

Kifid
T.a.v.
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Culemborg, 17 oktober 2022

Betreft: wijziging reglementen per 1 april 2022/kennelijke ongegrondheid

Geachte,

Op 26 juli heb ik aan de vaste voorzitter van de Geschillencommissie een brief geschreven inzake de afwijzing van een klacht op basis van kennelijke ongegrondheid. Ik heb in deze brief een aantal algemene opmerkingen gemaakt die niet door u zijn beantwoord omdat ze niet relevant waren voor de beoordeling van het bezwaar tegen het niet in behandeling nemen van de klacht. Daarom ontvangt u nu een niet dossier gebonden brief waarin ik u mijn mening geef over het niveau van klachtafhandeling door uw Geschillencommissie.

1] Recentelijk ontving ik een update over de stand van zaken bij de afhandeling van klachten over beleggingsverzekeringen. Via de daar aangeboden link de volgende mededeling gedaan: *'Daarnaast heeft de geschillencommissie in enkele uitspraken opgemerkt dat de werkwijze van de betrokken professioneel vertegenwoordiger weinig zinvol is en leidt tot onnodige kosten en tijdsbeslag voor alle betrokkenen. Van een professionele vertegenwoordiger, die kennis heeft van eerdere uitspraken in soortgelijke klachten, mag verwacht worden dat deze niet steevast en nodeloos klachten naar voren blijft brengen waarvan uit eerder gedane uitspraken is af te leiden dat ze niet zullen slagen. Het is daarnaast in het belang van de consument dat zijn of haar professionele vertegenwoordiger klachten voldoende concretiseert en stellingen en de eis voor vergoeding van financiële schade onderbouwt. Wanneer deze informatie ontbreekt, is een klacht nauwelijks goed te beoordelen'.*

Het is niet moeilijk vast te stellen dat de professionele vertegenwoordiger waarop wordt gedoeld ondergetekende betreft dan wel dat ik een van die vertegenwoordigers ben waarop wordt gedoeld. Dit bericht is buitengewoon misleidend voor Consumenten. Dat zal ik onderstaand toelichten.

2] Het is mij nu voldoende duidelijk dat uw Commissie onaangenaam getroffen is door nieuw ingediende klachten over beleggingsverzekeringen. Feit is dat het narratief over de verdere behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen door Kifid vast staat. Bovenstaande update over de stand van zaken is gepubliceerd op de Kifid website en het reglement is per 1 april 2022 aangepast waardoor 'kennelijke ongegrondheid' aangegrepen kan worden om klachten niet in behandeling te nemen. Feit is wel dat secretarissen en commissieleden hiervoor informatie uit prospectussen, jaarrekeningen, jurisprudentie en andere feiten die de klachten van Consumenten ondersteunen werken consequent zullen moeten worden genegeerd want anders klopt het narratief niet meer. De diverse klachtafwijzingen die ik de afgelopen tijd heb ontvangen passen precies in deze vaststelling: het negeren van jurisprudentie, het negeren van feiten of het verzinnen van feiten zijn schering en inslag.

3] Ik maak u er graag op attent dat in 2015 Kifid door de Minister van Financiën op basis van art. 16 van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting is aangewezen als erkende instantie voor alternatieve geschilbeslechting als bedoeld in de EU Richtlijn ADR consumenten. De verplichtingen uit de Richtlijn zijn niet vrijblijvend en gaan bovendien boven de nationale wetten, zoals u zult weten. De betrokkenheid van de Nederlandse staat maakt tevens dat Art 6, lid 1 EVRM van toepassing is op het handelen van Kifid, waarbij geldt dat 'bij het vaststellen van zijn burgerlijke rechten en plichten, eenieder recht heeft op een [eerlijke en openbare](#) behandeling binnen een redelijke termijn. De kernbegrippen uit art 6, lid 1, EVRM die voor deze brief relevant zijn zien op 'eenieder', 'eerlijke', 'openbare behandeling', 'redelijke termijn' en 'onafhankelijk en onpartijdig'.

4] Via kifid.nl/werkwijze/ en de reglementen geschillencommissie kan worden vastgesteld dat het, [art 6, lid 1, EVRM gerelateerde](#), eerlijke, onafhankelijke en onpartijdige, proces waar eenieder op moet kunnen rekenen als volgt door Kifid dient te worden uitgevoerd:

1. De klacht wordt ingediend.
2. De intaker (degene bij wie de klacht als eerste binnenkomt) beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen.
3. De klacht krijgt een secretaris/ jurist toegewezen.

4. Secretaris/jurist bespreekt de klacht telefonisch.
5. Secretaris/jurist probeert te bemiddelen.
6. Als bemiddeling niet lukt volgt de schriftelijke procedure.
7. Eventueel vindt er een mondelinge behandeling plaats.
8. De geschillencommissie probeert alsnog een bemiddelingsresultaat te krijgen. Als dit niet lukt doet zij later schriftelijk een uitspraak.
9. Als de consument het niet eens is met de uitspraak kan hij naar de Commissie van Beroep als het belang groter dan €25.000, = of als de voorzitter van de Geschillencommissie/ Directeur daar toestemming voor geeft.

Uw Commissie staat toe dat, of organiseert bewust, dat klachten over beleggingsverzekeringen die na 1 april 2022 worden ingediend, niet op bovengenoemde procedure mogen rekenen. Zelfs als de Geschillencommissie voornemens is alle nieuwe klachten over beleggingsverzekeringen af te doen als verjaard, onzinnig en/of kansloos dan nog heeft de Geschillencommissie niet het recht de Consument de kans te ontnemen in beroep te gaan tegen de bespiegelingen van secretarissen en commissieleden. Kifid overtreedt met deze gang van zaken art 6, lid 1, EVRM, zo moet ik constateren. Ook de vrijblijvende invulling van de Richtlijn ADR Consumenten kan niet door de beugel en verdient opvolging.

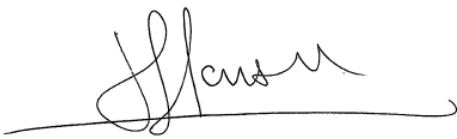
5] Het lijkt mij duidelijk dat het weinig zinvol zal zijn om u te vragen om op eerlijke wijze met klachten over beleggingsverzekeringen om te gaan dan wel u te vragen Kifid zich te laten gedragen zoals verwacht mag worden van een erkende ADR instelling. Daar ga ik **geen energie** in steken. Wat ik wel ga doen is er voor zorgen dat 'Nederland' inzicht krijgt in de opstelling en gedrag van Kifid in deze. Ik zal derhalve nog 10-tallen klachten over beleggingsverzekeringen indienen en zal deze klachten steeds aanpassen aan de inhoud van de afwijzingen die ik zal ontvangen op bezwaren tegen het niet in behandeling nemen van klachten wegens kennelijke ongegrondheid.

6] Het is mij ook duidelijk geworden dat Kifid twijfel over haar functioneren beïnvloedt door transparantie over de dagelijkse gang van zaken in stand te houden of te bevorderen:

- In gepubliceerde adviezen wordt geen inzicht geboden in de essentiële onderdelen uit de klacht van consument en de repliek op het verweer van de verzekeraar.
- Ook wordt vaak volstaan met de mededeling dat de uitleg van de verzekeraar volstaat zonder dat precies wordt beschreven wat de verzekeraar heeft uitgelegd en waarom dit de afwijzing van een klachtonderdeel zou rechtvaardigen.
- Kifid claimt veel klachten af te doen met schikkingen en meent dat zij daarin erg succesvol is. Toch worden deze schikkingen niet gepubliceerd zodat andere consumenten met soortgelijke klachten daar niet van kunnen leren.
- Medewerkers die uit dienst treden worden gedwongen om voor geheimhouding te tekenen.

Nederland heeft recht op een transparante geschilbeslechter. ***Ik zal daarom het initiatief nemen tot de lancering van een website waar consumenten, juristen, advocaten en journalisten de mogelijkheid aangeboden krijgen om verslag te doen van hun ervaringen met Kifid. Zodat voor 'Nederland' duidelijk wordt hoe Kifid zich heeft opgesteld in klachtdossiers.*** Wij zullen hier ook de afgewezen klachten op basis van kennelijke gegrondheid publiceren.

Hoogachtend,
Shureluck BV



F. Jansen
Directeur