

‘De beleggingswereld laat zich moeilijk reguleren’

Eveline Ruinaard heeft haar hele werkzame leven in de rechtspraak doorgebracht.

Ze had uiteenlopende functies als rechter, bestuurder van de rechtbank en directeur bij de Raad van State. Sinds januari 2017 is ze voorzitter Geschillencommissie en algemeen directeur van Kifid, het Klachteninstituut financiële dienstverlening, en streeft ze er juist naar formele juridische procedures te vermijden. Kifid zet namelijk sterk in op bemiddeling tussen de consument die een klacht heeft en zijn financieel dienstverlener.

Naast de weg naar de rechtbank, is een procedure bij Kifid de andere weg die beleggers met een klacht over een bank, broker of adviseur kunnen volgen om hun recht te halen. De organisatie is bevoegd voor vorderingen tot één miljoen euro. Alle financieel dienstverleners die een vergunning hebben van de AFM zijn bij Kifid aangesloten.

Beleggingsklachten maken slechts 5 procent uit van alle zaken die er worden behandeld. Van de 149 zaken in 2018 werd er in ruim de helft van de gevallen een oplossing gevonden door bemiddeling. In de rest van de gevallen kwam het tot een uitspraak die wel, moet gezegd, vaak uitvalt in het voordeel van de financieel dienstverlener.

Ruinaard vertelt wat beleggers met klachten kunnen verwachten van Kifid. Daarbij grijpt ze de gelegenheid ook aan om beleggers erop te wijzen dat ze ook zelf een verantwoordelijkheid hebben om te voorkomen dat ze onverantwoorde risico's lopen.

1 Kunt u om te beginnen schetsen wat een belegger kan verwachten als hij een klacht indient bij Kifid?

“Eerst wordt gecheckt of de belegger aan het goede adres is, want het komt voor dat consumenten met klachten komen waarvoor wij niet bevoegd zijn of die veel te laat zijn. Als die eerste selectie goed is gegaan, komt een belegger terecht bij een ervaren secretaris die de telefoon pakt en de consument opbelt. Wat we dan proberen, is om de klacht achter de klacht te ontdekken: waar gaat het iemand nou echt om, waar is het nou echt misgegaan in de beleggingsrelatie en wat wil iemand opgelost zien. Als de secretaris dat weet dan probeert hij daarmee al te kijken of er bemiddeling mogelijk is. Hij kan dat telefonisch doen, maar kan partijen ook uitnodigen om te bespreken wat een oplossing zou kunnen zijn door een bemiddeling waarbij een lid van de Geschillencommissie en de secretaris in gesprek gaan met partijen. Als er geen resultaat

komt uit bemiddeling, komt er een uitspraak.”

2 Met wat voor zaken komen beleggers bij u?

“Zorgplicht is een thema dat over de hele linie veel voorkomt, dus ook bij beleggen. Mensen raken soms met risicovolle producten zoals cfd's en etf's in korte tijd veel geld kwijt. Dan hebben we al gauw dat ze hier aan de deur kloppen. Gelukkig heeft de AFM nu beperkingen gesteld aan cfd's, dat is wel heel mooi want wij zien daar zorgelijke dingen in. Vaak gaat het dan wel om beleggers die *execution only* hebben belegd en zeggen dat hun financieel dienstverlener ze onvoldoende heeft voorgelicht over de risico's.”

3 Heeft de belegger dan een kans van slagen?

“Dat is best ingewikkeld want bij *execution only* heeft de beleggingsadviseur geen rol meer of is er alleen een handelsplatform dat orders uitvoert. We hebben hier een zaak gehad van