

Hoe te handelen bij een klacht tegen een bank, broker, adviseur of vermogensbeheerder?

Particuliere beleggers kunnen op verschillende vlakken niet tevreden zijn over financiële dienstverleners. Het kan bijvoorbeeld gaan over een klacht als gevolg van een storing bij de broker, om een wijziging in de dienstverlening, of om een fout bij de afhandeling van een transactie. **Wat te doen bij een klacht?**

Bij beleggingen gaat het vaak om flinke bedragen. Het werk van financiële dienstverleners luistert dan ook nauw en een klein foutje kan grote gevolgen hebben. Als u daarover een klacht hebt, is het van belang om die eerst voor te leggen aan de betreffende financiële dienstverlener. Een partij die in Nederland opereert en daarvoor een vergunning heeft, is namelijk op grond van de wet verplicht om een interne klachtenprocedure te hebben. Deze is gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

Hoe deze interne klachtenprocedure precies is ingeregeld, kan per dienstverlener verschillen.

OP DE WEBSITE OF HET HANDELS-PLATFORM IS VAAK INFORMATIE TE VINDEN OVER DE INTERNE KLACHTEN-PROCEDURE

Vaak is er op de website of het handelsplatform informatie te vinden over de klachtenprocedure, en anders kunt u dit telefonisch navragen. Wie zich niet kan vinden in het verweer of de eventueel geboden oplossing van de financiële dienstverlener, kan verdere stappen ondernemen.

Het gebeurt weleens dat leden de VEB benaderen, omdat zij na het indienen van de klacht bij de financiële dienstverlener geen reactie meer hebben ontvangen. Het lukt dan niet om de interne klachtenprocedure te doorlopen. Het is dan goed om eerst bij de financiële dienstverlener na te vragen of de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Wanneer er acht weken na het in-

dienen van de klacht geen reactie is van de financiële dienstverlener, kan de consument de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Voorwaarde is wel dat Kifid de klacht kan behandelen, waarover hierna meer.

DRIE MOGELIJKE ROUTES

Consumenten die nadere stappen willen zetten, hebben de keuze uit drie verschillende routes. De eerste optie is om het dossier voor te leggen aan Kifid. Deze biedt geschillenbeslechting als alternatief voor de rechter aan consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financieel dienstverlener.

Wanneer het dossier in behandeling wordt genomen, probeert Kifid eerst te bemiddelen tussen consument en financieel dienstverlener. Soms kan dat schriftelijk of telefonisch, in andere gevallen