



kunnen handelen. Daarbij geldt ook een schadebeperkingsplicht. Kifid stelt dat van degene die schade lijdt of dreigt te lijden, mag worden verwacht dat hij maatregelen treft om het ontstaan van de schade te voorkomen of ten minste de schade te beperken.

ONDERNEEM ACTIE

Zodra een belegger op de hoogte is van een mogelijk schadeveroorzakende gebeurtenis, moet deze dus maatregelen treffen om de schade te beperken. Anders is (een deel van) de schade niet toe te rekenen aan de financiële dienstverlener en blijft deze voor rekening van de belegger. In de eerste uitspraak bijvoorbeeld had de belegger, zodra de storting was verholpen na 12.00 uur, de aandelen SBM Offshore en Ahold kunnen verkopen om zo de schade van de storting te voorkomen of te beperken.

HET KAN HELPEN OM DESKUNDIG (JURIDISCH) ADVIES IN TE WINNEN

WACHT NIET MET EEN KLACHT

Een consument die een klacht wil indienen tegen zijn bank of broker, dient daarvoor eerst gebruik te maken van de wettelijk verplichte interne klachtenprocedure bij de betreffende partij. Pas als dit traject is doorlopen, zijn verdere stappen mogelijk. Wie zich niet kan vinden in het verweer of de oplossing van de financieel dienstverlener, kan naar Kifid of de rechter stappen.

DRIE ROUTES

Er zijn drie routes voor geschillenbeslechting. Kifid biedt consumenten met een financiële klacht een laagdrempelig alternatief voor geschillenbeslechting via de rechter. Het is mogelijk om zonder juridische bijstand een zaak aan te brengen bij Kifid (zie meer informatie over de procedures op www.kifid.nl). De tweede mogelijkheid is om naar de

kantonrechter te stappen. Bij de kantonrechter geldt een (financiële) grens, want deze oordeelt over civiele conflicten tot een bedrag van 25.000 euro.

De derde route is de civiele rechter. Deze oordeelt over conflicten met een grotere financiële waarde dan de kantonrechter. Daarnaast is voor een procedure bij de civiele rechter juridische bijstand door een advocaat verplicht.

Hoewel bij Kifid (net zoals bij de kantonrechter) vertegenwoordiging door een advocaat dus niet vereist is, kan het soms wel helpen om deskundig (juridisch) advies in te winnen. Ook is het mogelijk om een (deskundige) vriend of een familielid aan te melden om deze mee te nemen naar een zitting. In geval van advies of bijstand is het altijd goed om duidelijk te informeren naar de kosten en voorwaarden. Wellicht is ook een zogeheten vrijblijvende quickscan te maken van het dossier.

Bij een klachtafhandeling via Kifid wordt eerst geprobeerd de klacht op te lossen door bemiddeling. Indien dat niet lukt, doet de Geschillencommissie uitspraak. Wie een indicatie wil hebben van klachten die tot een uitspraak hebben geleid, kan zoeken in het uitsprakenregister:

kifid.nl/uitspraken/. De behandeling van een klacht door de Geschillencommissie is gratis.

Bedenk wel dat de individuele omstandigheden anders kunnen zijn: iedere casus is uniek. Klachten die als gevolg van bemiddeling zijn opgelost, staan bovendien niet in het openbare register van uitspraken. Dit register geeft dus geen volledig beeld van alle dossiers die zijn behandeld. Het kan best zijn dat een klacht in eerder stadium al in onderling overleg is opgelost. Verder is nog een aantal zaken van belang om een goede zorgplichtklacht te formuleren, te onderbouwen en (tijdig) in te dienen (zie kader). Gelijk hebben is namelijk nog geen gelijk krijgen.