

nodigt de Geschillencommissie de consument en een vertegenwoordiger van de financieel dienstverlener uit voor een bijeenkomst bij Kifid in Den Haag. De Geschillencommissie bespreekt daar de casus en stelt vragen. Op basis daarvan probeert deze commissie via bemiddeling tot een oplossing te komen. Mocht dat niet lukken, dan zal de Geschillencommissie zelf tot een uitspraak komen. Het indienen van een klacht bij Kifid is voor consumenten gratis en de behandeling door de Geschillencommissie is eveneens gratis.

De tweede mogelijkheid is om naar de kantonrechter te stappen. De kantonrechter behandelt binnen het civiel recht zaken tot en met een bedrag van 25.000 euro. Wat betreft de kosten, zijn in ieder geval griffierechten verschuldigd. De hoogte daarvan hangt af van de zaak.

De derde route is de gang naar de 'gewone' civiele rechter. Deze oordeelt over conflicten met een grotere financiële waarde dan de zaken die aan de kantonrechter worden voorgelegd. Consumenten die kiezen voor een procedure via de civiele rechter, krijgen te maken met diverse kosten. Naast griffierechten zijn er onder meer ook de kosten voor de advocaat. Voor een procedure bij de civiele rechter is juridische bijstand door een advocaat namelijk verplicht.

Bij de kantonrechter en bij Kifid is vertegenwoordiging door een advocaat niet verplicht. Toch kan het wel helpen om deskundig (juridisch) advies in te winnen. Let daarbij vooraf goed op de kosten en de voorwaarden. In sommige gevallen is het mogelijk om een kosteloze en vrijblijvende inschatting van de proceskansen te laten maken van het dossier. Een rechtsbijstandverzekering -mits met de juiste dekking- kan mogelijk ook hulp bieden. Bij Kifid is het toegestaan om een deskundige vriend(in) of familielid mee te nemen naar een zitting, mits u dat tijdig aanmeldt.

#### KLACHTAFHANDELING VIA KIFID

Veel consumenten die er zelf niet met de financieel dienstverlener uitkomen, kiezen ervoor om het dossier voor te leggen aan Kifid. In 2023 zijn er 179 beleggingsklachten door Kifid behandeld, waarvan er 72 met bemiddeling zijn opgelost, zo stelt Kifid in het jaarverslag over 2023. Van de beleggingsklachten waarin een uitspraak is gedaan, heeft de consument in zestien gevallen deels of geheel gelijk gekregen. De bemiddelresultaten zijn niet openbaar, de uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep wel.

Bij de keuze voor geschillenbeslechting via Kifid is het zinvol om na te gaan of de financieel dienstverlener bindend of niet-bindend is aangesloten. Bij een bindende uitspraak zijn consument en financieel dienstverlener gehouden aan het oordeel. Indien een partij het niet eens is met het oordeel kan deze, mits de klacht gaat over 25.000 euro of meer, naar de Commissie van



**IN 2023  
ZIJN ER 179  
BELEGGINGS-  
KLACHTEN  
DOOR KIFID  
BEHANDELD,  
WAARVAN  
ER 72 MET  
BEMIDDELING  
ZIJN  
OPGELOST**

Beroep van het Kifid stappen. De klachtenbehandeling bij de Commissie van Beroep kost 500 euro. Een gang naar de rechter kan wel, maar deze doet in principe geen inhoudelijke beoordeling. De rechter gaat na of het bindend advies van Kifid op een juiste manier tot stand is gekomen en voldoende is onderbouwd. Alleen wanneer dat niet zo is, zal de rechter de zaak opnieuw inhoudelijk beoordelen.

Bij een niet-bindende uitspraak hoeven consument en financieel dienstverlener zich niet te houden aan het oordeel van de Geschillencommissie. Een uitspraak is dan nog aan de rechter voor te leggen. De rechter zal de zaak dan helemaal opnieuw beoordelen.

#### JURISPRUDENTIE

Wie een beeld wil krijgen van vergelijkbare zaken die zijn behandeld, kan zoeken in de jurisprudentie. Dat kan zeker nuttig zijn, om bijvoorbeeld te zien welke schade is geclaimd, hoe die is onderbouwd en wat de