

E-mail
rgoedhart@consumentenbond.nl

Doorkiesnummer
070-4454549

Doorkiesnummer telefax
070-4454591

Uw kenmerk

Ons kenmerk
RG/29959

Datum
26 maart 2007

D&O
T.a.v. mr J. Oosterbaan Martinus
Postbus 44
3870 CA HOEVELAKEN

Onderwerp
(Niet) bindend advies KIFID

Geachte Heer Oosterbaan Martinus,

Dit is de aan u op 22 maart telefonisch aangekondigde open brief in reactie op de informatie, die u de markt instuurt over bovenvermeld onderwerp. 'Open', omdat wij vinden dat u op dit moment een zeer grote maatschappelijke verantwoordelijkheid op u neemt in het kader van het klachtrecht van consumenten en u uw mening daarover wijd verbreidt. Wij vinden daarom dat wij dat nu ook moeten doen.

Wij vinden dat u met uw adviezen inbreuk pleegt op een klachtmogelijkheid voor de consument die na een aantal jaren van uitgebreid overleg tot stand lijkt te komen. Daarmee bewijst u de consument geen dienst; maar -voor u wellicht meer relevant- ook de door u geadviseerde financieel dienstverleners niet. Wij dringen er dan ook bij u op aan om op zijn minst uw berichtgeving te nuanceren en het advies aan uw klanten -om niet in te stemmen met bindend advies- in te trekken. Wij zetten hieronder uiteen waarom wij dit vinden. Na een algemene inleiding zullen wij de negen punten in uw Nieuwsbrief van 16 maart jl. (opgetekend naar de kennis van zaken op 20 maart) van commentaar voorzien.

Algemeen

De afgelopen jaren hebben de regering en het parlement veel aandacht besteed aan de markt van financiële producten en diensten. Een belangrijke basis daarvoor is gelegd in het rapport 'Bemiddeling in Financiële Diensten' van de SER (oktober 2002), waaraan de relevante marktpartijen hebben meegewerkt en waarvoor zij ook hun handtekening hebben gezet.

Een van de uitkomsten van dat SER-advies was dat financieel dienstverleners (en niet alleen bemiddelaars) alleen zouden mogen werken met een vergunning. Een belangrijke vergunningeis zou moeten zijn dat er een goed klachtensysteem zou komen voor de consument over alle financiële producten en diensten, die te maken hebben met sparen, beleggen, lenen en verzekeren.

Consumentenbond

Dan weet je het.

Enthovenplein 1 Postbus 1000 2500 BA Den Haag
telefoon +31 70 445 45 45 fax +31 70 445 45 96
www.consumentenbond.nl

Deze vergunningeis is later uitgewerkt in het kader van de Wet op het financieel toezicht. Uiteindelijk is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID) tot stand gekomen. Dat is niet zonder slag of stoot gegaan. Niet iedereen heeft daarbij volledig zijn zin gekregen; ook wij niet. Maar uiteindelijk is het een goed instituut geworden dat op zijn minst respect verdient en waarin alle relevante partijen uit de branche zich hebben kunnen vinden.

Laagdrempelige geschillenbeslechting

Een breed ervaren opvatting (niet alleen nationaal maar ook internationaal) is dat een markt dan pas goed kan werken als klachten van consument zo laagdrempelig mogelijk beslecht worden. Laagdrempelig betekent: met zo min mogelijk kosten en een zo snel mogelijke procedure. Uiteraard kan dat niet voor alle zaken. Er zijn grenzen aan de daarmee gemoeide belangen.

Een dergelijk systeem is niet alleen goed voor de consument, maar ook voor de markt. Aanbieders van producten en diensten die met zo'n systeem instemmen laten zien dat zij kwaliteit nastreven en kunnen zich daardoor onderscheiden.

De Consumentenbond ijvert al vele jaren en op vele terreinen voor tot stand komen van deze laagdrempelige geschillenbeslechting. Hierdoor neemt het aantal geschillencommissies onder de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) toe. Wij hadden graag ook klachten en geschillen over financieel dienstverleners onder de werking van deze organisatie gebracht. De branche hechtte echter aan een eigen instituut: het KlFID. Door nauwe samenwerking te realiseren met de SGC hebben wij ons uiteindelijk kunnen vinden in de opzet van het KlFID. Hierbij heeft de toezegging van verschillende organisaties dat hun leden bindend advies zullen aanvaarden een cruciale rol gespeeld.

'9-puntenlijst'

Wij zullen nu uw '9-punten-lijst' doorlopen en van ons commentaar voorzien. Daarbij zullen wij eerst uw standpunt samengevat en cursief weergeven.

1. *De financieel dienstverlener hoeft niet op voorhand akkoord te gaan met het bindend zijn van een advies van de Geschillencommissie om toch zijn vergunning te kunnen krijgen / behouden.*

Dit is een juiste opmerking. De Consumentenbond heeft altijd geprobeerd om de uitspraken van de Geschillencommissie van het KlFID per definitie bindend te laten zijn. Helaas – wat ons betreft – kon deze weg om juridische redenen niet worden ingevuld. Immers, de financieel dienstverlener is door de overheid verplicht zich aan te sluiten bij het KlFID. Als dan het KlFID de financieel dienstverlener verplicht om alleen bindend advies te accepteren wordt de weg naar de rechter ontnomen. Dat dit niet kan, daar hebben wij begrip voor. Het weerhoudt ons er echter niet van om financieel dienstverleners krachtig aan te sporen wel bindend advies

Consumentenbond

te accepteren. Zoals al vermeld: een aantal brancheorganisaties hebben toegezegd hun leden daartoe te zullen brengen. Wij hebben al eerder gemeld dat als dit desondanks niet mocht gebeuren wij onze steun aan het KiFiD intrekken.

2. *De consument heeft altijd keuze voor de weg naar de rechter. De financieel dienstverlener, die bindend advies accepteert, heeft die keuze niet. Hij staat op achterstand ten opzichte van de consument.*

Bij alle geschillencommissies die ressorteren onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is dit systeem gebruikelijk en geaccepteerd. Ook bij het klachteninstituut voor vermogensadviezen (DSI) is dat zo. Hoewel moet worden toegegeven dat er bij de andere geschillencommissies doorgaans geen wettelijke plicht tot aansluiting ligt (en voor de financieel dienstverlener wel) wilt u de financieel dienstverlener dus blijkbaar anders positioneren dan gebruikelijk is. Dat geeft te denken.

3. *De financieel dienstverlener hoeft niet op voorhand te kiezen voor het bindend laten beslechten van alle klachten. Hij kan dit van geval tot geval bepalen.*

De logica achter deze redenering ontgaat ons volkomen. De financieel dienstverlener heeft wel of geen vertrouwen in de uitspraken van het KiFiD. Dat kan ons inziens niet van geval tot geval verschillen. Verder weet een consument, die vooraf wil zien met wat voor financieel dienstverlener hij in zee gaat, volstrekt niet of een eventuele uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD wel of niet bindend zal zijn. Het is dus compleet niet helder wat een consument op dit punt van de financieel dienstverlener mag verwachten. En dat in een tijd waarbij transparantie een kwaliteitskenmerk is.

4. *Als een financieel dienstverlener een gegeven bindend advies niet kan of wil uitvoeren wordt hij uit het KiFiD-register verwijderd en wordt zijn vergunning ingetrokken. Bij een uitspraak van de 'gewone' rechter gebeurt dat niet.*

Wij vinden dit een onjuiste gevolgtrekking. Want ons inziens zal ook bij een uitspraak van de 'gewone' rechter, die de financieel dienstverlener niet kan of wil uitvoeren, de AFM de vergunning intrekken. Wellicht wat minder direct, maar hooguit 'wint' de financieel dienstverlener dan wat tijd. Vanuit consumentenkant bezien kan het een groot nadeel zijn dat zo'n dienstverlener, die een uitspraak van de gewone rechter niet uitvoert, nog door gaat met zijn activiteiten. De overige consumenten zullen juist tegen zo'n financieel dienstverlener beschermd moeten worden.

5. *Het bindend zijn van een van een advies belooft maximaal een bedrag van € 150.000. Dat is voor een gemiddelde financiële dienstverlener veel te hoog als dit door één commissie wordt bepaald.*

Het KiFiD is een instelling waar niet alleen klachten over verzekeringen, maar ook over spaar- en beleggingsproducten en leningen (consumptief krediet / hypotheke) terecht zullen komen. Een groot aantal financieel dienstverleners biedt vandaag-de-dag producten en diensten aan, die voor de consument van grote financiële waarde zijn. Denkt u hierbij aan de vermogensvorming om (hypothecaire) schulden af te lossen of om te voorzien in oudedagsinkomen. (Via ofwel verzekeringen ofwel spaar- en beleggingsproducten). Bij de DSI geldt bindendheid tot een bedrag van € 5 miljoen. Het grensbedrag van € 150.000 lijkt daarom heel hoog, maar is het niet gezien de belangwekkendheid van veel adviezen. Verder wijst u uw klanten ons inziens zeer onvoldoende op het verloop van een eventuele klacht.

- In de eerste plaats kan de financieel dienstverlener, die zijn interne klachtregeling goed op orde heeft, in dat traject al met zijn klant tot een vergelijk proberen te komen.
- Alleen wanneer dat niet slaagt komt KiFiD in beeld. Met behulp van deze 'derde' kan in de Ombudsfase alsnog gepoogd worden tot een vergelijk te komen. Pas als dat niet geaccepteerd wordt komt de Geschillencommissie aan bod. U kunt dat dus eventueel zien als een vorm van hoger beroep op de bevindingen van de Ombudsman.
- Binnen de Geschillencommissie zullen zich in principe drie personen over de zaak buigen. Dit zijn volstrekt onafhankelijke personen, vaak ook werkend als 'gewone' rechter. Bij een belang groter dan € 50.000 zullen er niet drie, maar zelfs vijf (!) personen naar de zaak kijken.

We mogen verwachten dat op deze manier een weloverwogen oordeel zal ontstaan.

Overigens willen wij er op wijzen dat óók voor de consument –als hij kiest voor de weg naar de Geschillencommissie- de uitspraak bindend zal zijn. En het zou onterecht zijn te denken dat zo'n Geschillencommissie altijd het belang van de consument voorop zal stellen. Dat zou de geloofwaardigheid van zo'n instituut immers niet ten goede komen.

In de praktijk zal dus ook de consument met een klacht van behoorlijk belang de afweging maken om te kiezen voor de rechter (meer kans op hoger beroep, maar wel veel langduriger rechtsgang en meer kosten) of voor de Geschillencommissie van het KiFiD. De praktijk zal leren hoe groot de belangen zullen zijn bij zaken, die uiteindelijk de Geschillencommissie zal behandelen.

6. *De financiële dienstverlener kan geconfronteerd worden met bindende uitspraken, die niet onder zijn*

Consumentenbond

aansprakelijkheidsverzekering vallen. Daardoor zal hij een schade uit eigen middelen moeten voldoen. Dan is het goed dat de financieel dienstverlener de situatie ook nog eens aan een 'gewone' rechter voor kan leggen.

Ons ontgaat de logica. Het feit dat een schadevergoeding niet onder de aansprakelijkheidsverzekering valt kan vervelend zijn bij zowel een uitspraak van de Geschillencommissie van het KiFiD als die van de gewone rechter. Als het zo is dat vele schaden niet onder de aansprakelijkheidsverzekering zouden kunnen vallen dan moet dat voor de financieel dienstverlener meer een aansporing zijn om die aansprakelijkheidsverzekering op orde te brengen dan om niet te kiezen voor bindend advies. Want ook de gewone rechter kan in zijn nadeel oordelen en ook dan heeft de financieel dienstverlener geen dekking.

7. *Er bestaat het risico dat klachten in het kader van de woekerpolis door KiFiD behandeld gaan worden. Omdat niet zeker is op welke manier het KiFiD deze zal behandelen is het niet verstandig op voorhand met bindend advies akkoord te gaan.*

De link tussen enerzijds de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen door KiFiD, met daarbij onzekerheid over hoe dat zal gaan en het niet op voorhand akkoord gaan met bindend advies ontgaat ons. Ook bij eventuele uitspraken van een 'gewone' rechter is vooraf volstrekt onzeker wat de uitkomst zal zijn. Overigens zal de behandeling door KiFiD –voor zover onze informatie strekt- eerst in de Ombudsfase worden behandeld. Komt er daaruit geen 'bemiddelingsresultaat' dan zal pas de Geschillencommissie aan de orde komen. Maar het kan ook zo zijn (groepen van) consumenten naar de 'gewone' rechter stappen; waarbij overigens de financieel dienstverlener overigens ook veroordeeld kan worden.

8. *Een van de belangrijkste belangenbehartigers van het intermediair beslist pas in juni of het accepteren van bindend advies bij de Geschillencommissie van het KiFiD onlosmakelijk verbonden moet zijn met het lidmaatschap van die organisatie. Dus waarom zouden ongeorganiseerden nu 'gedwongen' moeten worden om het bindend advies te accepteren.*

Deze link zien wij ook niet. De betreffende organisatie heeft steeds naar buiten gebracht dat zij haar leden zoveel als mogelijk is ertoe te zullen bewegen om bindend advies te accepteren. De vraag of dit onlosmakelijk met het lidmaatschap moet zijn verbonden staat hier wat ons betreft los van. En zeker hoeft dit voor de niet bij deze organisatie aangesloten financieel dienstverlener geen argument te zijn om dan dus maar te kiezen voor niet-bindend advies.

Consumentenbond

- 9 *Wanneer het belang van een uitspraak zich zou kunnen uitspreiden over andere zaken van de financieel dienstverlener of de bedrijfstak, waardoor het belang groter wordt dan € 5 miljoen mag de financieel dienstverlener een nader oordeel aan de 'gewone' rechter vragen. Dan moet die financieel dienstverlener wel opdraaien voor de advocaatkosten van de klant.*

Wij kunnen u zeggen dat ook wij grote moeite hadden met dit deel van het reglement. Maar om andere redenen dan u.

In een dergelijk geval wordt de zaak van de consument, die als eerste geklaagd heeft, gewoon afgewikkeld. Vervolgens wordt hij wel formeel 'partij' in de procedure bij de gewone rechter. De betreffende klagende consument heeft in feite niet zoveel meer met die zaak te maken. Voor consumenten met een vergelijkbare zaak ontstaat een mogelijk nadeel omdat de financieel dienstverlener invloed kan hebben op de 'verdediging' van de 'voorbeeldzaak', omdat die financieel dienstverlener weliswaar de rechtsgang moet betalen, maar ook mag organiseren. U legt deze rechtsgang uit als een nadeel voor de financieel dienstverlener. Wij zien het eerder als een nadeel voor consumenten, die niet als eerste geklaagd hebben.

Genoeg is genoeg

Onder de kop 'genoeg is genoeg' vermeldt u dat de Consumentenbond een grote rol heeft gespeeld in de tot stand koming van de nu opgestelde regels. De teneur is dat u vindt dat er teveel zaken nu uitgestort worden over de financieel dienstverleners, "die niet altijd direct als redelijk worden ervaren". U vindt dat de financieel dienstverleners niet alles hoeven te pikken.

Wat u bedoelt met zaken die door de financieel dienstverleners niet altijd direct als redelijk worden ervaren komt niet uit uw brief naar voren. En ook niet over welke financieel dienstverleners het gaat.

De Consumentenbond heeft inderdaad de belangen van consumenten behartigt. Maar het hele stelsel van de Wet op het financieel toezicht en de daaruit volgende klachtenbenadering is een gevolg van langdurig overleg tussen alle marktpartijen en niet te vergeten de regering en parlement.

Inderdaad zijn wij redelijk tevreden over wat er de afgelopen jaren in gang is gezet ter bescherming van de consument. Maar de regels zijn niet alleen daarvoor bedoeld. Het gaat ook om het gezond maken en houden van de markt. De financieel dienstverlener, die met goede intenties de consument tegemoet treedt met integriteit en deskundigheid, die de consument heldere informatie verschaft en hem -mocht het een keer niet goed gaan- een degelijke laagdrempelige klachtmogelijkheid biedt met acceptatie van de bindende adviezen van een te respecteren instituut als het KIFID heeft dermate kwaliteit in huis dat hij ons inziens niet veel heeft te vrezen. Wij vragen ons in grote ernst af of u op dit moment opkomt voor dergelijke financieel dienstverleners of dat u degenen wenst te beschermen die deze kwaliteit niet kunnen leveren.

Consumentenbond

Handelwijze van het KiFiD

U gaat in uw brief zelfs zover dat u het KiFiD verwijt te werken met onvolledige voorlichting, oneigenlijke argumenten en onacceptabele dreiging van de 'name-and-shame'-list.

Wij hebben met u afgesproken dat u van deze verwijten bewijzen zult aanvoeren. Als een van de mede-verantwoordelijke partijen binnen het KiFiD zullen wij terechte aantijgingen meenemen binnen het bestuur. Wij zien uw berichten hierover met belangstelling tegemoet.

Name-and-shame-lijst

Wat betreft de 'name-and-shame'-list willen wij het volgende opmerken. Het kan voor een consument, die op het punt staat met een financieel dienstverlener in zee te gaan, belangrijk zijn te weten of bij een onverhoopte klacht de financieel dienstverlener wel of geen bindend advies te accepteert. In dat kader is besloten om in het openbaar register te vermelden of de financieel dienstverlener op bindend advies accepteert of juist niet. Dit heeft dus niets met name-and-shame te maken, maar gewoon met feitelijkheden. Wij hebben begrepen dat in de aansluitingsprocedure hierop door het KiFiD gewezen wordt met een "Let op!"-blok. Dit heeft niets met dreiging te maken. Wel om extra aandacht te vragen om de financieel dienstverlener zich goed te laten beraden over wat hij doet.

Ten slotte

Wij roepen u dringend op om mee te werken aan de vergroting van de kwaliteit van de financieel dienstverleners zoals wij dat hiervoor hebben beschreven. Niet alleen ten behoeve van de consument. Ook ten behoeve van de financieel dienstverleners zelf. Vaak wordt binnen de branche geklaagd dat de goedwillenden lijden onder anderen, die hun werk niet goed doen. De hele operatie rondom de Wet op het financieel toezicht kan goed uitwerken voor de goed willenden als andere partijen daardoor niet meer in de gelegenheid zijn activiteiten uit te oefenen. Wij vinden dat de goed willenden zich kunnen onderscheiden door bindend advies te accepteren. Natuurlijk zullen wij dat onder onze leden en andere consumenten uitdragen.

Wij rekenen op uw medewerking!

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond


Rob Goedhart
beleidsadviseur

Consumentenbond