regelmatig met het MT en de Ondernemingsraad, wat kwam daar in 2025 uit?

'Belangrijk om te noemen is dat we een nieuwe pensioenregeling hebben vastgesteld die voldoet aan de nieuwe pensioenwet. Daar zijn we goed uitgekomen, het is een aantrekkelijke regeling. Ook hebben we met de OR gesproken over het medewerkersonderzoek. Medewerkers zijn trots op de organisatie en vinden hun werk van betekenis. We blijven met het MT letten op de werkdruk: er was in 2025 een toename van 1.800 ontvangen klachten en er zit een grens aan wat we met de huidige bezetting kunnen behandelen. We zien wel dat onze mensen in toenemende mate te maken hebben met gedrag dat ontoelaatbaar is. Ik heb geleerd om de zin "het hoort er bij" nadrukkelijk te vermijden, want slecht gedrag hoort er gewoon niet bij. Onze medewerkers hebben de ruimte er wat van te mogen vinden en weten dat bij ontoelaatbaar gedrag management en collega's naast hen staan.'

Het bestuur veranderde van samenstelling, u kreeg er twee collega's bij.

'We namen begin december afscheid van Pauline van Esterik-Plasmeijer, haar maximale bestuurstermijn was bereikt. We zijn haar zeer erkentelijk voor met name haar bijdrage aan de transparantie van de informatie waar we op sturen en haar betrokkenheid bij waar Kifid voor staat. We hebben met instemming van de ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid twee nieuwe collega's in het bestuur benoemd, jonge mensen met hun eigen kennis en kunde. Julia den Hartogh heeft een sociaal-maatschappelijke achtergrond onder andere in de schuldhulpverlening. Munish Ramlal is Ombudsman in Amsterdam en heeft veel ervaring met conflicthantering voor een breed publiek. Zij kunnen ons helpen om dichterbij de mensen te komen die Kifid het hardste nodig hebben, maar ons het moeilijkste kunnen bereiken. Je moet het digibeet zijn of het niet kunnen lezen niet onderschatten, die groepen zijn ontzettend kwetsbaar en lopen meer risico vast te lopen met hun financiële producten of financiële dienstverleners. We gaan kijken of we daar een breder gesprek over kunnen voeren met financiële instellingen: hoe doen we het goed voor deze mensen? Hoe kunnen we hen meer rechtsbescherming bieden?'



Onderdeel van de evaluatie in 2026 is de vraag of Kifid een publiek gefinancierde instantie moet worden. Zou Kifid haar werk dan beter kunnen doen?

'Als je dezelfde mensen in een ander potje stopt, worden het dan andere mensen, lijkt mij hier een belangrijke vraag. Ik denk het niet. Voor welk probleem is dit dan een oplossing, is dan de volgende vraag. Wat ik wel weet, is dat we ons werk doen met toewijding en naar behoren en dat blijven we doen. De waardering voor de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid heeft eenzelfde hoog niveau als die voor de rechterlijke macht.

Wat verwacht u van de evaluatie die in 2026 op stapel staat?

'Ik verheug me erop. Ik denk dat Kifid een prachtige foto heeft over de afgelopen jaren om te laten zien. We zullen zeker aanmoediging krijgen en daar ben ik benieuwd naar. Veranderen is goed. Om te blijven winnen moet je als organisatie blijven veranderen en innoveren. En dat doen we. Zoals ik al zei willen we graag dat bredere gesprek voeren over kwetsbare groepen. Daarnaast staat mee-innoveren in de hoek van Artificial Intelligence (AI) op de agenda en hopen we de community van de ADR-instellingen verder te versterken. Wat de evaluatie aan die agenda toevoegt, dat zien we belangstellend tegemoet.'

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

“Ruimte om je verhaal te doen, daar staan wij voor”

VOORZITTER GESCHILLENCOMMISSIE **EVELINE RUINAARD**

Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie en directeur van Kifid, waardeert de erkenning van de buitenwereld. Kifid is een instituut dat staat. ‘We worden serieus genomen, en onze uitspraken worden door de dienstverleners opgevolgd, vaak voor al hun klanten, ook als de uitkomsten financieel pijn doen.’ Nog altijd ervaart ze de waarde van het goede gesprek. ‘In de gevallen dat consumenten dan toch ongelijk krijgen, dan kunnen ze daarmee leven.’



Hoe zou u 2025 typeren?

‘Als een jaar waarin we gestaag verder zijn gegaan met onze klachtbehandeling; op een goede manier met aandacht voor partijen en met een bevlogen team. Opvallend is dat we het aantal ontvangen klachten hebben zien toenemen met 1.800 ten opzichte van 2024; met name in het tweede half jaar zagen we een sterke stijging. Ook ging in 2025 onze nieuwe website live met daarop onder meer een mooie ‘werken-bij’-pagina, waar een aantal van onze collega’s vertelt hoe leuk het is bij Kifid te werken. En we zijn Expeditie AI begonnen, een zoektocht naar hoe we AI in ons werk op een verantwoorde manier kunnen benutten. AI met al weer een jaar om trots op te zijn!’

“De groei in klachten zet ook in 2026 door en zien we over de hele linie.”

Die flinke toename van klachten, waar komt dat door?

'Er is geen duidelijk aanwijsbare oorzaak. De groei in klachten zet ook in 2026 door en zien we over de hele linie. Banken en verzekeraars bevestigen dat beeld, zij ontvangen meer klachten in hun interne klachtenprocedures. Ik weet dat de Stichting toetsing verzekeraars, in een onderzoek dat loopt, verzekeraars heeft opgeroepen om klanten beter te wijzen op de vervolgstap na de interne klachtenprocedure. Het kan zijn dat mensen daardoor makkelijker op ons spoor komen. Maar we zien dus ook meer klachten tegen banken, tussenpersonen, beleggingsinstellingen, incassodienstverleners, en andere financiële dienstverleners.'

Zijn Nederlanders misschien in het algemeen meer gaan klagen?

'Dat zou ik niet durven zeggen. Wat we wel zien is dat mensen zich soms onhebbelijk gedragen en dat past denk ik in een breder beeld dat zichtbaar is in onze samenleving. Mensen zijn snel boos en vliegen soms echt uit de bocht. Dan moet je denken aan verbale agressie of aan boze mails in hoofdletters. Dat is buitengewoon vervelend omdat onze medewerkers allemaal juist heel hard hun best doen voor die mensen. We raden onze medewerkers aan om na een vervelend telefoongesprek direct even een collega op te zoeken om samen over zo'n incident te kunnen praten.'

'We verwachten van partijen dat ze zich respectvol gedragen, dat doen wij ook richting hen. We zien dat we vaker moeite moeten doen om partijen in aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag tot de orde te roepen. Dat werkt doorgaans, maar kost tijd en energie die ten koste gaat van de behandeling van de klacht van deze persoon. Als we worden geconfronteerd met gedrag dat niet respectvol is, krijgt iemand een waarschuwingsbrief. Verandert het gedrag niet, dan volgt een laatste waarschuwing. Als het gedrag niet wordt aangepast, dan stoppen we met de behandeling van de klacht van deze persoon.'



Kifid scoort in 2025 zowel onder consumenten als financiële dienstverleners een 7,6. Financiële dienstverleners waren iets positiever dan vorig jaar, consumenten iets negatiever. Hoe kijkt u daarnaar?

'De waardering voor Kifid door beide groepen groeit naar elkaar toe. Het zijn mooie waarderingcijfers en blijft heel dicht bij elkaar. We moeten voor beide partijen zorgen dat we ons werk goed doen. Sommige dienstverleners vinden dat Kifid al snel de kant van de consument kiest. Consumenten vinden daarentegen dat Kifid al snel meegaat met het standpunt van de financiële dienstverlener. Het brede beeld is dat mensen ons ervaren als laagdrempelig, onpartijdig en onafhankelijk. Daar komt bij dat dienstverleners hun dienstverlening verbeteren dankzij hun ervaringen in klachtprocedures bij Kifid.'

Kijk je naar alleen de uitspraken dan krijgen consumenten minder vaak gelijk dan dienstverleners, toch zijn ze in de regel tevreden. Hoe verklaart u dat?

'Dat is omdat mensen bij ons gehoord worden. Ze kunnen hun verhaal doen. Ze worden met respect behandeld en worden begeleid in de procedure. En dat helpt al zoveel, dat als ze uiteindelijk ongelijk krijgen ze daarmee kunnen leven. Omdat er geluisterd is, omdat er een second opinion ligt van deskundige mensen die zorgvuldig naar de zaak hebben gekeken. Uitspraken doen is maar een deel van ons werk. Dat we bijna de helft van de klachten oplossen met bemiddeling zorgt voor tevredenheid bij zowel consumenten als betrokken dienstverleners. We merken dat mensen het ontzettend prettig vinden om eens precies te kunnen vertellen wat er is gebeurd. Dat helpt. Dus dat blijven we zo doen.'

“Mensen worden bij ons gehoord. Ze kunnen hun verhaal doen, worden met respect behandeld en worden begeleid in de procedure.”

De wettelijk verplichte ADR-termijn werd in 99% van de gevallen behaald. Is dat percentage vast te houden nu het aantal klachten stijgt?

'Bij de ADR-termijn gaat het om duidelijkheid binnen 90 dagen nadat het dossier compleet is, of – in geval van een zitting - binnen 90 dagen na zitting. Die termijn halen we. De gemiddelde behandeltijd is een andere termijn, die loopt van indienen klacht tot afsluiten klachtdossier. Die bedroeg 149 dagen in 2025, omdat het tijd kost om alle informatie te verzamelen en om een zitting te plannen als dat gewenst is. Snelheid is een onderdeel van kwaliteit, net als een zorgvuldige klachtbehandeling. Die kwaliteit staat bij Kifid voorop. Nu we een hogere instroom van klachten hebben, moeten consumenten langer wachten voordat we contact met hen kunnen opnemen. Recent hebben we een bel-actie gehouden om te laten weten dat we ze niet vergeten zijn. Dat werd enorm gewaardeerd. We doen ons best om zaken snel te behandelen, maar wel met aandacht en binnen de kaders van ons reglement Geschillencommissie. En natuurlijk zijn we nieuwe collega's aan het werven en vinden we tijdelijke collega's met inzet van uitzendbureaus en detacheerders.'

U heeft veel contact met de andere ADR-organisaties, waar leidt dat toe?

'We doen als ADR Nederland met elkaar hetzelfde: het verzorgen van een laagdrempelige toegang tot het recht. We werken samen met De Geschillencommissie (DGC), de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP), de Huurcommissie en SKGZ (Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen). Samen hebben we bijgedragen aan een leerpublicatie van HiiL (Hague Institute for Innovation of Law), die is gepresenteerd aan een gezelschap van betrokken ministeries. Daarin beschrijven we onze vier functies: voorlichten, bemiddelen, beslechten en feedback. Elke ADR-organisatie doet dat voor zijn eigen branche en zijn eigen doelgroep. Die 'feedback loop' vind ik heel belangrijk: Kifid geeft ervaringen terug aan de buitenwereld in de vorm van onder meer kennisdocumenten, webinars en columns.'

Hoe zijn jullie ervaringen met Artificial Intelligence (AI)?

'Een projectgroep is gestart met een verkenning hoe we AI binnen Kifid als hulpmiddel kunnen inzetten. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van AI om te beoordelen of dossiers compleet zijn. Hoe we AI ook gaan inzetten, uiteindelijk moet je altijd met een menselijk oog de klachtzaken beoordelen, dat blijven we doen.'

'We merken duidelijk dat consumenten niet schromen om AI in te zetten en zich daarbij onvoldoende bewust zijn dat AI eerder een 'pleaser' is dan een 'waarheidszoeker'. We krijgen door Chat GPT ingevulde klachtformulieren binnen met verwijzingen naar niet-bestaande uitspraken of niet-bestaande wetteksten die de klacht zouden ondersteunen. Dat kost ons veel tijd, want al is het duidelijk onjuist, we moeten het wel bekijken, uitzoeken en aan de consument uitleggen.'

"Consumenten schromen niet om AI in te zetten en zijn zich daarbij onvoldoende bewust dat AI eerder een 'pleaser' is dan een waarheidszoeker."

Welke belangrijke zaken hielden de Geschillencommissie bezig?

'We hebben het consumentenbegrip verruimd en dat is vooral merkbaar in zaken over verhuuractiviteiten. We hebben dat gedaan naar aanleiding van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie. Voorheen beschouwden we een klager die zijn huis verhuurde als een verhuurder met een zakelijke activiteit, die persoon kon daardoor niet terecht bij Kifid. Dat is veranderd, van belang blijft wel dat de verhuuractiviteiten beperkt blijven. Als iemand echt commerciële vastgoedactiviteiten ontwikkelt, dan is Kifid niet het juiste loket.'

'Daarnaast hebben we de lijn overgenomen die de Commissie van Beroep uiteen heeft gezet als het gaat om het verstrekken van voorwaarden in een Mijn-omgeving. We toetsen voortaan aan de criteria die de Commissie van Beroep heeft geformuleerd. Een verzekeraar mag de verzekeringsvoorwaarden als pdf in een Mijn-omgeving verstrekken; het is aan de consument om de pdf op te slaan net zoals je een brief van de verzekeraar in een map stopt.'

'Verder hebben we meer klachten over incassodienstverlening behandeld. We hebben een waarschuwing gegeven aan een partij die een consument maar bleef benaderen over een vordering, terwijl de man het bewuste pakketje niet had ontvangen. Het incassobureau verzuimde om dat te controleren bij de opdrachtgever en dat is tuchtrechtelijk verwijtbaar.'

Verwachten jullie meer zaken van die strekking?

'Het is wachten op de Nederlandse implementatie van de herziene Europese richtlijn voor consumentenkrediet (CCD2), die de 'Buy Now Pay Later'-partijen onder de Wft-regelgeving zal brengen. Het wordt dan mogelijk om als consument over zo'n partij bij Kifid te klagen. Dat gaat vanaf eind 2026 spelen.'

U pleitte in 2025 meermaals voor meer bewustzijn rondom overlijdensrisicoverzekeringen (ORV).

'We zien schrijnende situaties ontstaan wanneer een partner wegvalt en de financiële situatie dusdanig verslechtert dat een verhuizing onvermijdelijk is. Dan heb je al heel veel zorgen en dan komt dat er bovenop. Het gebeurt bijvoorbeeld dat een hypotheek is overgesloten en dat consumenten aannemen dat de ORV in stand blijft, terwijl dat niet zo is. Ook komt voor dat er in het geheel geen ORV is afgesloten. Ik blijf financiële dienstverleners oproepen om dat gesprek nadrukkelijk met hun klanten aan te gaan. En ik vind dat we de huurders niet mogen vergeten. Waarom geen signaal in het standaardmodel huurcontract: Kunt u de huur betalen als uw partner wegvalt en heeft u nagedacht over een ORV?'

De Geschillencommissie deed een drietal nieuwe benoemingen in 2025.

'We mochten Carola le Poole, Wil Jacobs en Jozua van der Beek verwelkomen. Zij brengen zowel juridische als vakinhoudelijke specifieke kennis mee. Die expertise is van waarde voor goede klachtbehandeling.'

Wat verwacht u van 2026?

'De evaluatie van Kifid staat op het programma na twee jaar uitstel. Ik heb inmiddels kennis gemaakt met de onderzoekers en ben erg benieuwd naar hun bevindingen. Ik heb er alle vertrouwen in, de evaluatie blikt terug op zes mooie Kifid jaren. Geen evaluatie zonder aanbevelingen. Dus die wachten we met belangstelling af.'

Tot slot: wat drijft u om dit werk al negen jaar elke dag te doen?

'Dan noem ik allereerst de mensen van Kifid. We hebben een waanzinnig goed team. Medewerkers doen hun uiterste best om de consument optimaal te begeleiden, echt te begrijpen wat er speelt. Om daarna het goede gesprek te kunnen voeren met beide partijen. Uit ons medewerkersonderzoek blijkt dat ze betrokken zijn en trots op hun werk.'

'Ook extern worden we erkend. Ik heb plezierige contacten met consumentenorganisaties, brancheorganisaties en toezichthouders. We worden serieus genomen en onze uitspraken worden gevolgd, ook als ze financieel pijn doen, zoals in het dossier variabele rente op doorlopend krediet. Uiteindelijk doen we het allemaal voor consumenten die vastlopen in het gesprek met hun financiële dienstverlener en ons nodig hebben. Dat die mensen gehoord worden, daar wil ik voor staan. Dat is wat me drijft.'

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 en lid van het bestuur van de rechtbank Arnhem, nu Gelderland
- Rechter en seniorrechter bij drie rechtbanken

“De lat voor grove nalatigheid moet hoog liggen”

VOORZITTER COMMISSIE VAN BEROEP **CARLA JOUSTRA**

Carla Joustra, voorzitter van de Commissie van Beroep, maakt zich aanhoudend zorgen om slachtoffers van bankhelpdeskfraude. ‘Er wordt snel gezegd dat zij een onnozele fout hebben gemaakt, maar deze mensen zijn slachtoffer van een misdrijf.’



Uw eerste volledige jaar als voorzitter van de Commissie van Beroep zit erop. Hoe kijkt u terug?

‘Ik kwam in mijn rol als vicevoorzitter van de Commissie van Beroep natuurlijk al bij Kifid over de vloer, maar als voorzitter is het contact intensiever. Er werken vier mensen op kantoor voor de Commissie van Beroep en ik heb een zeer plezierig contact met hen en ben erg blij met al het werk dat ze ons uit handen nemen. Zij ondersteunen mij bijvoorbeeld als het gaat om het nemen van voorzittersbeslissingen.’

Wat houdt zo’n beslissing in?

‘Je mag na een uitspraak van de Geschillencommissie beroep aantekenen als de vordering meer dan 25.000 euro bedraagt. Gaat het om een lager bedrag, dan is beroep kort gezegd alleen mogelijk als sprake is van een principieel punt of wanneer er echt iets verkeerd is gegaan bij de Geschillencommissie. Daarvoor is een voorzittersbeslissing nodig: ik beslis als voorzitter of het beroep wel of niet is toegestaan volgens ons reglement. Als dat het geval is, zal de Commissie van Beroep de zaak vervolgens inhoudelijk beoordelen. Consumenten proberen soms uit alle macht aan te tonen dat hun klacht van principiële aard is. De mondige consument legt zich niet snel ergens bij neer.’

Wat is in uw ogen een principiële punt?

'Neem de regelgeving rondom de manier waarop banken de identiteit van een klant verifiëren. Dat is een gevoelig punt dat raakt aan privacy. Daarom heb ik beroep toegestaan in een zaak waarin iemand klaagde dat de bank een paspoort of identiteitsbewijs verlangde en een geldig rijbewijs niet volstond. Dat soort zaken hebben een principiële karakter: we moeten immers opletten dat banken niet het hele hebben en houwen van klanten vragen. In dit geval heeft de Commissie van Beroep uiteindelijk geoordeeld dat de bank de redelijke grenzen niet had overschreden.'

Staat een specifieke beslissing u nog bij?

'Ik heb in 2025 beroep toegelaten in een zaak over bankhelpdeskfraude. Een zaak met een klein financieel belang, maar vanwege de maatschappelijke impact vond ik dat de Commissie van Beroep extra goed naar dit soort zaken moet kijken. Het is dit type zaken waar ik slapeloze nachten van krijg. Het zijn mensen die worden opgelicht, het zijn slachtoffers van een misdrijf. Banken zien dat ook en proberen bankhelpdeskfraude echt wel tegen te gaan. Tegelijkertijd blijven oplichters slachtoffers maken. Wie draait er dan op voor de schade: de consument of de bank? Er wordt heel snel gezegd dat deze mensen een onnozele fout hebben gemaakt. Dat is misschien te kort door de bocht als je je realiseert dat ze zwaar worden gemanipuleerd. Het zijn vaak juist mensen die denken op dat moment zorgvuldig te handelen en de instructies van de bank op te volgen.'

"Bankhelpdeskfraude: mensen denken op dat moment zorgvuldig te handelen en de instructies van de bank op te volgen."

Wat is daarvoor het criterium?

'Als de klant grof nalatig heeft gehandeld hoeft de bank de schade niet terug te betalen. Je kan verschillend denken over wat onder "grove nalatigheid" moet worden verstaan. We hebben een paar keer geoordeeld als Commissie van Beroep dat er van grove nalatigheid geen sprake was. Als een consument de beveiligingsmaatregelen van de bank niet naleeft, levert dat niet zonder meer grove nalatigheid op. Ik denk dat die lat van grove nalatigheid vrij hoog moet liggen. We hopen daarover in een uitspraak in 2026 wat meer duidelijkheid te geven.'

Wat was in 2025 een principiële uitspraak?

'We hebben een uitspraak gedaan in een situatie van beschermingsbewind. Deze kwetsbare persoon had zijn leefgeldrekening aan een derde, een oplichter, ter beschikking gesteld. Bij de bank ging vervolgens het fraudeprotocol in werking en dat leidde tot een registratie in het Intern Verwijzingsregister en tot opzegging van de bankrelatie. Wij vonden de registratie terecht, maar de opzegging onaanvaardbaar. De bank had bijvoorbeeld eerst een persoonlijk gesprek met de consument en de bewindvoerder kunnen aangaan. In die zaak vonden we dat de bank de menselijke maat uit het oog was verloren.'

U klinkt bevlogen als het gaat om de kwetsbaren in de samenleving.

'Ja, dat is wel zo. Mensen die zichzelf moeilijk staande kunnen houden, die moeten soms een beetje geholpen worden. En ook dat heeft z'n grenzen, want er zijn altijd mensen die misbruik van het systeem maken, daar ben ik me van bewust.'



Hoe ziet u het lerend vermogen van de sector? Wordt er iets met uitspraken gedaan om nieuwe klachten te voorkomen?

'Dat is hopelijk iets dat we terugzien in de vorm van minder klachten over een bepaald onderwerp. Rondom pensioenverzekeringen zie ik nog wel een taak voor de sector: mensen begrijpen die producten vaak niet. Het is aan de verzekeraars om dat beter uit te leggen. Consumenten denken dat hoe groter de zak met geld op het moment van pensionering, hoe hoger hun pensioen zal zijn. Maar dat is niet zo, want dan heb je nog de rente die meespeelt bij het aankopen van het pensioen. Dus mensen melden zich boos bij Kifid omdat ze denken dat de pensioenverzekeraar hun geld niet goed heeft belegd. Toch klopt het wat de verzekeraar heeft gedaan. Dat vinden mensen maar moeilijk te begrijpen.'

"Mensen begrijpen het product pensioenverzekering vaak niet. Het is aan de verzekeraars om dat beter uit te leggen."

De beroepscommissie werd in 2025 versterkt en verjongd. Was dat nodig?

'We namen gedurende het jaar afscheid van Frans van der Ent en Ron Thiessen en hebben Klaas Bisschop en Maartje Kruihof verwelkomd. In de Commissie van Beroep zitten vaak mensen in de tweede helft van hun carrière, met veel ervaring en meestal afkomstig van de Gerechtshoven. Gelukkig zitten er meer vrouwen in dan vroeger, dat vind ik een goede zaak. Er waren tijden dat ik de enige vrouw was. Het is niet zo dat ik ervaar dat vrouwelijke juristen anders naar zaken kijken dan mannen, maar het is belangrijk voor de uitstraling naar buiten.'

Laten consumenten zich vaak bijstaan in een beroepsprocedure?

'Het zou niet nodig moeten zijn maar voor een heel ingewikkeld product kan ik het me voorstellen. Het komt ook wel voor. De grote verzekeraars en banken komen doorgaans met professionele krachten of ze nemen een advocaat mee. De kleinere dienstverlener zit er vaak net zo bij als de consument: het is voor hen heel spannend. Ik hoor ze soms met enig ongemak zeggen: ik doe dit werk al jaren en het is voor het eerst dat ik hier ben.'

Houden jullie bij een zitting rekening met de ongelijkheid in de zaal?

'Misschien dat we soms wat strenger zijn voor de financiële dienstverlener, zeker als we zien dat er in de bejegening dingen niet goed zijn gegaan. Tegelijkertijd moeten we opletten dat we een consument geen valse hoop geven. Als een klacht echt juridisch niet gegrond is, dan wil ik tijdens de zitting niet de indruk wekken dat de consument gelijk gaat krijgen.'

Carla Joustra is senior-raadsheer bij het Gerechtshof Den Haag. Sinds 1 januari 2025 is zij voorzitter van de Commissie van Beroep van Kifid. Zij is al vanaf 2013 lid en was tot 1 januari 2025 ook vicevoorzitter van de beroepscommissie.

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 of het moment dat het dossier compleet is, 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 al 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 en de Pensioenwet 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, kleinzakelijke ondernemers en aangesloten dienstverleners volledig digitaal ondersteund worden bij de behandeling van de klacht en digitaal stukken kunnen delen met Kifid. Om IT-risico's te verkleinen besteedt Kifid 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 beveiliging van de IT omgeving wordt jaarlijks door een externe partij 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. Jaarlijks vindt er een algehele test plaats die elk onderdeel van het BCP toetst. Dit alles dient om de kritische systemen van Kifid optimaal te beveiligen.

Risico's in 2026

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. Kifid neemt waar nodig nieuwe maatregelen om onze systemen beter te beschermen, we trainen onze medewerkers om zo het bewustzijn voor de risico's te verhogen.

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. Het menselijk contact en de menselijke beoordeling blijven uitgangspunt.

Niet alleen risico's binnen onze eigen organisatie, maar ook bij onze leveranciers hebben onze aandacht, bijvoorbeeld of zij onze gegevens volgens de AVG verwerken. Kifid maakt bewuste keuzes in welke omgeving data en klantgegevens worden bewaard en zorgt dat deze te allen tijde goed beschermd zijn.

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 geeft Kifid hieraan invulling. Kifid is en blijft graag een aantrekkelijke werkgever, zodat we ook bij schommelingen in het aantal klachten in staat zijn voldoende mensen te vinden om iedere klacht met de juiste aandacht te behandelen.

Kifid volgt ontwikkelingen in de politiek en in nieuwe wet- en regelgeving met het oog op de mogelijke impact op onze organisatie. We hebben oog voor de gevolgen van verharding in de maatschappij, zoals verandering in het klaaggedrag van consumenten. Dit heeft invloed op het welzijn van onze medewerkers. Dit soort ontwikkelingen kunnen de complexiteit van ons werk vergroten.

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

Begroting 2026

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2026	2025
Baten		
Banken	4.351	4.074
Verzekeraars	4.715	4.316
Intermediairs/Vermogensbeheerders	3.439	3.330
Overige baten	105	100
Totaal baten	12.610	11.820
Lasten		
Personeel in dienst	8.475	7.735
Opleiding & Educatie	310	290
Tijdelijk personeel	450	150
Flexibele schil	0	300
Commissies	1.165	1.130
Subtotaal personeelskosten	10.400	9.605
Afschrijvingskosten	351	302
Huisvestingskosten	735	760
Bestuurskosten	84	63
Kantoorkosten	110	120
Communicatie & jaarverslag	175	180
Automatisering	450	410
Diensten door derden	195	270
Financiële baten en lasten	10	10
Onvoorzien	100	100
Totaal lasten	12.610	11.820
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.



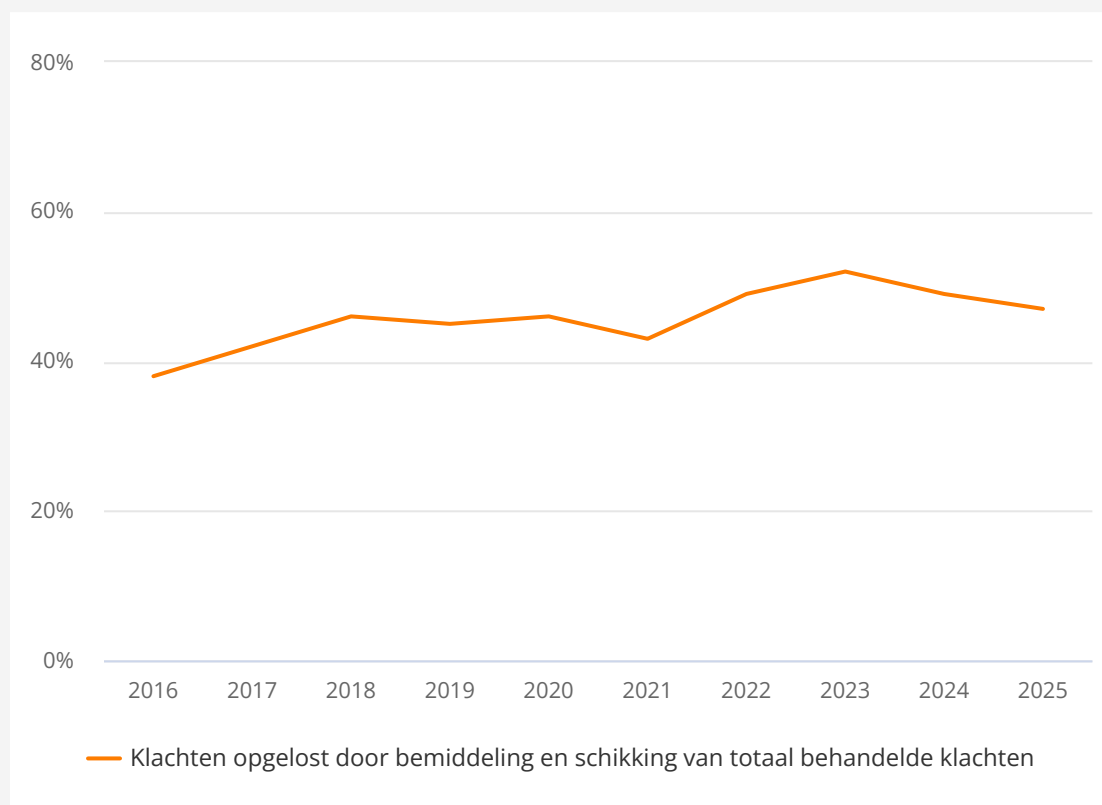
Klachten in cijfers

Als alternatieve geschilbeslechter kan Kifid klachten op verschillende manieren oplossen. 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 2025 heeft Kifid 1.513 klachtzaken opgelost met bemiddeling of een schikking. In 1.099 klachtzaken is uitspraak gedaan. In totaal heeft Kifid 3.191 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond in 2025.

Bemiddelen en schikken

In de afgelopen tien jaar heeft Kifid zich ontwikkeld tot een vaardige bemiddelaar. Zij doet dit door het goede gesprek te voeren met consumenten en financiële dienstverleners, hen bij elkaar te brengen en samen tot een oplossing te komen. De afgelopen jaren weet Kifid ongeveer de helft van de klachten op te lossen via bemiddeling of schikking.

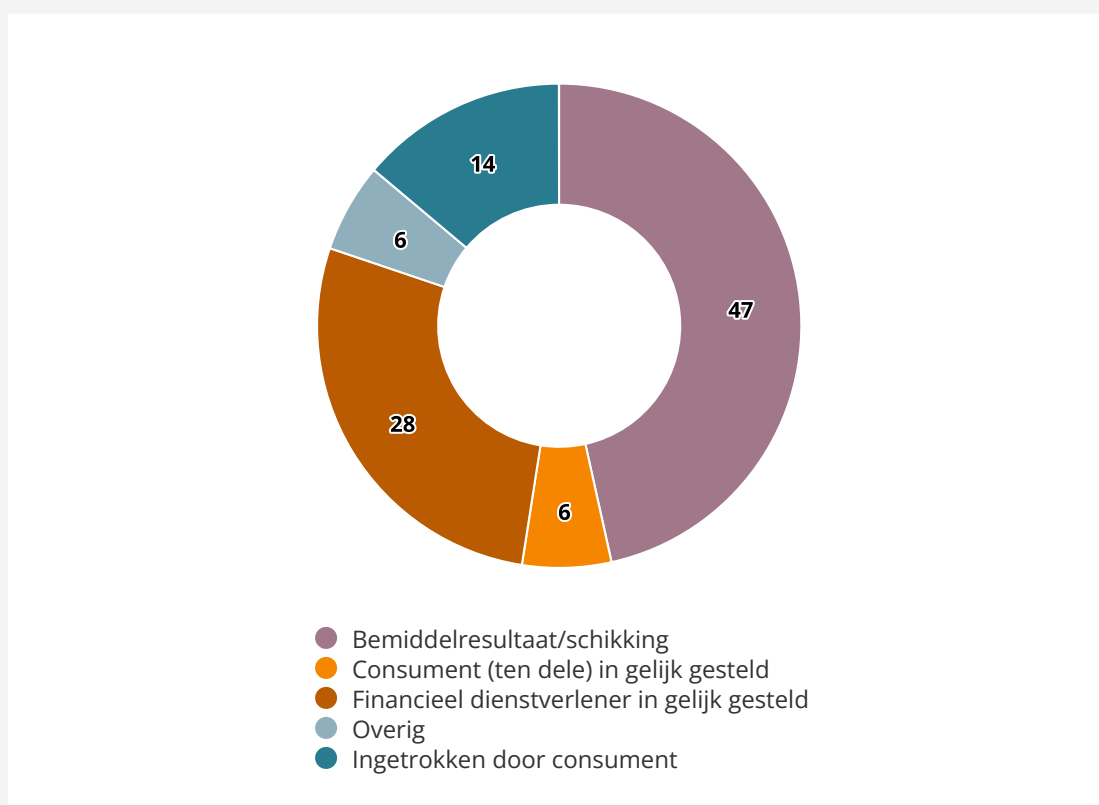
Grafiek 1: Klachtbehandeling met resultaat door bemiddeling en schikking 2016-2025 (Kifid, 2025)



Kifid heeft in 2025 in bijna de helft van de klachten (47 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 gelijk aan 2024.

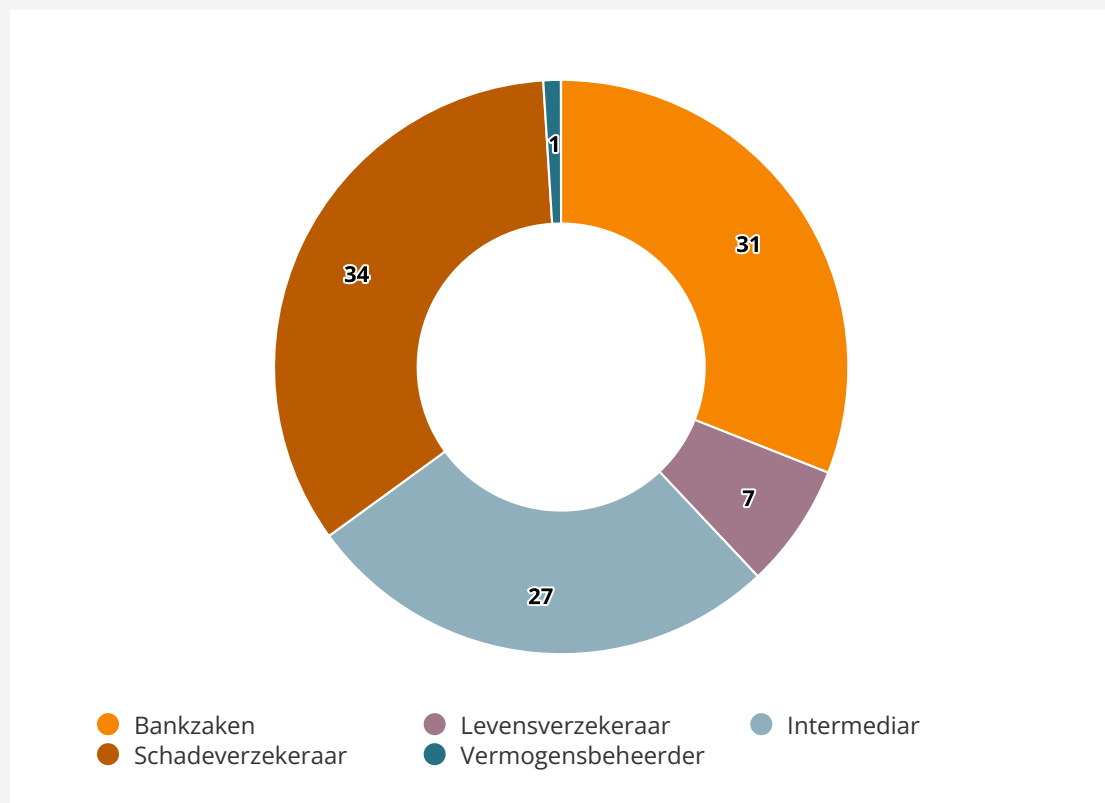
Het staat consumenten vrij om de klachtprocedure bij Kifid voortijdig te beëindigen. Zo komt het voor dat consumenten en financiële dienstverleners buiten Kifid om alsnog een oplossing vinden en is dat reden voor consumenten om de klacht in te trekken.

Grafiek 2: Resultaat klachtbehandeling in % van behandelde klachten (Kifid, 2025)



Kijkend naar het aandeel in de totaal behandelde klachten en het aandeel in de klachten opgelost met bemiddeling zijn vooral voor klachten over schadeverzekeringen en bankzaken passende oplossingen gevonden. Van de 1.513 klachtzaken waarin bemiddeling of schikking is gelukt, waren schadeverzekeraars bij eenderde (34 procent) hiervan betrokken; hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten is 38 procent. Banken en financiële intermediairs verleenden medewerking aan respectievelijk 31 procent en 27 procent van het totaal aantal bemiddelings- en schikkingsresultaten, waar hun aandeel in het totaal aantal behandelde klachten respectievelijk 39 procent en 24 procent was. Het aandeel van levensverzekeraars (7 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, 2025)

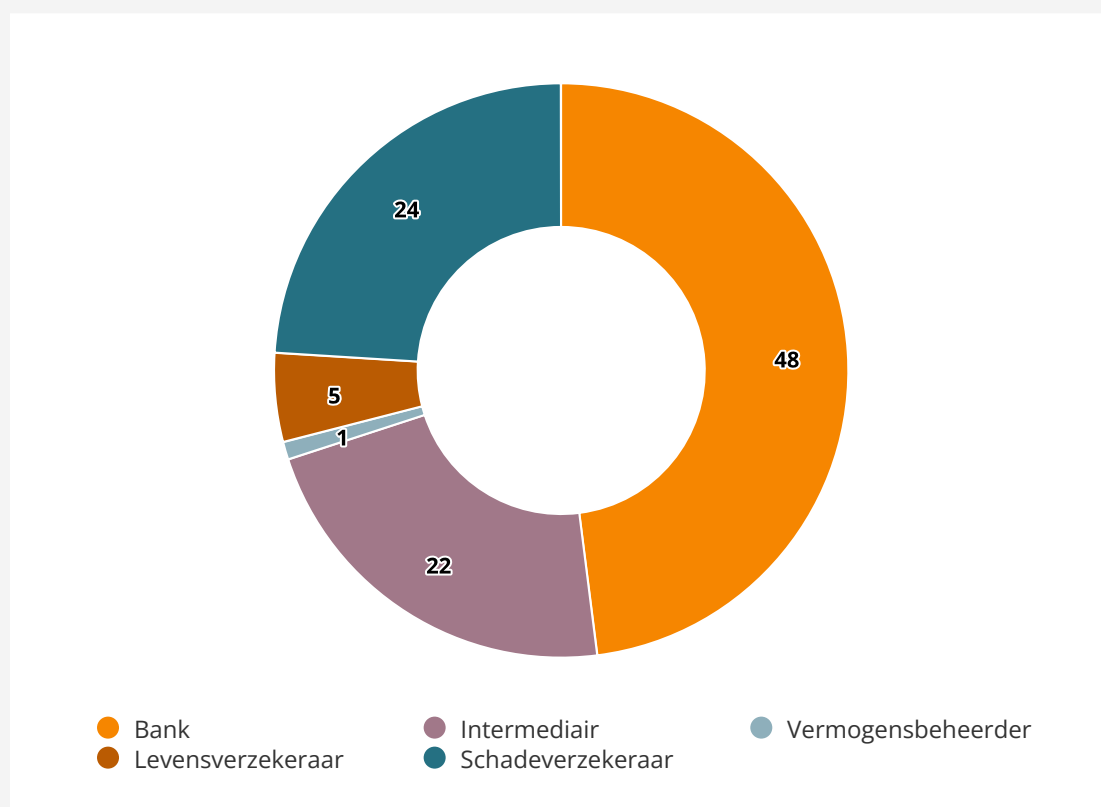


Uitspraak

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 2025 zijn 1.099 klachten geëindigd met een uitspraak, waarvan 1.053 uitspraken zijn gedaan door de Geschillencommissie en 46 door de Commissie van Beroep. Het merendeel van de uitspraken is bindend. Dit betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden. Alle uitspraken zijn voor iedereen vindbaar in het [uitsprakenregister](#) op de website.

Evenals voorgaand jaar ging bijna de helft van de uitspraken in 2025 (48 procent) over klachten tegen banken. Bijna een derde (29 procent) van de uitspraken betrof klachten over verzekeringen, respectievelijk 24 procent schadeverzekeringen en 5 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 2025.

Grafiek 4: Klachten geëindigd met een uitspraak in % per dienstverlenersegment (Kifid, 2025)

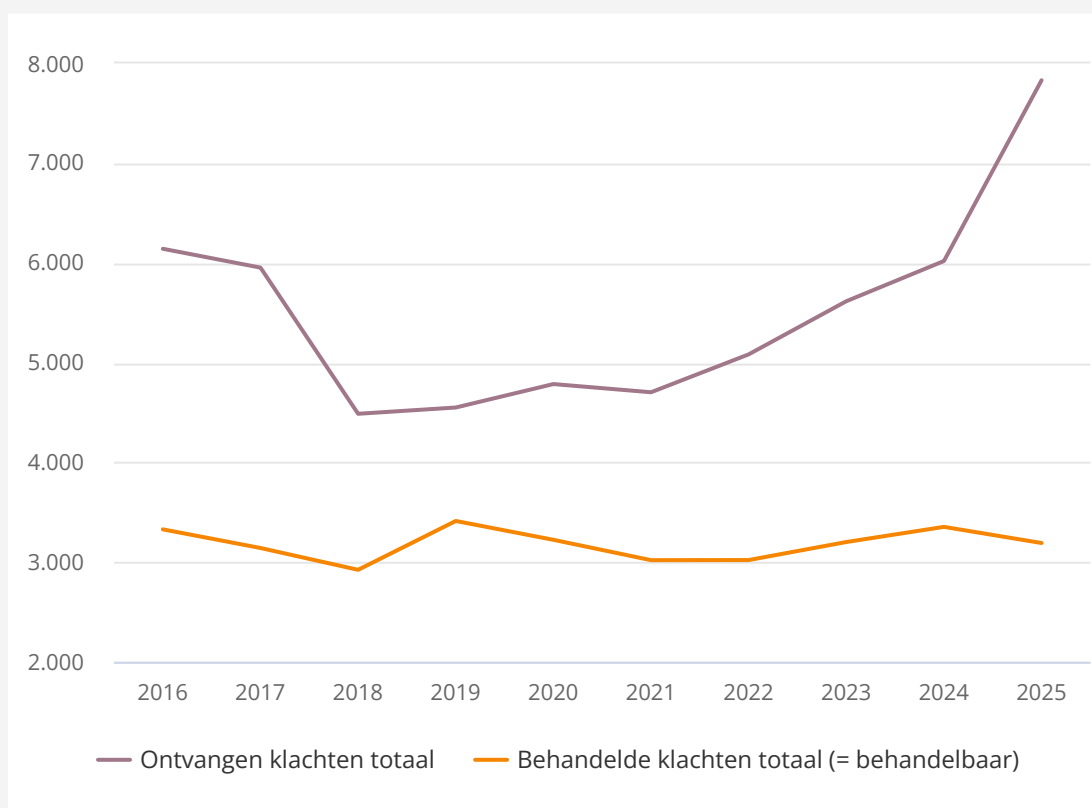


Ontvangen en behandelde klachten

De trend van een toename in ontvangen klachten zet voor het vierde jaar op rij door. Kifid heeft in 2025 te maken met een forse stijging van het aantal ontvangen klachten. In 2025 zijn in totaal 7.832 klachten ingediend en dat zijn er ruim 1.800 meer dan in 2024. Toen waren het er nog 6.019. Mensen met een financiële klacht weten Kifid goed te vinden. In de meeste gevallen is het de financiële dienstverlener die klanten op de website of in de interne klachtenprocedure verwijst naar Kifid. Daarnaast vinden mensen het financiële klachtenloket voornamelijk via internet of met behulp van ChatGPT of andere AI-tools. Ze worden ook wel gewezen op Kifid door familie of vrienden, andere klachteninstututen, consumentenorganisaties, hulpverleners en media.

Kifid heeft in totaal 3.191 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Dat zijn er iets minder dan in 2024. Het beeld over de afgelopen jaren is dat het aantal behandelde klachten ligt rond de 3.200.

Grafiek 5: Ontvangen en behandelde klachten bij Kifid 2016-2025 (Kifid, 2025)



Niet alle klachten behandelbaar

Het aantal mensen dat tevergeefs een klacht bij Kifid heeft ingediend nam ook in 2025 toe. Het aantal niet-behandelbare klachten in 2025 bedroeg in totaal 3.559 en was 2.761 in 2024. De meest voorkomende redenen voor niet-behandelbaar zijn: als eerste het nog niet hebben doorlopen van de interne klachtprocedure bij de betrokken dienstverlener en als tweede het ontbreken van de benodigde informatie. Ruim 1.200 mensen dienden een klacht in zonder die klacht eerst te hebben voorgelegd aan hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Kifid kan die klachten 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.

Kifid ontving van ruim 700 mensen een klacht waarbij de stukken nodig voor de klachtbehandeling missen. Het klachtformulier ontbreekt of is onvolledig ingevuld, of het is niet duidelijk waar de klacht over gaat, of documenten zoals een polis, overeenkomst of voorwaarden ontbreken. Als dit voorkomt, vraagt Kifid de benodigde informatie en stukken opnieuw en bij herhaling op. Blijft de informatie dan nog achterwege, dan kan Kifid de klacht niet behandelen.

Daarnaast waren en nog eens bijna 900 klachten en beroepen niet behandelbaar omdat na indiening is gebleken dat ze niet voldoen aan andere dan de hiervoor genoemde voorwaarden voor behandeling van de klacht door Kifid.

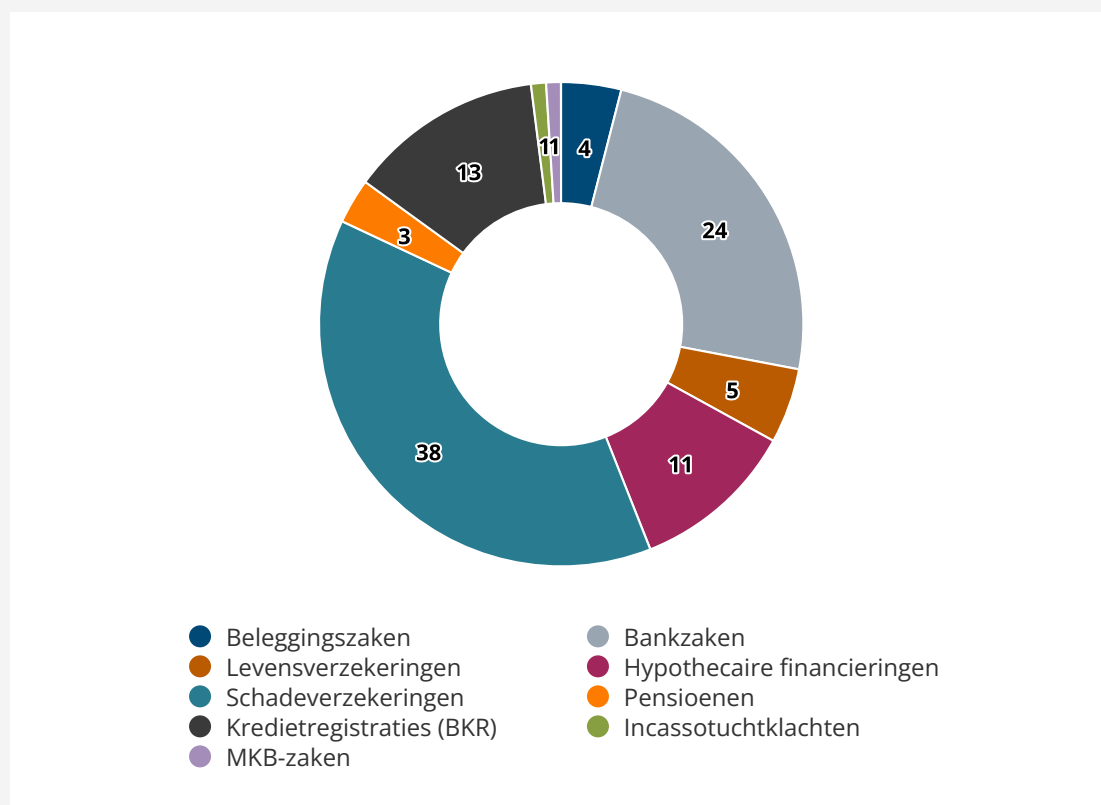
Mensen die zoeken naar een oplossing van hun financiële klacht of incassotuchtklacht en na indiening van die klacht bij Kifid krijgen te horen dat hun klacht niet-behandelbaar is, zullen daarover teleurgesteld zijn. Juist daarom doet Kifid er alles aan om mensen voordat zij een klacht indienen duidelijk te informeren over de voorwaarden voor de klachtbehandeling. Kifid benut elke gelegenheid én haar eigen website om erop te wijzen dat mensen hun klacht eerst moeten voorleggen aan de financiële dienstverlener. Pas als dat niet leidt tot een bevredigende oplossing, 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.

Spreiding klachten

De verdeling van behandelde klachten en beroepen door Kifid over de verschillende soorten financiële diensten verschilt in 2025 met name als het gaat om bankzaken en schadeverzekeringen.

Schadeverzekeringen leveren opnieuw het grootste aandeel behandelde klachten op; dit stijgt in 2025 van 33 naar 38 procent (1.216 klachten). Daarentegen daalt het percentage behandelde klachten over bankzaken van 27 naar 24 procent (771 klachten). En ook het percentage behandelde klachten over hypotheeklen daalt van 12 naar 11 procent (351 klachten). Het percentage behandelde klachten over kredietregistraties kent een lichte stijging van 12 naar 13 procent (417 klachten). Bij levensverzekeringen neemt het aandeel behandelde klachten af van 8 naar 5 procent (170 klachten) en het aandeel behandelde klachten over pensioenverzekeringen blijft met 3 procent gelijk (80 klachten). Het percentage behandelde klachten over beleggingszaken neemt af van 5 naar 4 procent (140 klachten). Het aandeel behandelde incassotuchtklachten (38 klachten) en aandeel behandelde mkb-klachten (8 klachten) blijft beperkt tot 1 procent van het totaal aantal behandelde klachten.

Grafiek 6: Behandelde klachten in % per dienstverlening (Kifid, 2025)

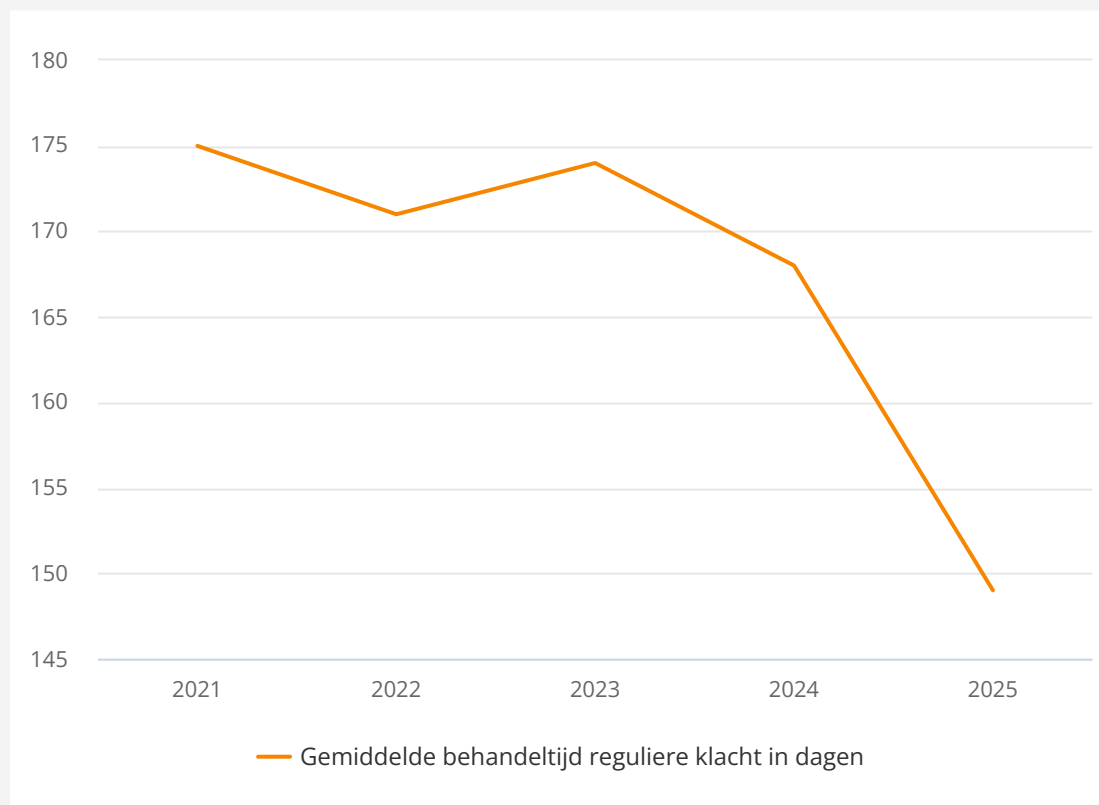


Behandeltijd klachten

Mensen zien hun financiële klachten graag snel opgelost en verwachten tegelijkertijd een zorgvuldige klachtbehandeling. Kijkend naar de gemiddelde behandeltijd van klachten door Kifid dan is die in 2025 gedaald naar 149 dagen ofwel ongeveer 5 maanden. Het gaat hier om de tijd vanaf de datum dat de klacht is ingediend bij Kifid tot de datum dat de klacht is behandeld en afgesloten. De gemiddelde behandeltijd van klachten kan afwijken van de tijd die nodig is voor een individuele klacht. Soms gaat het veel sneller en soms duurt het langer. Een eenvoudige klacht vraagt nu eenmaal minder tijd dan de behandeling van een ingewikkelde klacht en een oplossing met inzet van bemiddeling gaat in de regel sneller dan wanneer de Geschillencommissie oordeelt en een uitspraak doet.

Kifid let naast de gemiddelde behandeltijd ook op de zogenoemde ADR-termijn. De Europese richtlijn voor alternatieve geschilbeslechting schrijft voor dat partijen binnen 90 dagen nadat het klachtdossier compleet is duidelijkheid moeten krijgen over de uitkomst van de procedure. De ADR-termijn is de tijd tussen de datum dat het klachtdossier compleet is en de datum dat de uitkomst aan partijen bekend is gemaakt. Een klachtdossier is compleet na een zitting, of, als er geen zitting wordt gehouden, nadat alle stukken in het dossier voorhanden zijn. Kifid probeert zo snel mogelijk na zitting of na compleet dossier partijen duidelijkheid te bieden. Kifid heeft in 2025 ruim 99% van de klachtzaken afgehandeld binnen deze ADR-termijn.

Grafiek 7: Gemiddelde behandeltijd reguliere klacht in dagen over de afgelopen vijf jaar (Kifid, 2025)












Behandelde klachten

Behandelde klachten Kifid	2025	2024
Geschillencommissie	3.122	3.312
Commissie van Beroep	69	41
Totaal	3.191	3.353










Ontvangen klachten Kifid	2025	2024
Geschillencommissie	7.759	5.921
Commissie van Beroep	73	98
Totaal	7.832	6.019

Niet-behandelbare klachten Kifid	2025	2024
Geschillencommissie	3.531	2.732
Commissie van Beroep	28	29
Totaal	3.559	2.761










Behandelde klachten per dienstverlening

		2025	2024
	Bankzaken		
	Geschillencommissie	761	908
	Commissie van Beroep	10	10
	Beleggingszaken		
	Geschillencommissie	136	152
	Commissie van Beroep	4	5
	Hypothecaire financieringen		
	Geschillencommissie	334	391
	Commissie van Beroep	17	9
	Levensverzekeringen		
	Geschillencommissie	143	248
	Commissie van Beroep	27	7
	Schadeverzekeringen		
	Geschillencommissie	1.209	1.099
	Commissie van Beroep	7	7
	MKB-zaken		
	Geschillencommissie	8	2
	Commissie van Beroep	0	0
	Kredietregistraties (BKR)		
	Geschillencommissie	416	415
	Commissie van Beroep	1	0
	Incassotuchtklachten		
	Geschillencommissie	38	5
	Commissie van Beroep	0	0
	Pensioenen		
	Geschillencommissie	77	92
	Commissie van Beroep	3	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	278	49	126	254	54	761
 BKR	231	24	43	94	24	416
 Beleggingen	46	6	15	61	8	136
 Hypotheken	133	28	35	122	16	334
 Leven	76	4	19	35	9	143
 Schade	672	49	175	254	59	1.209
 Pensioenen	42	2	12	18	3	77
 MKB	0	1	3	4	0	8
 Incasso- tucht klachten	17	3	8	7	3	38
Totaal	1.495	166	436	849	176	3.122

Niet-behandelbare klachten Geschillencommissie

	Interne klachtenprocedure niet doorlopen	Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling door Kifid	Ingetrokken door consument/ ondernemer	Overig	
 Bank	529	400	97	96	1.122
 BKR	121	225	73	14	433
 Beleggingen	32	62	9	8	111
 Hypotheken	65	95	20	35	215
 Leven	32	33	12	15	92
 Schade	364	584	117	129	1.194
 Pensioenen	15	21	4	5	45
 MKB	3	26	1	3	33
 Incasso-tucht klachten	49	158	19	11	237
Totaal	1.210	1.604	352	316	3.482

Het totaal aantal niet-behandelbare klachten Geschillencommissie bedraagt 3.482 klachten die zijn gerubriceerd naar het type product of dienstverlening. Samen met 49 niet-behandelbare klachten zonder rubriek brengt dat het totaal aantal niet-behandelbare klachten Geschillencommissie op 3.531.

Behandelde klachten Commissie van Beroep

	Schikking	Consument (ten dele) in gelijk gesteld	Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	Ingetrokken door consument	
 Bank	0	3	5	2	10
 BKR	0	0	0	1	1
 Beleggingen	2	0	2	0	4
 Hypotheken	1	9	7	0	17
 Leven	14	3	9	1	27
 Schade	1	1	4	1	7
 Pensioenen	0	1	2	0	3
Totaal	18	17	29	5	69

Niet-behandelbare klachten Commissie van Beroep

Klacht voldoet niet aan
voorwaarden voor
behandeling beroep

 Bank	8
 BKR	2
 Beleggingen	0
 Hypotheken	3
 Leven	7
 Schade	6
 Pensioenen	2
Totaal	28

Trends en ontwikkelingen uit de Kifid-praktijk

De behandeling van enkele duizenden klachten geeft jaarlijks een schat aan kennis en ervaring. Zo ook in 2025 met de behandeling en afronding van bijna 3.200 klachten over financiële en incassodienstverlening. De meest in het oog springende trends en ontwikkelingen uit 2025 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

Het aantal behandelde bankklachten daalde in 2025 naar 761 en lag daarmee weer op het niveau van 2023 na een stijging in 2024. De Geschillencommissie kreeg opnieuw minder hypotheekklachten te behandelen: dat aantal daalde naar 334. In 2024 waren het er 391 en in 2023 stond de teller nog op 489. Het aantal behandelde kredietregistratieklachten bleef met 416 vergelijkbaar met andere jaren.



"Het meest in het oog springen de dramatische verhalen rondom fraude waar mensen voor veel geld worden opgelicht. Helaas lukt het niet altijd een passende oplossing te vinden voor mensen die in juridische zin onvoorzichtig zijn geweest en geld hebben verloren. Wij kijken wel naar mogelijkheden daar soms deels aan tegemoet te komen."

Aldus **Jan van der Groen**, vicevoorzitter van de afdeling Bankzaken van de Geschillencommissie.

Slachtoffer bankhelpdeskfraude deels gecompenseerd

Soms zijn er omstandigheden die aanleiding geven de aansprakelijkheid van de consument te beperken. Zo kreeg een slachtoffer van bankhelpdeskfraude in de volgende zaak de schade deels gecompenseerd. In deze zaak ontving de klant om 21.30 uur een phishing-mail die afkomstig leek van de bank met het verzoek op de link in de e-mail te klikken en haar gegevens in te vullen. Dat heeft de klant gedaan. Vervolgens wordt zij om 22.15 uur gebeld door iemand die zich voordeed als bankmedewerker en haar verleidde de beveiligingscode van haar bankaccount af te geven. Hierna hebben de oplichters een ander toestel aan het bankaccount van het slachtoffer kunnen koppelen. Binnen een kwartier was de spaarrekening van het slachtoffer omgezet

naar een betaalrekening en werd in totaal meer dan 50.000 euro afgeschreven. De Geschillencommissie oordeelt dat de klant in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld. Wel ziet de Geschillencommissie in dit geval aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken. Zij had welbewust een spaarrekening geopend vanwege de opnamebeperkingen. Zo hoopte zij haar spaargeld op een veilige manier vast te zetten. Zij was niet bekend met de mogelijkheid een spaarrekening om te zetten naar een betaalrekening. Ook geldt er geen afkoelingsperiode voor het omzetten van een spaarrekening naar een betaalrekening. Daarom hoeft de schade niet volledig voor rekening van het slachtoffer te komen. De bank moet aan de klant 35.000 vergoeden. (GC 2025-0382)

Kredietregistratieklachten (BKR)

Zaken waarin consumenten vragen om de verwijdering van hun negatieve BKR-registratie zijn erg casuïstisch. Het gaat in de regel om afweging van belangen van de consument en belangen van de kredietverlener. Daarbij is hoofdregel dat de (negatieve) registratie verwijderd moet worden als het belang om de registratie te handhaven niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consument. De Geschillencommissie kijkt bij een belangenafweging onder meer naar de urgentie van het belang van de consument, de financiële stabiliteit van de consument, of er nog andere schulden zijn of waren, de duur van de schuldenproblematiek en de oorzaak van de negatieve registratie.

Zo viel voor een man met veel problematiek de afweging in zijn voordeel uit. De meneer in kwestie was inmiddels 76, had een moeilijk leven achter de rug, na zijn scheiding alle schulden op zich genomen (waarna geldproblemen en een BKR-registratie volgden) en recent twee tia's gehad. Vanwege zijn gezondheid wilde hij wat aan zijn verouderde woning laten doen, zoals het installeren van een aangepaste douche. Omdat spaargeld ontbrak, wilde hij een lening afsluiten door zijn hypotheek te verhogen uit de overwaarde van zijn woning. Maar de negatieve BKR-registratie stak een stokje voor dat plan. De Geschillencommissie vond dat in dit geval de kredietregistratie moest wijken. 'Gezien de leeftijd van de consument is de kans verwaarloosbaar dat de consument bij een andere kredietverstrekker nog een financiering kan krijgen (anders dan de hypothecaire lening) en is de kans op overkreditering daardoor nagenoeg niet aanwezig', aldus het oordeel van de Geschillencommissie (GC 2025-0902)

Bankrelatie opzeggen? Wél de reden vermelden

Een bancaire relatie kan niet zonder reden worden opgezegd. Dat oordeelde de Geschillencommissie in een zaak waarin de bank de overeenkomst met een klant onmiddellijk beëindigde wegens vermoedens van activiteiten 'in strijd met de algemene voorwaarden'. Toen de klant verbaasd om opheldering vroeg voerde de bank aan dat er een geheimhoudingsplicht geldt in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft). De Geschillencommissie oordeelde daarop dat de Wwft geen verplichting bevat tot geheimhouding van de reden voor de opzegging van de klantrelatie. De bank heeft onvoldoende aangetoond dat de 'vermoedens van onwettige activiteiten' gerechtvaardigd zijn. Daarmee is dit geen rechtsgeldige reden voor opzegging van de overeenkomst. De bank is niet verplicht om informatie over het klantonderzoek te delen met de consument, maar de reden van opzegging mag een bank wel delen. Slotsom: de bankrelatie moest worden hersteld. (GC 2025-0043)

Zorgplicht hypotheekadviseur bij omzetten hypotheek

De Geschillencommissie verwacht van hypotheekadviseurs een grote mate van zorgvuldigheid. In zaken over hypotheekadvisering merkt de commissie vaak dat klanten bijna blind vertrouwen op hun adviseur: ze besteden deze financiële zaken uit, juist omdat ze er zelf geen verstand van hebben. In de volgende zaak ging dat niet goed. Een stel liet hun hypotheek oversluiten in de hoop hun maandlasten te verlagen. De adviseur zei dat ze er 150 euro per maand op vooruit zouden gaan. Later bleek het slechts om 40 euro te gaan en na vier jaar zouden ze in de oude situatie zelfs beter af zijn geweest. Erger was dat de adviseur had verzuimd om de overlijdensrisicoverzekering (ORV) mee te verhuizen: dat feit kwam aan het licht toen de vrouw snel na het afsluiten van de nieuwe hypotheek ziek werd en ze bezorgd informeerden hoe het zat

met de ORV. Die bleek er niet meer te zijn. In de procedure bij Kifid gaf het stel aan dat zij er geen enkel verstand van hadden en volledig vertrouwden op hun adviseur die zei dat 'alles' was geregeld. De Geschillencommissie vond dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De lasten over de gehele looptijd van de nieuwe hypotheek zijn een stuk hoger dan die van de oude hypotheek. De adviseur had de wensen van het stel voor een ORV moeten bespreken. Voor het eerste feit moet de adviseur een schadevergoeding van 25.000 euro betalen. Voor wat betreft het tweede feit kan de commissie de vordering tot schadevergoeding niet toewijzen omdat het gaat om schade die zij mogelijk in de toekomst zullen lijden. (GC 2025-0635)

Klant dupe van organisatiewijziging bij aanbieder

Een bijzondere zaak voor de Geschillencommissie was de klachtzaak waarin een klant geraakt werd door organisatorische wijzigingen bij de aanbieder(s). Deze klant had een hypotheek afgesloten voor een woonhuis met bedrijfsloods. De lening voor de loods werd om organisatorische redenen bij een ander label van de hypotheekverstrekker ondergebracht. Na een betalingsachterstand werden woning en loods met verlies verkocht, waarna een restschuld overbleef. In 2013 werd voor beide leningen een betalingsregeling van tien jaar afgesproken: de klant zou in die periode tien procent van de hoofdsom aflossen. Maar in 2015 fuseerde het label waar de lening voor de loods was ondergebracht met een andere hypotheekverstrekker. Toen de klant niet aan de betalingsregeling kon voldoen, bleek deze hypotheekverstrekker daar heel anders mee om te gaan. Waar de eerste geldverstrekker de vordering voor het woonhuis volledig afschreef, wilde de tweede dat de klant gewoon de volle honderd procent (en niet de afgesproken tien procent) van de lening voor de loods zou terugbetalen. De klant voerde aan dat hij het minimumloon verdiende, last had van lichamelijke gebreken en financieel net de eindjes aan elkaar kon knopen. De Geschillencommissie oordeelde dat de nieuwe hypotheekverstrekker er eigen beleid op na mag houden, maar dat in dit geval de redelijkheid en billijkheid niet toestaan dat het volledige bedrag wordt opgeëist. Daarbij speelt mee dat de hypotheekverstrekker gedurende de looptijd van de betalingsregeling niet in actie is gekomen. (GC 2025-0872)

Uit de praktijk... beleggingsklachten

De Geschillencommissie behandelde 136 beleggingsklachten in 2025, opnieuw een daling ten opzichte van het vorige jaar. Een derde daarvan werd opgelost door bemiddeling, dat is een lager percentage dan bij andere type klachtzaken.



"Als je ziet hoeveel er in Nederland wordt belegd en dat we dan 136 klachten hebben behandeld, dan is dat echt niet veel. Dat heeft vermoedelijk te maken met een gunstig beursklimaat. Als er wél klachten zijn gaat het vaak meteen over veel geld wat wellicht ook verklaart dat bemiddelen minder voor de hand ligt. Maar: koersverlies betekent nog geen schade in juridische zin. En door een fout van de financiële dienstverlener gaat niet meteen het hele beleggingsrisico over op de dienstverlener. Je moet als consument ook zelf je best doen om de schade te beperken."

Aldus **Peggy Bracco Gartner**, vicevoorzitter afdeling Beleggen van de Geschillencommissie.

Belegger had alternatief moeten proberen

Wanneer beleggers te maken krijgen met uitvoeringsproblemen van hun orders op het handelsplatform moeten ze ook zelf hun best doen om de schade te beperken. Dat blijkt uit de volgende zaak waarin een belegger te maken krijgt met een blokkade van zijn beleggersrekening, naar later blijkt omdat de broker geld zag binnenkomen van een zakelijke rekening in plaats van een privérekening. De blokkade duurt uiteindelijk een half jaar. De belegger kan daardoor geen orders plaatsen en hij vordert een schadevergoeding. De Geschillencommissie vindt dat de broker de blokkade te lang heeft laten voortduren, de belegger had de herkomst van het geld allang opgehelderd. Toch kan de belegger geen aanspraak maken op een schadevergoeding, omdat hij zijn orders per email had kunnen opgeven. Hij was bekend met die mogelijkheid, maar vond het te duur (tien euro per order). Die afweging komt voor zijn eigen rekening, oordeelt de Geschillencommissie. (GC 0025-0963)

Bank neemt de uitdaging aan...

Een competitief ingestelde belegger doet bij de bank aan beheerd beleggen, maar heeft eveneens zelf beleggingen in Vanguard-fondsen. In een mail aan de bank daagt hij hen uit deze index te verslaan. De bank reageert met: “we gaan de uitdaging natuurlijk graag aan” en voorziet deze tekst van een knipogende smiley. Wanneer de bank de Vanguard-index uiteindelijk niet verslaat, vordert de belegger een schadevergoeding van 60.000 euro. De Geschillencommissie oordeelt dat de e-mail van de bank niet betekent dat de bank hiermee een juridisch bindende verplichting op zich heeft genomen. Verder is niet gebleken dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om een zo goed mogelijk resultaat te behalen. De Commissie van Beroep heeft deze uitspraak in 2025 bevestigd. (CvB 2025-0013, GC 2024-0430)

Beursnotering beëindigd

Enkele klachten gingen over het ontbreken van een actuele koers omdat de beursnotering was beëindigd. Brokers gebruiken dan de waarde van de laatst bekende koers om bijvoorbeeld de service fee of de jaaroverzichten te berekenen. Dat gebeurde ook in deze zaak waarin een beursnotering is beëindigd omdat voor het betreffende bedrijf faillissement is aangevraagd. De belegger voert aan dat de economische waarde zeer gering is en het daardoor niet juist is om de service fee op de laatst bekende koers te baseren. De Geschillencommissie stelt dat de broker correct heeft gehandeld: de relevante rechtsregels schrijven voor dat als de marktwaarde niet beschikbaar is, de geschatte waarde ‘naar beste vermogen’ moet worden bepaald. Daarbij komt dat de uitkomst van een faillissement onzeker is (een doorstart is immers een mogelijkheid). In dat licht is het niet onredelijk dat een broker de waarde van een aandeel op de laatst bekende marktprijs bepaalt bij gebrek aan een andere objectieve maatstaf. (GC 2025-0948)

Marktmanipulatie voorkomen

Beleggers beklagen zich soms bij Kifid omdat ze niet vrijuit hun gang kunnen gaan op een handelsplatform, maar brokers hebben in hun hoedanigheid als tussenpersoon een functie om te zorgen dat marktmanipulatie wordt voorkomen. De Geschillencommissie ziet dat brokers actiever invulling aan die verplichting geven, wellicht naar aanleiding van hypes die via social media worden aangezwengeld. Ook in de volgende zaak werden orders van een belegger geweigerd omdat de ingevoerde limiet te agressief of te hoog was in vergelijking met de referentieprijs. De broker legde na beklag van de belegger uit dat een order mag worden geweigerd wanneer die te veel afwijkt van de marktprijs: door deze bandbreedtes in de systemen te verwerken voldoet de broker aan de relevante regelgeving. De Geschillencommissie bevestigt in haar uitspraak dat het hanteren van bandbreedtes ter voorkoming van marktmanipulatie in beginsel is toegestaan, zolang dit op transparante en proportionele wijze gebeurt. (GC 2025-0776)

Gegevens actueel houden

De Geschillencommissie kreeg diverse klachten binnen over opzeggingen door brokers. Het opzeggen van een beleggingsrekening heeft een ander karakter dan het beëindigen van een bankrekening: de consequenties zijn anders. Ook zonder te beleggen, kun je deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. De bevoegdheden van een broker om de relatie op te zeggen zijn dus ruimer, al moet het nog steeds wel zorgvuldig gebeuren. Dat laatste gebeurt niet altijd, zoals in deze zaak waarin de bank aan een belegger vraagt om zijn persoonlijke gegevens bij te werken zodat de bank voldoet aan de eisen van de antiwitwaswet. Dat verzuimt de belegger, waarop de bank de beleggingsrekening na een periode van ruim een half jaar beëindigt. De belegger stuurt in die periode aangetekende brieven naar de bank waar vervolgens niet op wordt gereageerd. De Geschillencommissie concludeert dat de bank als broker wat dat betreft steken heeft laten vallen, maar dat de belegger ook blaam treft. Dat hij graag per brief wil communiceren, kan hij niet bij de bank afdwingen. Bovendien heeft hij al met al voldoende tijd gehad om te voorkomen dat zijn beleggingsportefeuille werd geliquideerd. Er is geen recht op schadevergoeding. (GC 2025-0304)

Uit de praktijk... verzekeringsklachten

In 2025 behandelde de Geschillencommissie van Kifid 1.429 verzekeringsklachten, waaronder ook pensioenverzekeringsklachten. Dit is vrijwel evenveel als in 2024. Het overgrote deel daarvan bestond uit klachten over schadeverzekeringen: 1.209 stuks. Het aantal behandelde klachten over levensverzekeringen en pensioenverzekeringen nam juist af.



"Vaak zeg ik tijdens een zitting: wat jammer dat we nu pas hier dit gesprek hebben. Dat had vele malen eerder kunnen plaatsvinden. Financiële dienstverleners zijn geneigd om schriftelijk te communiceren. Dan hoor en zie je elkaar niet. Je reageert niet direct op elkaar. En als dat wel gebeurt tijdens een zitting, is er ruimte voor excuses, voelt de consument zich serieus genomen en is het vaak vrij snel opgelost. Mijn advies aan de sector zou zijn: pak de telefoon of nodig iemand uit voor een live gesprek. Verzand niet in zakelijke brieven."

Aldus **Marc Hendrikse**, vicevoorzitter van de afdeling Verzekeringen van de Geschillencommissie.

Schadeverzekeringen

Verzekeraar die opzegt, moet dat doen mét reden

Een verzekeraar mag een schadeverzekering opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn. Maar ook is de verzekeraar verplicht om een reden te vermelden. Dat bepaalde de Geschillencommissie in een zaak waarin een rechtsbijstandsverzekeraar zonder opgave van reden de verzekering met een consument beëindigde. Toen de consument om toelichting vroeg, wilde de verzekeraar die niet geven. Volgens de Geschillencommissie is dat in strijd met de Gedragscode Verzekeraars waarin deze zinsnede staat: 'Wij communiceren helder en open met klanten'. Daar komt bij dat een verzekeringnemer die niet weet waarom zijn verzekering is opgezegd, daarover geen helderheid kan bieden aan een volgende verzekeraar, die hem bij het sluiten van een nieuwe verzekering naar eventuele opzeggingen en de redenen daarvoor kan vragen. (GC 2025-0111)

Versie schadetoedracht aanpassen na een 'nee'

Consumenten die een 'nee' krijgen te horen wanneer ze na een schade contact opnemen met de verzekeraar willen nog weleens met een nieuwe versie van de toedracht komen die haaks staat op de eerste lezing. De lijn van de Geschillencommissie is dat de verzekeraar zich in de regel mag houden aan de eerste melding en de omstandigheden die toen zijn opgetekend. Dat gebeurde ook in deze zaak waarin de 'normale voorzichtigheid' centraal stond. Tijdens een dagje strand wordt de tas van een vrouw gestolen wanneer zij even samen met haar partner naar zee loopt. Ze belt de verzekeraar die aangeeft dat die schade niet gedekt is omdat zij de tas onbeheerd heeft achtergelaten. Daarop past de vrouw de toedracht aan in een digitaal schadeformulier waarin ze stelt dat ze steeds bij de handdoek is gebleven. De verzekeraar ziet hierin misleiding en dat leidt tot een registratie in de waarschuwingsregisters. De vrouw wendt zich daarop tot Kifid waar de Geschillencommissie oordeelt dat de tweede versie van het verhaal ongeloofwaardig is, haaks op de eerste lezing staat en dat er dus opzettelijk een onware mededeling is gedaan om toch dekking te verkrijgen onder de reisverzekering. Ook de registraties zijn daarmee terecht opgelegd. (GC 2025-0828) Deze en soortgelijke uitspraken onderstrepen het belang van het juist en consistent melden van de schade. Mensen die het niet zo nauw nemen met het naar waarheid invullen van het schadeformulier kunnen zichzelf hierdoor in problemen brengen.

Pensioenverzekeringen

UPO leidt tot verwarring

Meerdere klachten van consumenten gingen over de juistheid van de informatie op de jaarlijkse Uniform Pensioenoverzichten (UPO). De Geschillencommissie ziet dat deze klachtzaken voor consumenten vaak een onbevredigend einde kennen. In deze gevallen hebben pensioendeelnemers bepaalde verwachtingen over hun pensioen, maar pakt het toch anders uit. Zo ook in deze zaak waarin het nabestaandenpensioen voor een weduwe flink lager uitviel dan de bedragen die op het UPO stonden vermeld. De korting heeft ermee te maken dat de vrouw meer dan tien jaar jonger is dan haar overleden echtgenoot en het geldende pensioenreglement schrijft dan een leeftijds-korting voor. Deze kortingsbepalingen worden echter niet verwerkt in het UPO omdat dat een strikt voorgeschreven objectief model hanteert. De Geschillencommissie kan niet anders dan concluderen dat de uitvoerder niets valt te verwijten, maar merkt wel op dat het vaste format van het UPO in de praktijk tot onduidelijkheid en verwarring kan leiden. Daarnaast merkt de commissie op dat zij begrip kan opbrengen voor de teleurstelling van de weduwe. De impact is groot omdat zij grotendeels afhankelijk is van dit pensioen. (GC 2025-0226)

Consument aan lot overgelaten na omzetting pensioen

De Geschillencommissie oordeelde in 2025 in een opmerkelijke zaak waarin een consument zijn gegarandeerde pensioenaanspraken op advies van een accountmanager van een verzekeraar 'bijna tussen neus en lippen door' liet omzetten naar pensioenverzekeringen op beleggingsbasis. Op de pensioendatum bleek dat zijn jaarlijkse pensioeninkomen was gedaald van bijna 15.000 euro naar 6.300 euro. De

Geschillencommissie overweegt dat de omzetting van de pensioenvoorziening met hoge risico's gepaard ging. Op de verzekeraar rustte een bijzondere zorgplicht: de accountmanager had minstens moeten controleren of de consument zich wel liet bijstaan door een adviseur. Ook heeft de verzekeraar na de omzetting geen enkele nazorg verleend. De consument werd door de financiële dienstverlener min of meer aan zijn lot overgelaten, zo concludeert de Geschillencommissie. De slotsom is dat de verzekeraar het ouderdomspensioen moet aanvullen tot het oorspronkelijke bedrag. (GC 2025 0162A, GC 2025-0162B)

Renterisico

Consumenten hebben moeite om te begrijpen hoe een pensioen op basis van beschikbare premie werkt, zo blijkt uit de Kifid praktijk. Het is aan de pensioenuitvoerders om ze volledig te informeren over zowel het beleggingsrisico als het renterisico. De Geschillencommissie wijst daar in verschillende zaken op. Het komt regelmatig voor dat consumenten hun kapitaal zien dalen, maar de hoogte van het aan te kopen pensioen is niet alleen afhankelijk van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar (juist) ook van de aankoopoptarieven op het moment van aankoop, en deze aankoopoptarieven zijn gekoppeld aan de rente. De commissie begrijpt dat voor consumenten een substantiële daling van het pensioenkapitaal relatief vlak voor de pensioendatum gevoelsmatig moeilijk te aanvaarden is en pleit daarom voor vollediger informatie over de werking van het product. (GC 2025-0145)

Rechtsbijstandverzekeringen

De Geschillencommissie behandelde in 2025 meer dan 250 klachten over rechtsbijstandsverzekeringen. Die vallen in twee categorieën uiteen. De eerste: geschillen over de uitvoering van de rechtshulp waarbij de consument bijvoorbeeld meer inzet of snelheid verwacht. De tweede: dekkingsgeschillen waarbij de consument vindt dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis en de verzekeraar daar anders over denkt. Zo oordeelde de Geschillencommissie in een zaak waarin de rechtsbijstandverzekering uit verschillende modules bestond, dat er wel degelijk dekking bestond voor het geschil dat de consument had met de Belastingdienst. Het ging hier om een conflict over opname van gegevens van de consument in een register van de fiscus. Volgens de verzekeraar waren conflicten over belastingen duidelijk uitgesloten van dekking, maar de Geschillencommissie oordeelde dat het geschil helemaal niet over belastingen ging, maar over vermeend onrechtmatig handelen door de Belastingdienst. Wel dekking dus. (GC 2025-0998).

Uit de praktijk... voor kleinzakelijke ondernemers

In 2025 heeft Kifid 8 klachten van kleinzakelijke ondernemers over hun zakelijke financiering of financieringsadvies kunnen behandelen. De mogelijkheid voor kleinzakelijke ondernemers om een beroep te doen op Kifid, als alternatief voor de rechter, is in 2018 gestart met klachten over een zakelijk bancair krediet en in de afgelopen jaren uitgebreid met klachten over alternatieve financiering (non bancair krediet). De toegang tot een toegankelijke, deskundige en onpartijdige 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.



Meer ondernemersklachten behandelbaar, vijf uitspraken

In 2025 deden 33 kleinzakelijke ondernemers tevergeefs een beroep op Kifid, omdat hun klacht niet voldeed aan de voorwaarden voor behandeling door Kifid. Daarentegen heeft Kifid acht klachten van kleinzakelijke ondernemers wel kunnen behandelen. Dit betekent een toename in vergelijking met 2024 toen het aantal behandelbare ondernemersklachten tot 2 beperkt is gebleven. De behandelbare klachten gingen voor een deel over een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank waarvoor de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering geldt, en voor een deel betrof het klachten over een financiering of financieringsadvies waarvoor de Gedragscode MKB Financiers van de Stichting MKB Financiering van toepassing is. In vijf van de acht behandelbare klachtzaken heeft de Geschillencommissie geoordeeld en een uitspraak gedaan. Drie kleinzakelijke ondernemers hebben hun klacht tussentijds ingetrokken. De overige 33 ondernemersklachten heeft Kifid niet kunnen behandelen, omdat ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vastgelegd in het reglement. Zo kan een kleinzakelijke ondernemer 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. Ook waren er klachten over zakelijke producten die niet zijn aan te merken als een zakelijke financiering of financieringsadvies zoals omschreven in de betreffende Gedragscode en dan is Kifid niet bevoegd. Datzelfde geldt als de klacht gaat over een overeenkomst of dienstverlening aangegaan vóór de datum dat de betreffende Gedragscode in werking is getreden.

Onduidelijke bepaling, uitleg in voordeel ondernemer

De Gedragscode MKB Financiers vereist dat financiers hun klanten voorzien van duidelijke en heldere productinformatie in hun communicatie. Vaak gaat dat goed en soms kan dat beter, zo bleek uit twee uitspraken van de Geschillencommissie in 2025.

Een kleinzakelijke ondernemer is via een crowdfundingplatform een geldlening van 239.000 euro aangegaan voor een periode van vijf jaar met een financier aangesloten bij de Stichting MKB Financiering. De ondernemer maakt in het begin de maandbedragen netjes over. Na verloop van tijd zijn er structurele betalingsachterstanden en eist de financier de geldlening op. Daarbij brengt de financier aan de ondernemer ook compensatierente in rekening. Over deze compensatierente ofwel boeterente beklagt de ondernemer zich. Deze compensatie- of boeterente zou alleen gelden bij een vrijwillige aflossing en niet als de financier de lening opeist en er sprake is van een onvrijwillige aflossing, zo leest de ondernemer de voorwaarden. De Geschillencommissie oordeelt dat de bepaling in de voorwaarden van deze geldlening onduidelijk is. De situatie van (onvrijwillige) opeising wordt in de bepaling niet genoemd. Omdat de bepaling voor meerderlei uitleg vatbaar is, volgt de Geschillencommissie de uitleg in het voordeel van de kleinzakelijke ondernemer. Het betekent dat de financier geen compensatierente in rekening mag brengen bij de kleinzakelijke ondernemer van wie hij de lening opeist. Zoals de Gedragscode MKB Financiers voorschrijft is het aan een financier om over productinformatie (zoals rente, provisies) duidelijk te communiceren. (2025-1038)

Een andere klacht van een kleinzakelijke ondernemer over de informatieverstrekking bij een flexibel krediet laat zien dat financiers het ook goed kunnen doen. Om zijn voorraad te kunnen financieren sluit de kleinzakelijke ondernemer een flexibel krediet af met een kredietlimiet van 50.000 euro en een looptijd van 24 maanden. Na enkele maanden beklagt de ondernemer zich tevergeefs bij de kredietverstrekker over de in rekening gebrachte rente. De ondernemer doet een beroep op Kifid waar de Geschillencommissie onder meer moet oordelen over de informatieverstrekking. De kredietverstrekker heeft voordat het krediet is aangegaan de informatie over de rente, het rentetarief en de opnamekosten aan de ondernemer verstrekt. Deze informatie is duidelijk en helder, aldus de Geschillencommissie. Het betekent dat in deze zaak de kredietverstrekker in het gelijk is gesteld. (2025-0488)

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.

- klachten van **kleinzakelijke ondernemers over (erkend) financieringsadvies** (sinds 1 mei 2021)
Het moet dan gaan over een financieringsadvies 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 dat de geadviseerde financieringsstructuur en verplichtingen 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.
- klachten over **alternatieve financiering** (sinds 1 juli 2019)
Kleinzakelijke ondernemers of zzp'ers die gebruikmaken van non-bancaire 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)
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

Iedereen in Nederland kan zijn recht halen. Tegelijkertijd vinden veel mensen een gang naar de rechter een brug te ver. Kifid biedt mensen met een financiële klacht de mogelijk hun recht te halen op een andere manier en voorziet in de maatschappelijke behoefte aan een toegankelijke, deskundige, onpartijdige en mensgerichte 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. Hiervoor zoekt Kifid actief de dialoog met relevante stakeholders. Mensen die gebruikmaken van het klachtenloket krijgen de gelegenheid om Kifid 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 blijft in 2025 op een hoog niveau en de waardering van enerzijds consumenten en anderzijds financiële dienstverleners groeit naar elkaar toe. Het klanttevredenheidsonderzoek dat een onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van Kifid uitvoert laat zien 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 continu onderzoeken en meet het onderzoeksbureau jaarlijks de klanttevredenheid van bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners.

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? Wie heeft u naar Kifid verwezen? 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 2025)

Consumenten geven Kifid in 2025 gemiddeld het rapportcijfer 7,6. In een à twee op de tien klachtzaken geven consumenten een onvoldoende en eenzelfde aantal consumenten waardeert Kifid met een 6 of 7. Zeven van de tien consumenten geven Kifid een 8 of hoger. Hieronder veel consumenten van wie de klacht is opgelost door bemiddeling. Vooral de duidelijke en respectvolle communicatie, de proactieve opvolging en meedenken in het zoeken van een oplossing oogsten waardering. Daarnaast zorgen deskundigheid,

zorgvuldigheid en objectiviteit voor tevredenheid. Mensen voelen zich gehoord bij Kifid. Zes à zeven van de tien consumenten vindt dat Kifid laagdrempelig, objectief en onafhankelijk is, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Een à twee op de tien consumenten is het hiermee oneens en bijna twee van de tien consumenten heeft geen uitgesproken mening over de onafhankelijkheid, objectiviteit en laagdrempeligheid van Kifid.

Financiële dienstverleners

De waardering door banken, verzekeraars en overige financiële dienstverleners voor de dienstverlening van Kifid komt in 2025 gemiddeld uit op 7,6. Bijna twee van de drie dienstverleners geeft een 8 of hoger, ruim een op drie dienstverleners geeft een 6 of 7. Financiële dienstverleners zien Kifid in het algemeen als zorgvuldig, deskundig, professioneel, goed bereikbaar en vriendelijk. Ze vinden de communicatie helder, de procedures duidelijk en het online FD-portaal gebruiksvriendelijk. De zoekfunctie van het uitsprakenregister op de website zou mogelijk beter kunnen. Het oplossen van klachten via bemiddelen waarderen financiële dienstverleners met een ruime voldoende. Sommige financiële dienstverleners zouden graag zien dat Kifid zich meer opstelt als bemiddelaar in plaats van aan te sturen op een schikking. 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.

Meer dan voorgaande jaren onderschrijven financiële dienstverleners de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid. Slechts een op de tien financiële dienstverleners is het daarmee oneens, omdat Kifid al snel de kant van de consument zou kiezen. Daar staat tegenover dat Kifid van consumenten geregeld dezelfde opmerking maar dan omgekeerd krijgt; consumenten vinden soms dat 'Kifid al snel meegaat met het standpunt van de dienstverlener'. De beleving kan verschillend zijn en doet niets af aan het feit dat Kifid onverminderd staat voor een toegankelijke, deskundige, onafhankelijke en onpartijdige behandeling van financiële klachten.



Dit zeggen dienstverleners over Kifid ... (Bron: klanttevredenheidsonderzoek dienstverleners 2025)

Klachten over Kifid

Mensen kunnen een klacht over Kifid indienen bij de klachtbehandelaar. 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 in uitspraken van de Geschillencommissie.

In 2025 heeft de klachtbehandelaar van Kifid 65 klachten ontvangen over Kifid; een stijging van ten opzichte van de 57 in 2024. In veel gevallen zijn de klachten afkomstig van consumenten die vinden dat de klachtbehandeling onvoldoende zorgvuldig is verlopen. 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 opvolgen van reacties van consumenten en zorgvuldige en tijdige communicatie 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 40 in 2025 flink hoger dan voorgaande jaren. Kifid ziet daarbij ook mensen die herhaaldelijk klagen en geen genoegen nemen met de reactie van de klachtbehandelaar.

Van de herzieningsverzoeken hebben 10 verzoeken geleid tot een aanpassing van de uitspraak. De overige 30 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 stakeholders

Met het oplossen van financiële klachten en de publicatie van bijna 1.100 uitspraken in 2025 is Kifid van betekenis voor iedereen die gebruik maakt van financiële diensten, deze aanbiedt of op een ander manier is betrokken bij 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 belangrijke stakeholders in de financiële sector, waaronder financiële brancheorganisaties, organisaties uit de consumentenhoek en uit het mkb-veld en met de relevante ministeries.

Consumenten- en brancheorganisaties

In het voorjaar heeft Kifid de verschillende stakeholders elk afzonderlijk bezocht voor een gesprek waarin over en weer ontwikkelingen en trends zijn gedeeld. 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. Zo is er gesproken over het

maximeren van de duur van registratie van persoonsgegevens in het kader van het wettelijke verplichte klantonderzoek, over het verstrekken van verzekeringsvoorwaarden via de Mijn-omgeving en over het belang om aandacht te blijven geven aan een overlijdensrisicoverzekering. Consumentenorganisaties en financiële brancheorganisaties deelden met Kifid wat zij signaleerden over de financiële dienstverlening aan consumenten.

Toezichthouders en ministeries

Kifid zat in het voor- en najaar met de toezichthouders AFM en DNB aan tafel en voerde regelmatig overleg met het ministerie van Financiën. Daarbij is onder meer gesproken over de nieuwe regelgeving voor cryptovaluta (MiCa) en het toezicht hierop en de consumentenbescherming. Ook de nieuwe richtlijn Consumentenkrediet (CCD2) was in 2025 onderwerp van gesprek en Kifid heeft over dit onderwerp een bijdrage geleverd aan de internetconsultatie.

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.

Vanwege de Wet toekomst pensioenen is Kifid sinds 1 januari 2024 door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen als alternatieve geschilbeslechter 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. Daarnaast weten Kifid en de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) elkaar goed te vinden om te borgen dat de zij ieder vanuit hun eigen rol de nieuwe pensioenwet op een consistente manier toepassen. Mensen mogen erop vertrouwen dat Kifid de behandeling van klachten over pensioenverzekeraars en ppi's zorgvuldig en deskundig doet, zoals zij dat al jaren doet.

MKB-veld

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. Hoewel het aantal ondernemersklachten gering blijft is er wel sprake van een lichte toename van behandelbare klachten en diverse uitspraken. Het aantal is nog te beperkt om te kunnen spreken van trends.

Wanneer in het aantal behandelbare ondernemersklachten een trend waarneembaar is, 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 bijna 1.100 uitspraken in 2025 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 algemene media, consumentenrubrieken, ondernemersrubrieken en vakmedia. Daarnaast vormen ze de basis voor lezingen en workshops waarin advocaten en andere deskundigen Kifid-uitspraken duiden. Deze voorbeelden tonen aan dat Kifid met haar uitspraken betekenisvol is en bijdraagt aan het lerend vermogen van financiële dienstverleners en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector.

Dit is een van de kennisdocumenten. De hele reeks Kifid Kennis vindt u via <https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/kifid-kennis/>



De reeks Kifid Kennis kan rekenen op een groeiende belangstelling. Deze kennisdocumenten zijn gericht op een breder en algemeen publiek met interesse voor specifieke onderwerpen. In 2025 is de reeks uitgebreid met zeven 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 'Er is geld van mijn rekening geboekt, maar ik heb niet met die betalingen ingestemd. Moet de bank dit vergoeden?' of 'Mag de verzekeraar mijn schadeverzekering beëindigen als ik te laat betaal?'

De voorzitter van de Geschillencommissie en medewerkers van Kifid hebben op verzoek van media, brancheorganisaties en kennisinstellingen verschillende presentaties verzorgd. Kifid verzorgde evenals voorgaande jaren Masterclasses voor masterstudenten van de rechtenfaculteiten van respectievelijk de Erasmusuniversiteit Rotterdam (EUR), Rijksuniversiteit (RU) Nijmegen en Rijksuniversiteit Leiden. De studenten maken op een interactieve manier kennis met alternatieve geschilbeslechting en hoe dat werkt. Tijdens een afsluitend informeel samenzijn staat de ontmoeting met medewerkers van Kifid centraal, waarmee het beeld van Kifid als werkgever meer kleur krijgt.

Samenwerking

Samenwerking ADR-Nederland

Nederland kent vijf erkende alternatieve geschilinstanties, waaronder Kifid. Sinds 2018 werken deze geschilinstanties met elkaar samen in [ADR-Nederland](#). Naast Kifid zijn dit de Huurcommissie, de Geschillencommissie (DGC) en SKGZ (Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen) en sinds 2024 maakt ook de nieuwe Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) deel uit van deze samenwerking. Zowel directeuren als beleidsmedewerkers van deze ADR-organisaties komen regelmatig bij elkaar voor inhoudelijk en strategisch overleg. Waar mogelijk trekken ze samen op en zetten hun kennis en ervaring samen in voor het versterken van een laagdrempelige toegang tot het recht voor tienduizenden rechtzoekenden.

Begin 2025 heeft Kifid namens de vijf ADR-organisaties een presentatie verzorgd voor de deelnemers van het congres 'Conflictoplossend vermogen van de rechtspleging' om duidelijk te maken hoe de ADR-organisaties kunnen bijdragen aan het vergroten en versterken van de toegang tot het recht. Met buitengerechtelijke geschilbeslechting kun je de rechtspraak ontlasten. Daarnaast hebben de vijf ADR-organisaties de handen in een geslagen bij het onderzoek van HiiL (The Hague Institute for Innovation of Law) naar de ADR-praktijk in Nederland. Met als resultaat de leerpublicatie 'Leren van de ADR-praktijk' die begin 2026 is gepubliceerd en overhandigd aan de voorzitter van de Tweede Kamercommissie Justitie en Veiligheid.



Internationale samenwerking

Kifid is lid van het Europese netwerk van organisaties voor alternatieve financiële geschilbeslechting (FIN-NET). Tweemaal per jaar ontmoeten de vertegenwoordigers van de verschillende organisaties elkaar om zich te laten informeren over ontwikkelingen in Europese regelgeving voor de financiële sector. Daarnaast is er volop ruimte om kennis en ervaring uit te wisselen. 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 de stand van zaken rond het pakket retailbeleggingen (Retail Investment Strategy) en de herziening van de richtlijn voor betaaldiensten (PSD3 en PSR). Veelbesproken onderwerp binnen het Europese netwerk blijft de bestrijding van fraude met betalingsdiensten en -producten. Er is een breed gedeelde zorg over de vele mensen die slachtoffer worden van oplichting als gevolg van phishing, spoofing, bankhelpdeskfraude, datingfraude en zo meer. Hiermee zijn vaak grote bedragen gemoeid en de impact die het heeft op slachtoffers is groot.

Eind 2025 heeft het Europees Parlement de herziening van de Europese ADR/ODR-richtlijn aangenomen. Het is aan het ministerie van Justitie en Veiligheid om deze richtlijn in Nederland te implementeren. Dit kan gevolgen hebben voor de werkwijze van Kifid en andere ADR-organisaties. Om die reden blijft Kifid hierover in gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid en het ministerie van Financiën.

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 2025 de jaarlijkse netwerkbijeenkomst in Australië (Queenstown). In het gastland was de organisatie in handen van drie Nieuw-Zeelandse organisaties: de Insurance & Financial Services Ombudsman, de Banking Ombudsman Scheme en de Financial Ombudsman Service. Deze jaarlijkse bijeenkomst is van toegevoegde waarde vanwege de uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van bemiddelen en schikken met financiële ombudsmensen uit alle windstreken.

Zichtbaarheid

Consumenten en kleine ondernemers met een financiële klacht moeten Kifid gemakkelijk kunnen vinden. De naamsbekendheid en zichtbaarheid van Kifid behouden en versterken is daarom belangrijk. Het klanttevredenheidsonderzoek 2025 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. Opvallend is de toename van het aantal mensen dat bij Kifid uitkomt na een zoekopdracht op internet. In 2025 kwam een derde van de consumenten zo bij Kifid uit; in 2024 was dat nog maar een op de vijf consumenten. Daarnaast zijn bekenden, belangen- en consumentenorganisaties, media en AFM bronnen die mensen doorverwijzen naar Kifid. Toch is het denkbaar dat er mensen zijn die voor het oplossen van hun financiële klacht Kifid niet weten te vinden. Kifid blijft zich daarom inspannen mensen op meer en alternatieve manieren en plekken te informeren over wat Kifid voor hen kan betekenen. Met nieuwsberichten, columns en interviews en inzet van sociale media vestigt het klachteninstituut de aandacht op belangwekkende uitspraken en ontwikkelingen in de organisatie.

Nieuwe website

In 2025 is de website van Kifid vernieuwd en heeft een frisse en menselijker uitstraling gekregen. Ook is de website overzichtelijker en gebruiksvriendelijker ingericht en goed te gebruiken op zowel desktop, tablet als mobiel. Mensen met een financiële klacht, financiële dienstverleners, mensen op zoek naar kennis en uitspraken van Kifid en andere geïnteresseerden kunnen gemakkelijk en snel vinden wat zij zoeken. Op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bezoeken dagelijks tussen de 800 en 1.000 mensen de website van Kifid. Naast de homepage zoeken de bezoekers voornamelijk naar kennis en uitspraken of zoeken ze naar de informatie bij 'Ik heb een klacht'. In de top-10 van meest bezochte pagina's volgen daarna nieuws, over Kifid, de contactpagina, het dienstverlenersregister, de Werken-bij pagina en de pagina met informatie in het Engels.



Homepage van de vernieuwde Kifid website

Social media

Mensen maken vrijwel dagelijks gebruik van social media om in contact te staan met anderen en om zich te laten informeren over alles wat hen bezighoudt of interesseert. Kifid deelt al jarenlang nieuwsberichten, kennisdocumenten, animaties en vacatures via LinkedIn. Sinds september 2024 is Kifid voor volgers en andere geïnteresseerden ook te vinden op Facebook en Instagram.

Met ruim 1.200 nieuwe volgers in 2025 heeft Kifid op LinkedIn inmiddels meer dan 12 duizend volgers aan zich weten te binden. Eind 2025 is het totaal aantal volgers ruim 12.600 ten opzichte van 11.350 eind 2024. 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.

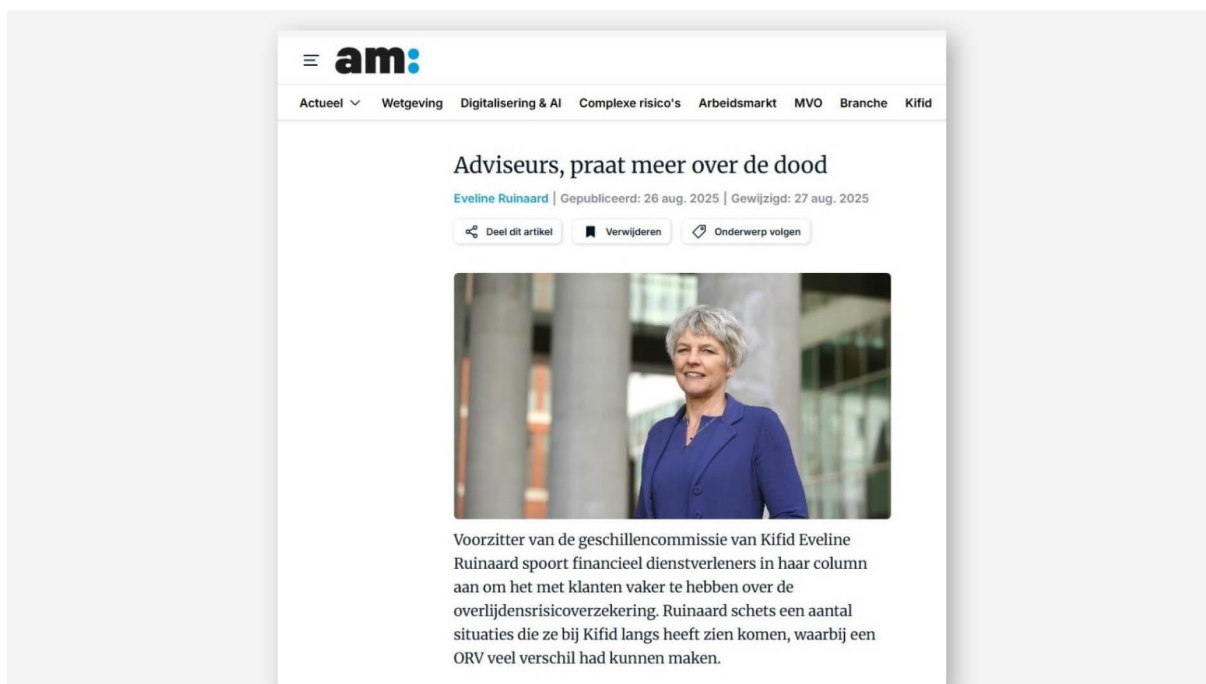


Kifid ook zichtbaar en te volgen op Instagram

Columns en interviews

Voor amweb.nl, een nieuwsplatform voor de financiële professional, schreef Eveline Ruinaard in 2025 drie blogs. Deze blogs zijn daarnaast door am: en door Kifid op haar sociale mediakanalen verspreid. Haar blog met een pleidooi om meer aandacht te geven aan het belang van een overlijdensrisicoverzekering kreeg een vervolg met een interview in de nieuwsbrief van het Verbond van Verzekeraars en een opinieartikel in een special van het vakblad VVP. Bij 1Vandaag-radio was ze te horen in een item over de manier waarop banken het verplichte klantonderzoek vanwege de antiwitwasregels uitvoeren. Daarin kon zij toelichten hoever banken mogen gaan met vragen naar de herkomst van je geld. Banken mogen dit doen; wel zijn er grenzen. Het informatieverzoek moet redelijk en proportioneel zijn en klanten moeten de tijd krijgen om het verzoek in te willigen.

In het ledenblad van Vereniging Eigen Huis verscheen een paginagroot artikel met Eveline Ruinaard over wat Kifid kan betekenen voor woningeigenaren en voor verenigingen van eigenaren (VVE's).



Een van de columns die Eveline Ruinaard schreef voor am:

Overige media

Uitspraken, nieuwsberichten en kennisdocumenten van Kifid hebben ook in 2025 regelmatig geleid tot publicaties in de Geld-rubriek van De Telegraaf, consumentenrubrieken zoals Geld & Recht van Plus/PlusOnline en de Consumentengids en de Geldgids van de Consumentenbond. Daarnaast hebben de consumentenprogramma's Radar en Kassa gebruik gemaakt van reacties van Kifid op door de redactie voorgelegde vragen. Zoals over mogelijk teveel betaalde rente op doorlopend krediet, over bankhelpdeskfraude en over dienstverlening door incassobedrijven.

In vakmedia zoals am:web, vvp-online en in finance 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, verreken Kifid dit bij de eerstvolgende facturatie met de aangesloten financiële dienstverleners zoals omschreven in het Kostenreglement.



Verkorte jaarrekening 2025

De verkorte jaarrekening is ontleend aan de volledige jaarrekening d.d. 15 april 2026. 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 2025

<i>Bedragen in €</i>	2025	2024
Activa		
Immateriële vaste activa	247.345	245.048
Materiële vaste activa	1.523.730	1.583.387
Vlottende activa	531.955	473.388
Liquide middelen	962.462	1.442.620
Totaal Activa	3.265.492	3.744.443
Passiva		
Vermogen	1.680.000	1.680.000
Langlopende schulden	259.905	297.260
Overige schulden en overlopende passiva	1.325.587	1.767.183
Totaal Passiva	3.265.492	3.744.443

Staat van baten en lasten 2025

<i>Bedragen in €</i>	Realisatie 2025	Realisatie 2024
Baten		
Jaarbijdragen	11.720.000	11.140.000
Overige bijdragen	113.608	97.406
	11.833.608	11.237.406
Lasten		
Personeel in dienst	7.605.591	6.975.401
Opleiding & Educatie	224.737	257.313
Tijdelijk personeel	251.216	251.530
Flexibele schil	350.250	328.190
Commissies	1.142.081	1.100.148
Subtotaal Personeelskosten	9.573.875	8.912.582
Afschrijvingskosten	304.234	285.030
Huisvestingskosten	720.142	683.308
Bestuurskosten	65.856	61.163
Kantoomateriaal	106.278	110.600
Communicatie	177.522	182.426
Automatisering	375.578	426.373
Diensten door derden	268.849	267.995
Financiële baten en lasten	5.866	5.879
Onvoorzien	0	0
	11.598.200	10.935.356
Saldo baten en lasten	235.408	302.050
Te verrekenen met aangeslotenen	-235.408	-302.050
Saldo baten en lasten na verrekening	0	0
Bestemming saldo baten en lasten	2025	2024
Dotatie algemene reserve	2.297	78.462
Onttrekking wettelijke reserve	-2.297	-78.462
Saldo baten en lasten na bestemming	0	0

Toelichting op de balans 2025

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 2025 hebben nieuwe investeringen in dit systeem plaatsgevonden.

Materiële vaste activa

Dit betreft de inventaris en de hardware. De investeringen inventaris in 2025 betreft gemaakte kosten inzake de interieur van het nieuwe kantoorgebouw. De investeringen hardware in 2025 betreffen vervanging in verband met einde levensduur.

Vlottende activa

Dit bedrag bestaat uit door Kifid vooruitbetaalde bedragen in 2025 die betrekking hebben op 2026. 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 2025 € 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 2025. Dit bedrag wordt op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2026 verrekend met de facturatie van 2027.

Overige passiva

De overige passiva betreffen het uitstaand saldo aan crediteuren per ultimo 2025, de in 2026 ontvangen inkoopfacturen die betrekking hebben op 2025, de te verrekenen bedragen (resultaat 2024) met de aangesloten financiële dienstverleners, de afdrachten aan de belastingdienst en de reservering vakantiedagen.

Toelichting op de staat van baten en lasten

De staat van baten en lasten over 2025 sluit met een positief resultaat van € 235.408. Dit resultaat zal op grond van artikel 9 van het Kostenreglement 2026 worden verrekend met de aangesloten financiële dienstverleners met de facturatie van 2027. Voornaamste oorzaken van het overschot zijn lagere salariskosten door het later invullen van vacatures en minder onvoorziene kosten ten opzichte van de begroting.

Bezoldiging topfunctionarissen WNT

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Stichting Kifid. Het voor Stichting Kifid toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2025 € 246.000 (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 2025

<i>bedragen in €</i>	mr. E.C. Ruinaard
Functiegegevens	Voorzitter Geschillencommissie
Aanvang en einde functievervulling in 2025	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 199.446
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 46.554
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 246.000</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 246.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Bezoldiging	€ 246.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

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
Bezoldiging	€ 232.911

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2025

	mr. G.O. van Veldhuizen	dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	drs. B.R. Combée	drs. P.A. Morshuis
<i>bedragen x € 1</i>				
Functiegegevens	Voorzitter	Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2025	01/01-31/12	01/01-30/11	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging	€ 18.450	€ 14.094	€ 15.375	€ 15.375
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 36.900	€ 22.511	€ 24.600	€ 24.600
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bezoldiging p.p.	€ 18.450	€ 14.094	€ 15.375	€ 15.375
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 2024				
<i>bedragen x € 1</i>				
Functiegegevens		dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer	drs. B.R. Combée	drs. P.A. Morshuis
		Vicevoorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024		01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Bezoldiging p.p.				
Bezoldiging		€ 14.563	€ 14.563	€ 14.563
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		€ 23.300	€ 23.300	€ 23.300

1d. Toezichthoudende topfunctionarissen met een totale bezoldiging van € 2.100 of minder.

Gegevens 2025

	mr. J. den Hartogh	mr.dr. M.R. Ramlal
Naam		
Functie	Lid	Lid

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2025 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

A. Verklaring over de samengevatte jaarrekening 2025

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2025 (hierna: 'de samengevatte jaarrekening') van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2025 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 2025 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op basis van de grondslagen zoals beschreven op bladzijde 67 in de toelichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de samengevatte balans per 31 december 2025;
2. de samengevatte staat van baten en lasten over 2025; 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 15 april 2026.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2025 van Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in onze controleverklaring van 15 april 2026.

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 op bladzijde 67 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, 15 april 2026

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

Vormgeving, advies en productiebegeleiding

Gloedcommunicatie

April 2026