

De heer mr. F.G.C.M. Jansen
Achter 't Zand 15
4103 XM CULEMBORG
E-mailadres: info@shureluck.nl

Mijn kenmerk

2021.0060

Datum

10 februari 2021

Betreft: brief n.a.v. gesprek 1 februari 2021

Geachte heer Jansen,

Bij Kifid staat u een groot aantal consumenten bij als professionele rechtsbijstandverlener. Vanwege de omvang van het aantal klachten, de kwaliteit van die klachtuitingen en de mogelijke gevolgen hiervan voor de belangen van de consumenten, heeft de voorzitter van de Geschillencommissie, mevrouw mr. E.C. R■■■■■■, aanleiding gezien om u uit te nodigen voor een gesprek om in het algemeen te spreken over de wijze waarop door u wordt geprocedeerd. Dit gesprek heeft op 1 februari jl. plaatsgevonden, waaraan ook ik, vanwege mijn rol als projectmanager Beleggingsverzekeringen, heb deelgenomen. Deze brief bevat een samenvatting van de onderwerpen die besproken zijn. Daarbij bevestig ik in deze brief, zoals afgesproken, hoe wij vanaf nu verder gaan met de door u namens consumenten ingediende klachten over Beleggingsverzekeringen.

Kwaliteit klachtuitingen

Een inventarisatie van de door u namens consumenten ingediende klachten levert het volgende beeld op:

- a. U maakt standaard/structureel gebruik van één format, waarin telkens dezelfde klachtonderdelen terugkomen (copy/paste);
- b. De klachten zijn niet concreet maar zijn vrijwel altijd algemene citaten uit uitspraken van de Commissie van Beroep zonder dat duidelijk wordt gemaakt wat en waarom dat in het betreffende klachtdossier ook zou spelen. Er wordt geen koppeling gemaakt met het individuele product of de individuele dienst en ook niet met de specifieke omstandigheden die bij de betreffende consument spelen en die relevant kunnen zijn voor de beoordeling;
- c. Het gevorderde bedrag vindt geen steun in de stellingen en onderliggende stukken. Een koppeling tussen de vordering en de gestelde tekortkomingen, dan wel het onrechtmatig handelen ontbreekt;

- d. De bijlagen worden niet gekoppeld aan concrete stellingen in de klachtuitingen;
- e. Sommige bijlagen zijn fotokopieën die niet goed leesbaar zijn.

Artikel 48 van het Reglement geschillencommissie financiële dienstverlening

De voorzitter van de Geschillencommissie heeft u verteld dat wanneer Kifid blijft zien dat belangen van consumenten onvoldoende worden gediend, de mogelijkheid open staat om op grond van artikel 48 van het reglement van de Geschillencommissie een vertegenwoordiger het recht te ontzeggen om als bijstandsverlener of vertegenwoordiger op te treden.

Besproken handreikingen

U heeft in het gesprek opgemerkt dat u graag wilt voldoen aan hetgeen Kifid van u vraagt ten aanzien van klachtuitingen. Daarbij heeft u verzocht om een handreiking waarmee u uw wijze van procederen, waaronder de geformuleerde klachtuitingen, kunt verbeteren. Hoewel het primair de taak is van een professionele vertegenwoordiger om verantwoordelijkheid te nemen voor de kwaliteit van de geleverde dienstverlening namens de consumenten die hij bijstaat, verstrek ik u in het kader van deze verbetering, zoals besproken, graag enkele handreikingen:

- a) Concretiseer in de klachtuiting de specifieke omstandigheden die bij de betreffende consument spelen en relevant zijn voor de beoordeling, waaronder een toelichting waarom de consument het niet eens is met het standpunt dat de financieel dienstverlener heeft ingenomen in de interne klachtprocedure;
- b) Pas de rechtsregels die volgen uit de jurisprudentie, waaronder de (richtinggevende) Commissie van Beroep uitspraken en/of de (recente) uitspraken van de Geschillencommissie, concreet toe op het gestelde ter onderbouwing van de grondslagen van de vordering c.q. concretiseer de schade. Dit houdt onder meer in dat u de klacht richt op het specifieke product of dienst waarover de klacht gaat en de kenmerken daarvan;
- c) In het geval van eerdere (afwijzende) uitspraken over soortgelijke klachten ten aanzien van hetzelfde product, licht toe in hoeverre de namens de betreffende consument ingediende klacht hiervan afwijkt, zodat de Geschillencommissie in dit geval anders zou kunnen oordelen;
- d) Overleg alle productdocumentatie en koppel deze aan de klachtuiting waarbij wordt verwezen naar de relevante informatie/bepalingen daaruit.

Hoe gaan we nu verder?

1. De klachtuitingen

In de bijlage bij deze brief vindt u een lijst met een aantal zaken waarbij u als rechtsbijstandverlener betrokken bent. Wij verzoeken u ten minste voor deze zaken uw klachtuitingen aan te passen met inachtneming van bovengenoemde handreikingen. Tot dat moment zullen wij deze zaken niet verder in behandeling nemen. Wij vertrouwen erop dat u zelf de betrokken consumenten op de hoogte stelt dat deze vertraging in de klachtbehandeling niet door Kifid is veroorzaakt.

2. Uw verzoek tot wijziging bindendheid uitspraak

U heeft onlangs verzocht om enkele klachten om te zetten van bindend naar niet-bindend. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft u verteld dat het u conform het reglement volledig vrij staat om dat, in overleg met de betrokken consumenten, te doen (en vice versa). Wij zullen de door u verzochte wijzigingen daarom doorvoeren.

3. Uw verzoek tot vermeerdering van de vorderingen

Uw op 29 december 2020 gedane verzoek om in meerdere klachtdossiers tegelijk de vordering met €25.000,- te verhogen kan, nu dit niet nader is onderbouwd, niet worden gehonoreerd.

4. De communicatie met consumenten die u bijstaat

Kifid ontvangt af en toe rechtstreeks vragen van de consumenten waarvoor u als vertegenwoordiger optreedt over de status of inhoud van hun klachten. Om miscommunicatie te voorkomen, verwijzen wij deze consumenten naar u als hun vertegenwoordiger.

5. Het anonimiseren van uitspraken voor publicatie

Wij hebben u in het gesprek van 1 februari jl. geïnformeerd dat het beleid van Kifid met betrekking tot het anonimiseren van uitspraken wordt gewijzigd. Kifid volgt hiermee de lijn van de rechtspraak in Nederland ten aanzien van de publicatie van uitspraken. Dit betekent concreet dat bij de publicatie van uitspraken waarbij u als vertegenwoordiger van een consument optreedt, de naam Shureluck BV niet meer geanonimiseerd zal worden.

U wordt gevraagd om een planning aan te leveren

Graag ontvangen wij uiterlijk binnen 2 weken na dagtekening van deze brief een door u opgestelde planning, waaruit blijkt wanneer u in welke dossiers de aangepaste/ verbeterde stukken zult insturen. Aan de hand van de door u aangeleverde stukken zal worden bepaald op welke wijze de behandeling van de betreffende klachten wordt voortgezet.

Disclaimer

Deze brief is uitsluitend bedoeld om aan u handreikingen te geven in het kader van het verbeteren van de kwaliteit van de wijze waarop u nu procedeert bij Kifid, gezien de grote hoeveelheid klachten die u namens consumenten heeft ingediend. Aan deze brief kunnen geen rechten worden ontleend.

Uw reactie op de afwijzingen verzoek openstellen beroep

Uw brief van 4 februari jl. met daarin aanvullende verzoeken is aan mij voorgelegd. Namens de voorzitter van de Geschillencommissie kan ik u mededelen dat deze verzoeken niet worden gehonoreerd. Zoals eerder in mijn brief is opgemerkt is het primair de taak van een professionele vertegenwoordiger om de belangen van de consumenten die hij bijstaat te behartigen. De handreikingen zijn bedoeld om u in algemene zin richtlijnen te bieden, waarmee u de kwaliteit van de klachten die u heeft ingediend kunt verbeteren.

Vragen?

Voor vragen kunt u per e-mail contact met mij opnemen via [REDACTED]

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



[REDACTED]
projectmanager beleggingsverzekeringen

Bijlage: lijst met dossiers