



klacht kan worden opgelost. Je kunt een hele juridische procedure inschieten, maar je kunt ook een goed gesprek hebben en kijken hoe het op te lossen is. Ik zie dat banken hier projecten mee draaien en uitproberen hoe het werkt als ze gaan bellen.”

**6** Gaat dit niet een beetje in tegen de trend dat de samenleving steeds meer juridiseert?  
 “Ja, en ik ben er echt een pleitbezorger van dat we daarvan terug moeten komen. Het lost niets op en brengt mensen veel meer in standpunten in plaats van in gemeenschappelijke belangen. Bij bemiddeling is veel meer de vraag hoe we de kink in de kabel kunnen oplossen, zodat partijen daarna samen verder kunnen. Ik zie ook wel een kentering in de juridisering van de samenleving. Ik zie op

**‘TEGEN BANKEN EN VERZEKERAARS ZEG IK DAT DE JURIDISCHE AFDELING MOET DOEN, WAT WIJ DOEN, NAMELIJK DE TELEFOON PAKKEN EN KIJKEN HOE EEN KLACHT KAN WORDEN OPGELOST’**

allerlei niveaus dat mensen zoeken naar andere manieren om tot een oplossing te komen.”

**7** Kifid heeft de doelstelling om de helft van alle zaken af te handelen met bemiddeling. Zit dit ook daarachter?

“Zeker. Het gaat erom een passende oplossing te vinden, dat hoeft niet altijd de meest juridisch juiste te zijn. Als beide partijen er tevreden mee zijn dan is dat precies wat we willen bereiken. Dat is het mooie van buitenrechtelijke geschilbeslechting, dat er ruimte is om te bemiddelen en schikken en het goede gesprek te bevorderen.”

**8** Een financieel dienstverlener heeft wel een sterke positie in vergelijking met een consument. Is de belegger in een bemiddeling niet in het nadeel?

“Iedereen moet het voor zichzelf bepalen. Wij garanderen dat we er heel goed naar kijken. Wij hebben heel deskundige mensen in huis. Het voordeel van een zaak over beleggen bij Kifid voeren is dat in de commissie altijd beleggingsdeskundigheid zit. Er wordt hier altijd vanuit een andere invalshoek gekeken dan alleen een juridische. Wij hebben dus eigenlijk betere deskundigheid dan de rechter. We proberen een oplossing tussen partijen te bewerkstelligen. Je hebt bij ons sneller duidelijkheid dan als je de hele procedure bij de rechtbank moet doorlopen. Onze mensen bewaken het speelveld en zorgen dat iedereen begrijpt waar het over gaat. Als de belegger zelf een stukje regie wil houden, kan dat hier prima. Er is bovendien ruimte voor consumenten om