

geld  belangen

Manifest

Op naar
Kifid 2.0

Het Kifid is ontstaan omdat de consument (beter) beschermd moest worden ten opzichte van de financiële sector. Het huidige Kifid is verworpen tot een op juristerij gebouwde 'kleine rechtbank'. Dat past niet bij het uitgangspunt dat de consument een laagdrempelige, eenvoudige geschillenbeslechtsprocedure beschikbaar moet hebben.

Het is tijd voor verandering. Op naar Kifid 2.0 waarbij de volgende uitgangspunten gelden.

Dienstbaarheid

Bij het Kifid staat dienstbaarheid ten aanzien van consumenten voorop. Het Kifid is immers opgericht in het kader van consumentenbescherming.

Mediation

Kifid heeft mediation als hoofdtaak. Slechts als partijen er niet uit komen zal Kifid een uitspraak doen.

Spoed

Kifid behandelt een zaak met gezwinde spoed.

Coach

De 'secretaris' (dossierbehandelaar) is een coach voor de consument.

Skills van de coach

De dossierbehandelaar (coach) is in eerste instantie financieel technisch en sociaal maatschappelijk onderlegd, waarbij het juridisch aspect een bijrol heeft

Samenstelling geschillencommissie

Een geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, iemand vanuit de branche en iemand namens consumenten.

Ronde of ovalen tafel

Zittingen worden gehouden aan een ronde of ovalen tafel.

Verslagen

Van zittingen worden verslagen gemaakt (schriftelijk of audio-/visueel) zodat partijen achteraf terug kunnen lezen dan wel horen / zien wat er tijdens een zitting is besproken.

Moraliteit

Niet slechts de juridische merites wordt in een klachtprocedure betrokken. Ook de moraliteit.

Wisseling van vertegenwoordigers financieel dienstverlener

Financieel dienstverleners groter dan 30 medewerkers wijzen per klacht een andere klachtbehandelaar aan.

Externe ondersteuning

Een financieel dienstverlener kan zich alleen dan laten bijstaan door een externe advocaat, andere deskundige of deskundigenrapport als de consument aangeeft dat ook te doen.

Gehoord weten

Een dossier wordt pas gesloten nadat de consument verklaard heeft dat hij zich voldoende gehoord weet.
(Ongeacht de uitkomst van het geschil)

Groepsgewijze klachtbehandeling

Indien een aantal consumenten een met elkaar vergelijkbare klacht heeft kan deze groep die klacht gezamenlijk laten behandelen.

Openbare publicaties

Kifid zal in begrijpelijke taal op de site melden welk soort klachten zij heeft ontvangen en hoe daar mee is om gegaan.

Spiegel

Kifid zal – op grond van de klachten - de financieel dienstverleners (per branche of per bedrijf) openlijk een spiegel voor houden van zaken waarvan Kifid vindt dat die beter moeten.

In beroep / consument

Het grensbedrag dat voor de consument geldt om in beroep te mogen gaan is € 10.000. Indien de voorzitter van de Geschillencommissie daarin mee werkt kan hij voor de consument ook beroep open stellen zonder grensbedrag.

In beroep / financieel dienstverlener

Na een – voor de consument voordelige - uitspraak kan een financieel dienstverlener alleen in beroep gaan indien deze duidelijk maakt dat die uitspraak naar waarschijnlijkheid gaat leiden tot meer dan €5.000.000 aan claims.

TOELICHTING

Begin deze eeuw is door de regering vast gesteld dat er bij de consument een grote kennisachterstand ('biass') is ten opzichte van de financiële sector. En dat de consument daarbij beschermd moet worden voor als er iets mis gaat. Dit wringt met name door het toenemend streven naar financiële techniek, waarbij het menselijk contact tussen financieel dienstverlener en consument ondergeschoven raakt. Terwijl geld voor de consument een onmisbaar middel is om zijn leven te leven.

Bij het ontstaan van het Kifid hadden m.n. de verzekerings- en bancaire sector nog een grote vinger in de pap. Om die reden is het Kifid geworden zoals het nu is: een soort kleine rechtbank, waar juristerij de boventoon voert. Daarbij speelt ook het door de financiële branche veel gehanteerde principe van 'verdeel en heers'. Men wil het liefst alle zaken 'klein' houden en dat ieder dossier apart behandeld wordt. Zelfs bij met elkaar vergelijkbare klachten. Geen grote stenen in de vijver.

Het is tijd voor verandering: Kifid 2.0

Dienstbaarheid

Met als voorbeeld de Financial Ombudsman Services in Engeland en indachtig dat Kifid werkt onder de ADR-richtlijn vanuit Europa (waarin staat dat consumentenbescherming voorop staat) en zonder haar onafhankelijkheid te verliezen zal Kifid dienstbaar moeten zijn aan de consument. Consumentenbescherming was het uitgangspunt bij oprichting van het Kifid.

Mediation

De Kifid medewerkers zullen hun best doen zaken eerst via bemiddeling met de financieel dienstverlener op te lossen. (Mediation) Pas als dat uiteindelijk niet slaagt zal er een uitspraak door een geschillencommissie worden gedaan.

Spoed

Kifid medewerkers moeten beseffen dat het de consument in de meeste gevallen om geld gaat. De consument betaalt naar zijn mening teveel (of heeft teveel betaald) dan wel hij ontvangt te weinig (heeft te weinig ontvangen). Bij langdurige behandeling ondervinden de meeste stakeholders daarvan geen financieel nadeel. Integendeel zelfs. De medewerkers van de financieel dienstverlener, de medewerkers van het Kifid, de eventueel ingehuurd externe deskundigen (zoals advocaten) krijgen gewoon hun beloning. Echter, hoe langer een zaak duurt, des te langer ervaart de consument het financieel nadeel. Daarom moeten zaken met de meest mogelijk spoed worden behandeld en afgerond.

Coach

In de huidige vorm is de dossierbehandelaar (secretaris) een jurist, die hoofdzakelijk een 'postbode' is tussen consument en financieel dienstverlener. Weliswaar kan hij verduidelijkende vragen stellen, maar blijft op afstand. Omdat geldzaken vaak abstract zijn en veel consumenten (juist door de kennisachterstand) hun grief niet goed kunnen verwoorden zal de dossierbehandelaar hem als coach daarbij helpen.

Skills van de coach

Een dossierbehandelaar moet verstand hebben van geldzaken. En met empathie de consument in woord en geschrift bij kunnen staan. Daarom zal hij op financieel technisch gebied en sociaal maatschappelijk (psychologisch) ervaring en kennis moeten hebben. Natuurlijk speelt 'recht' een rol, maar dat moet niet de focus zijn, van waaruit een coach werkt.

Samenstelling geschillencommissie

Pas nadat de coach er niet in geslaagd is een bemiddelingsresultaat te bereiken zal een geschillencommissie zich over het dossier uitspreken. De samenstelling van zo'n commissie bestaat in beginsel uit drie mensen: een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger namens de financiële sector en een vertegenwoordiger vanuit consument. Zoals bij andere geschillencommissies voor consumentenzaken. Van de situatie dat een geschillencommissie uit drie juristen bestaat, bij voorkeur oud-rechters, moeten we af. De ervaring leert dat deze - overigens respectabele - mensen te veel de 'gewone' rechtsprocedures aanhangen.

Ronde of ovalen tafel

Voor een consument is een zitting bij een geschillencommissie niet iets wat hij dagelijks mee maakt en niet zelden een 'spannende aangelegenheid'. Partijen worden nu van elkaar af opgesteld in een driehoek. Met aan het hoofd van de driehoek de commissie, aan een van de punten de consument en de andere punt de financieel dienstverlener. Dat moet anders, Bij een zitting zal het gezelschap plaats nemen rond een ronde of ovalen tafel. Hierbij dient de consument - indien nodig - op zijn gemak gesteld te worden.

Moraliteit

Soms zijn klachten moreel gegrond, maar strikt genomen juridisch (nog) niet. Daar zal binnen de oplossingsgerichtheid van het Kifid mee rekening gehouden moeten worden.

Verslagen

Na een bijeenkomst bij de geschillencommissie kan het zijn dat partijen twijfelen aan de juistheid van de weergave daarvan. Daarom moeten partijen het terug kunnen lezen, zien of horen. Aan hen worden facultatief schriftelijke of audio(-visuele) verslagen ter inzage gegeven.

Wisseling van vertegenwoordigers financieel dienstverlener

Veel financieel dienstverleners centraliseren tegenwoordig ontvangen klachten. Bij een klacht en gang naar het Kifid hakken zij meer met het bijtje dan de consument. Zeker als vaker dezelfde klachtbehandelaar de gang met en naar het Kifid moet maken bestaat het gevaar van een 'ouwe jongens – krentebrood'-sfeer tussen financieel dienstverlener en Kifid-medewerkers over het hoofd van de consument heen. Om dat zoveel mogelijk tegen te gaan zal de klachtbehandeling bij de financieel dienstverlener over zoveel mogelijk medewerkers gespreid moeten zijn. Overigens leren op die manier ook meer medewerkers wat er (mogelijk) fout is.

Externe ondersteuning

Bij laagdrempelige geschilbeslechting behoort de consument zijn belang zelf te kunnen behartigen. Hij moet daarbij niet 'verplicht' zijn om (dure) externe deskundigen zoals een advocaat in te moeten schakelen. In de huidige situatie maken financieel dienstverleners al snel wel gebruik van een extern advocaat. Deze heeft doorgaans als focus om de 'schade' voor zijn opdrachtgever te vermijden of zo laag mogelijk te houden en de consument zo goed mogelijk klein te krijgen. Ook heeft zo'n externe advocaat niet iets als een 'banken-eed' afgelegd, waarin staat dat consumentenbelang centraal moet worden gesteld. Daarom mag een financieel dienstverlener voortaan alleen een externe advocaat inschakelen nadat de consument aangeeft dat ook te zullen. Geldt ook voor andere externe deskundigen of deskundigenrapporten.

Gehoord weten

In de meeste gevallen wil een consument (al dan niet naast een financiële compensatie) dat hij gehoord wordt. Pas als hij dat heeft verklaard mag Kifid het dossier sluiten. (Er mag een maximum termijn aan verbonden worden, voor gevallen waarin de consument niet kan of wil verklaren). Bij situaties waarbij de consument niet kan of wil verklaren zich gehoord te voelen doet Kifid zijn uiterste best die situatie ten goede te keren.

Groepsgewijze klachtbehandeling

Indien Kifid ziet dat een aantal klachten duidelijk met elkaar overeen komen, zal zij betrokken consumenten benaderen om te zien of men deze klacht gebundeld behandeld wil zien. Als een groep consumenten een duidelijk op elkaar gelijkende klacht heeft kunnen zij gebundelde behandeling vragen. Dit voorkomt het 'verdeel en heersprincipe' dat al eerder beschreven is.

Openbare publicaties

Als een consument een klacht heeft en vaak niet goed weet hoe hij daarmee om moet gaan helpt het als hij op de site van het Kifid kan zien welke klachten er zijn en hoe er mee omgegaan kan worden en omgegaan wordt. Het Kifid kan vanuit haar ervaring hierover verhalen. Dat moet in heldere en begrijpelijke taal gebeuren. Eventueel met filmpjes. Aan de huidige praktijk – het publiceren van uitspraken – heeft vrijwel niemand iets. Het is niet eenvoudig toegankelijk qua onderwerp en teksten. Bijkomend effect van duidelijke openbare publicaties kan zijn dat er van dergelijke publicaties een leereffect richting financieel sector uit gaat.

Spiegel

Dat leereffect kan nog sterker. Als Kifid ervaart dat er een groot aantal klachten zijn over een bepaald financieel product en/of financieel dienstverlener dan zal Kifid dat openbaar melden. Met suggesties voor verbetering. (Dit laatste na eventueel in conclaaf gegaan te zijn met betrokken consumenten).

In beroep / consument

Destijds is besloten dat er niet oneindig doorgezeurd zou moeten kunnen worden bij het Kifid. Tenzij het belang van de consument groot was. Daarom is er een grensbedrag gesteld van € 25.000. Dat blijkt in een aantal gevallen te hoog. Daarom moet dat naar beneden bijgesteld worden naar € 10.000. De huidige praktijk dat de voorzitter van de geschillencommissies ook beroep open kan stellen zonder dat het grensbedrag is bereikt moet ook in de nieuwe situatie gelden voor de consument.

In beroep / financieel dienstverlener

Het komt voor dat de Geschillencommissie een uitspraak doet maar deze nog graag getoetst wil zien bij de Commissie van Beroep. Als de Geschillencommissie zo'n beroep open stelt geldt dat voor beide partijen (consument én financieel dienstverlener). Als de uitspraak van de Geschillencommissie in het voordeel van de consument is uit gevallen zal het uiteraard de financieel dienstverlener zijn die graag van dat beroep gebruikt maakt. Maar dan moet de consument weer een hele procedure door en duurt het langer voordat hij zijn genoegdoening krijgt.

Ook in de huidige situatie kan een financieel dienstverlener in beroep, namelijk als hij denkt dat een – voor de consument voordelige - uitspraak een dusdanig precedent schept dat hij claims van € 5 miljoen of meer kan verwachten. In dat geval moet die consument meewerken aan de beroepsprocedure, maar wordt wel eerst schadeloos gesteld. Eventuele begeleidingskosten die de consument moet maken tijdens de beroepsprocedure worden door de financieel dienstverlener betaald. Deze vorm van beroep kan gehandhaafd blijven.

Koudum, januari 2020

De missie van St Geldbelangen is: het behartigen van de collectieve belangen, die consumenten, ZZP-ers en MKB hebben bij financiële instellingen, zoals banken, verzekeraars en financieel adviseurs

Wetterbies 1, 8723 HA Koudum
www.geldbelangen.nl
info@geldbelangen.nl
06 – 234 224 35