

# WAAROM HET KIFID HET ONTERECHT MOET ONTGELDEN

Slecht geformuleerde en onderbouwde klachten en een ondermaats compromis in de woekerpolisaffaire hebben het KiFiD ten onrechte met een imagoprobleem opgezadeld.

TEKST: PAUL VAN STRAATEN (VERMOGENSMONITOR)

**D**e afgelopen weken is er een agressieve discussie gaande over de onafhankelijkheid van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Zelfs minister De Jager heeft zich laten leiden door de opinie dat het instituut niet voldoende onafhankelijk is.

In het Financieele Dagblad werd onlangs de opinie van bestuursvoorzitter Hammerstein van het KiFiD geplaatst, nadat voorzitter Edgar du Perron van de Geschillencommissie (ook onderdeel van het KiFiD) zich een week eerder ook positief had uitgelaten over het KiFiD en zijn Geschillencommissie. Beleggers en critici zijn vast niet onder de indruk van deze slagers die hun eigen vlees keuren.

Het negativisme over het klachteninstituut is overigens niet nieuw. Een ondernemer die in 1987 zijn vermogen liet verspeelen door Rabo-dochter Schretlen, tracht al jaren begrip te krijgen voor zijn zaak die ooit door een voorloper van het KiFiD is behandeld. De inmiddels beroemde aow'er zag de Klachtencommissie Optiebeurs een teleurstellend vonnis uitspreken en beklimt sindsdien de barricaden. De onafhankelijkheid van de commissie wordt door hem betwijfeld en hij beschuldigt de klachtencommissie van het klakkeloos overnemen van leugens en verdraaiingen van de verweerder. Uiteindelijk kreeg de man zijn enorme restschuld (400.000 gulden) kwijtgescholden, terwijl de Hoge Raad in de effectenleaseaffaire maar tot 60 procent is gekomen.

## BEGRIJPelijke KRITIEK

De kritiek op het KiFiD is naar mijn oordeel begrijpelijk, maar volkomen misplaatst. Om de kritiek te begrijpen is het goed om na-

der te kijken naar het KiFiD en de klachten die het bereiken. Het KiFiD bestaat uit twee verschillende afdelingen: de Ombudsman en de Geschillencommissie. Deze laatste functioneerde in de tachtiger jaren reeds als Klachtencommissie Effectenbeurs en Klachtencommissie Optiebeurs. Zij werden later samengevoegd in het Dutch Securities Institute (DSI), waaraan in 2007 de klachtenafwikkeling werd onttrokken en ondergebracht in het KiFiD. De Geschillencommissie is zo een ervaren onderdeel van het KiFiD geworden waar doorgaans vakbekwame leden zich buigen over de klachten die door de Ombudsman niet tot een oplossing zijn gebracht.

Een klacht die wordt voorgelegd aan het KiFiD wordt doorgaans eerst beoordeeld door de Ombudsman. Deze probeert vanuit de overgelegde informatie tot een advies te komen waarmee partijen mogelijk tot een compromis komen. Veel klachten zijn echter zo slecht opgezet of zwak onderbouwd dat het voor de Ombudsman nauwelijks mogelijk is om deze te honoreren. Deze klachten bepalen zo in belangrijke mate het beeld van de Ombudsman. Onlangs bereikte mij zelfs een klacht die door de Ombudsman niet kon worden behandeld daar deze niet begreep waar de klacht betrekking op had ("waar de kwestie zich op toespitst is mij niet genoegzaam duidelijk"). Veel klachten worden zo niet-ontvankelijk of ongegrond verklaard, hetgeen een belangrijk stempel drukt op het KiFiD.

Van grotere betekenis voor het imago van het KiFiD is het compromis dat Ombudsman Wabeke bereikte in de woekerpolisaffaire. Dit compromis wordt van alle kanten als "ondermaats" bestempeld. Wabeke heeft zowel het KiFiD als de consument een slech-

te dienst bewezen. Daarbij vergeten critici dat Wabeke destijds handelde op verzoek van de minister en niet onder het dak van het KiFiD opereerde. Het KiFiD behandelt namelijk geen collectieve zaken.

## EEN GROOT GOED

De Nederlandse consument is in ieder geval beter af dan onze zuiderburen. In België kennen ze een Bemiddelingsdienst, een vergelijkbaar orgaan in Brussel. Een zaak die medio 2010 tegen Van Lanschot België werd ingediend, wist de Vlaamse Ombudsman binnen twee maanden en op anderhalf A4 tje af te wijzen. Een geschillencommissie ontbreekt en een beroepsmogelijkheid eveneens.

Het KiFiD is een groot goed dat thans te kampen heeft met een imagoprobleem dat veroorzaakt is door de Ombudsman. De onafhankelijkheid lijkt natuurlijk een wassen neus met de financiering van de branche op de achtergrond, maar in de praktijk zal dit hoogstwaarschijnlijk alleen een rol spelen bij grootschalige zaken zoals de woekerpolisaffaire.

Het KiFiD zou wat mij betreft de Ombudsman moeten hervormen door:

de afwikkeling door de Ombudsman te versnellen;

- de consument de mogelijkheid te geven om zijn klacht direct voor te leggen aan de Geschillencommissie wanneer hij reeds uitgebreid schriftelijk heeft gecommuniceerd met de wederpartij;
- meer hulp te bieden aan 'unempowered' consumenten die nauwelijks in staat blijken een klacht te omschrijven of te beargumenteren;
- de mogelijkheid te bieden om collectieve zaken te behandelen. ■