

## **Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)**

### **Algemene bepalingen**

#### *Artikel 1 Begripsbepalingen*

In dit Reglement wordt verstaan onder:

Aangeslotene:	In het Register ingeschreven Financiële onderneming.
Bestuur:	Het bestuur van de Stichting.
Commissie:	De leden van de Geschillencommissie die aan de behandeling van een Geschil deelnemen.
Consument:	De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

- a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) en/of bestuurder(s) van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd;
- b) de deelnemer van een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule;
- c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering.
- d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.

Deskundig lid:	Een lid van de Geschillencommissie dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële dienst waarop de Klacht betrekking heeft.
Directie:	De directie van het Klachteninstituut.

Financiële dienst:	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht;</li><li>b) Een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule;</li><li>c) een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Aangeslotene en een Consument geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd.</li></ul>
Financiële onderneming:	Een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.
Geschillencommissie:	De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
Klacht:	<p>Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotene(n).</p> <p>Onder Klacht wordt tevens verstaan: een Privacyklacht.</p>
Klachteninstituut:	Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
Ombudsman:	De Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
Privacyklacht:	Een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van de artikelen 5 t/m 24, 27 t/m 30, 32 t/m 44, 76 en 77 van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of de uitvoering van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Op klachten die ontstaan zijn voor de inwerkingtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens zijn van toepassing de artikelen 4 t/m 14, 25 en 26, 28 t/m 33, 35 en 36 van de Wet persoonsregistraties en/of de Privacy Gedragscode Banken 1995 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf 1998.
Register:	Het door de Stichting in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële ondernemingen.
Reglement:	Dit reglement.
Reglement van Beroep:	Het reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

Schriftelijk:	Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of het elektronisch verzonden equivalent daarvan.
Secretaris:	Een (behandelend) secretaris van de Geschillencommissie.
Statuten:	De statuten van de Stichting.
Stichting:	De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
Substituut-Ombudsman:	De Substituut-Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
Toezichthouder:	De Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank, overeenkomstig hun wettelijk opgedragen taken.
Voorzitter:	De voorzitter van de Geschillencommissie.

#### *Artikel 2 De Ombudsman*

- 2.1 Er is één Ombudsman Financiële Dienstverlening en er zijn ten hoogste twee Substituut Ombudsman Financiële Dienstverlening.
- 2.2 De (Substituut-)Ombudsman dient de hoedanigheid te bezitten van meester in de rechten en dient deskundig te zijn op het terrein van Financiële dienstverlening.
- 2.3 Tenzij uit de context anders blijkt, wordt in dit Reglement onder “Ombudsman” tevens de Substituut Ombudsman verstaan.

#### *Artikel 3 Taak en bevoegdheden Ombudsman*

- 3.1 De Ombudsman heeft tot taak te bemiddelen in en te oordelen over Klachten van individuele Consumenten tegen Aangeslotenen, indien op het onderwerp van die Klacht het Nederlands recht van toepassing is.
- 3.2 De Ombudsman beoordeelt een klacht naar het Nederlandse recht.

#### *Artikel 4 Benoeming en ontslag (Substituut)Ombudsman*

De wijze van benoeming van de Ombudsman is geregeld in de Statuten.

#### *Artikel 5 Onafhankelijkheid Ombudsman*

- 5.1 De onafhankelijkheid van de Ombudsman wordt gewaarborgd door de Statuten. Hij oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaardt geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van de functie.

- 5.2 De Ombudsman en de Substituut Ombudsman mogen vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden, dan wel gedurende één jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie in dienst geweest zijn van, of op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn voor, of enige functie bekleed hebben bij, een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan het Klachteninstituut kunnen worden voorgelegd.
- 5.3 De medewerkers van de Ombudsman mogen vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan het Klachteninstituut kunnen worden voorgelegd.

#### *Artikel 6 Ondersteuning Ombudsman*

De Ombudsman wordt in de uitoefening van de functie ondersteund door een secretariaat ende administratie van de Stichting. De Ombudsman oefent vakmatig zeggenschap uit over ondersteunend secretariaat en administratie in aangelegenheden die de uitoefening van zijn functie betreffen.

#### *Artikel 7 Wraking en verschoning Ombudsman*

- 7.1 Partijen kunnen tijdens de procedure bij de Ombudsman, maar uiterlijk tot aan de sluiting van de behandeling, te kennen geven de behandelend (Substituut) Ombudsman te willen wraken omdat er sprake is van feiten of omstandigheden waardoor diens onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 7.2 De behandelend (Substituut) Ombudsman kan zich op genoemde gronden in ieder stadium van de procedure ook eigener beweging aan een zaak onttrekken.
- 7.3 Een verzoek om wraking dient onder opgave van redenen en met vermelding van de administratieve kenmerken van de zaak, per aangetekende post ter kennis te worden gebracht aan de Ombudsman.
- 7.4 Op een verzoek om wraking wordt beslist door een uit drie leden bestaande Commissie uit de Geschillencommissie wanneer de behandelend (Substituut) Ombudsman zich niet uit eigen beweging heeft teruggetrokken. De Voorzitter wijst de leden van de Commissie aan.
- 7.5 Indien het verzoek tot wraking wordt toegewezen, of indien de behandelend (Substituut) Ombudsman zich heeft teruggetrokken, wordt de behandeling van de zaak overgedragen aan een andere (Substituut) Ombudsman.
- 7.6 Indien geen (Substituut) Ombudsman meer beschikbaar is voor de behandeling van de Klacht, wordt de procedure bij de Ombudsman beëindigd. De Consument kan zich dan met zijn Klacht wenden tot de Geschillencommissie op dezelfde wijze als wanneer de Ombudsman de Klacht na behandeling ongegrond zou hebben bevonden. De Consument is in dat geval voor de behandeling bij de Geschillencommissie geen eigen bijdrage verschuldigd.

#### *Artikel 8 De Geschillencommissie*

- 8.1 De Geschillencommissie bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen aantal onafhankelijke leden, waaronder een Voorzitter en een of meer vicevoorzitters.
- 8.2 Waar in dit Reglement sprake is van de Voorzitter, kan bij zijn ontstentenis ook een vicevoorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een vicevoorzitter, kan het oudst aanwezige lid dat aan de benoemingsvereisten tot Voorzitter voldoet als voorzitter optreden.

#### *Artikel 9 Taak en bevoegdheden Geschillencommissie*

- 9.1 De Geschillencommissie behandelt en beslist over Klachten van individuele Consumenten tegen Aangeslotenen, indien op het onderwerp van die Klacht Nederlands recht van toepassing is. Zij kan ook een schikking tussen partijen bevorderen.
- 9.2 De Geschillencommissie beoordeelt een klacht naar het Nederlandse recht.
- 9.3 Indien een Klacht betrekking heeft op een Financiële onderneming die geen Aangeslotene is, kan de Geschillencommissie de zaak, mits deze overigens kwalificeert als een Klacht in de zin van dit Reglement, wat deze onderneming betreft in behandeling nemen indien de onderneming zich door ondertekening van een afzonderlijke verklaring heeft onderworpen aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie. In dat geval dient de onderneming de te maken kosten van behandeling van de Klacht, na aftrek van de eigen bijdrage van de Consument, te voldoen. Voor de toepassing van dit Reglement geldt de betrokken onderneming, na ondertekening van de verklaring, als Aangeslotene.
- 9.4 De Geschillencommissie beslist ook op verzoeken tot wraking van de (Substituut) Ombudsman.

#### *Artikel 10 Benoeming en ontslag leden Geschillencommissie*

- 10.1 De wijze van benoeming van de leden van de Geschillencommissie is geregeld in de Statuten.
- 10.2 De Voorzitter en de vicevoorzitters dienen de hoedanigheid te hebben van meester in de rechten en moeten overigens voldoen aan de diplomaverenisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 10.3 De (Substituut) Ombudsman, medewerkers van de Stichting en leden van het Bestuur kunnen geen lid zijn van de Geschillencommissie.
- 10.4 Een lid van de Geschillencommissie dat niet wordt herbenoemd, behoudt na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn de fungeren, anders dan wegens ontslag door de rechtbank, niettemin zijn functie met betrekking tot Klachten aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.

#### *Artikel 11 Onafhankelijkheid Geschillencommissie*

- 11.1 De leden van de Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 11.2 Het Bestuur en de Directie treden niet in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede de beslissing over Klachten of categorieën van Klachten die aan de Geschillencommissie zijn of kunnen worden voorgelegd.

- 11.3 Leden van de Geschillencommissie mogen vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden, dan wel gedurende één jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie in dienst geweest zijn van, of op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn voor, of enige functie bekleed hebben bij, een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan het Klachteninstituut kunnen worden voorgelegd.
- 11.4 De medewerkers van de Geschillencommissie mogen vanaf de aanvaarding van hun functie, niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan het Klachteninstituut kunnen worden voorgelegd.

#### *Artikel 12 Secretaris Geschillencommissie*

- 12.1 De Geschillencommissie wordt ondersteund door een of meer Secretarissen.
- 12.2 Een Secretaris dient een academische juridische opleiding te hebben genoten.
- 12.3 De Voorzitter oefent vakmatig zeggenschap uit over de Secretarissen en over de administratie van het Klachteninstituut in aangelegenheden die de behandeling van Klachten door de Geschillencommissie betreffen.
- 12.4 De directie kan in overleg met de Voorzitter, een Secretaris van diens functie ontheffen.

#### **De procedure: algemeen**

#### *Artikel 13 Interne klachtprocedure*

- 13.1 Het Klachteninstituut kan een Klacht pas in behandeling nemen indien de Consument deze eerst Schriftelijk heeft voorgelegd aan de Aangeslotene(n) op wie de Klacht betrekking heeft, en deze niet naar tevredenheid van de Consument is opgelost.
- 13.2 Indien de Consument een Klacht aan het Klachteninstituut voorlegt met voorbijgaan van de interne klachtenprocedure van de Aangeslotene, wijst het Klachteninstituut de Consument op de noodzaak diens Klacht eerst aan de Aangeslotene zelf voor te leggen, en neemt het diens Klacht niet in behandeling.
- 13.3 Indien een Aangeslotene niet op een Schriftelijke Klacht van de Consument reageert, moet de Consument de Aangeslotene bij aangetekend verzonden Schriftelijk bericht een termijn van zes weken stellen om op de Klacht te reageren. Blijft een inhoudelijke reactie van de Aangeslotene binnen die termijn uit, dan wordt aangenomen dat de Aangeslotene de Klacht op de dag van het verstrijken van de termijn definitief heeft afgewezen.

#### *Artikel 14 Klachten die buiten behandeling moeten blijven*

- 14.1 Het Klachteninstituut kan een Klacht niet behandelen indien en voor zover
- a) de Klacht reeds eerder door het Klachteninstituut is behandeld;
  - b) de Klacht reeds aanhangig is bij, of tot een beslissing heeft geleid van, een rechter, een commissie van scheidsmannen, een in dit Reglement genoemde geschillencommissie, of van een daarmee vergelijkbare instantie;
  - c) de Klacht door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen Consumenten wordt ingediend;

- d) de Aangeslotene waarop de Klacht betrekking heeft in staat van faillissement is geraakt, in surseance van betaling is komen te verkeren of indien een noodregeling op haar van toepassing is geworden;
  - e) de Consument de verleende diensten of zaken heeft gevraagd of afgenomen van een buiten Nederland gelegen vestiging van de Aangeslotene, tenzij op de betrokken overeenkomst Nederlands recht van toepassing is of daarin is neergelegd dat de Consument eventuele Klachten aan het Klachteninstituut kan voorleggen. In dat laatste geval zal de Geschillencommissie de Klacht beoordelen naar Nederlands recht;
  - f) het een Klacht betreft omtrent de vraag of de Aangeslotene een relatie wenst aan te gaan met de Consument;
  - g) de Klacht ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst (zoals een natura-uitvaartverzekering) de prestatie in natura wordt verricht;
  - h) de Klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene in het kader van een specifieke functie van die Aangeslotene bij een emissie of (her)plaatsing van effecten.
- 14.2 Indien pas tijdens de behandeling door het Klachteninstituut (de Ombudsman of de Geschillencommissie) blijkt dat zich een grond voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, wordt de behandeling door het Klachteninstituut beëindigd.
- 14.3 In afwijking van lid 1 onder g behandelt het Klachteninstituut wel klachten over de uitvoering van een rechtsbijstandsverzekering. *Artikel 15 Het indienen van een klacht*
- 15.1 De Consument moet zijn Klacht Schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Klachteninstituut voorleggen binnen drie maanden te rekenen vanaf de dagtekening van de brief waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan de Consument heeft kenbaar gemaakt, en de Consument daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid zijn Klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Klachteninstituut voor te leggen.
- 15.2 Indien de Aangeslotene Consument bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan het Klachteninstituut voor te leggen, of indien Aangeslotene niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument binnen een redelijke termijn zijn Klacht aan het Klachteninstituut voorleggen. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van drie maanden nadat de aanleiding tot het indienen van de Klacht is ontstaan, maar hiervan kan op grond van de omstandigheden van het geval ten gunste van de Consument worden afgeweken.
- 15.3 Indien de Klacht geacht wordt te zijn afgewezen doordat Aangeslotene daarop ook na Schriftelijke aanmaning als bedoeld in artikel 13.3 niet heeft gereageerd, gaat de termijn van drie maanden voor het indienen van de Klacht lopen de dag na het verstrijken van de in dat artikel genoemde termijn van zes weken.
- 15.4 Het Klachteninstituut neemt een Klacht, ondanks overschrijding van de in de vorige leden bedoelde termijn van drie maanden, toch in behandeling indien de Consument bij het voorleggen van zijn Klacht aantoont dat de Aangeslotene zich niet op de overschrijding van de termijn wil beroepen.
- 15.5 Voor het indienen van de Klacht dient Consument gebruik te maken van het op de website van het Klachteninstituut ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) beschikbare formulier. Hij dient daarbij onder verwijzing naar alle relevante feiten duidelijk te maken wat Aangeslotene volgens hem verkeerd heeft gedaan en wat Aangeslotene volgens hem zou moeten doen om de

(gevolgen van) diens fout goed te maken. De Klacht dient vergezeld te gaan van kopieën van de relevante bewijsstukken (zoals correspondentie, overeenkomsten, afschriften), waaronder in ieder geval de Schriftelijke Klacht die Consument eerder aan de Aangeslotene heeft gestuurd en –indien aanwezig – de definitieve Schriftelijke afwijzing door de Aangeslotene.

- 15.6 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door het Klachteninstituut bepalend.
- 15.7 Een afschrift van de bij het Klachteninstituut ingediende klachten wordt standaard toegezonden aan de Toezichthouder. Op het klachtenformulier heeft de Consument de optie te verklaren dat hij geen toezending aan de Toezichthouder wenst. De toezending blijft in dat geval achterwege.

#### *Artikel 16 Bijstand*

- 16.1 Partijen kunnen zich bij de behandeling van de Klacht, zowel bij de Ombudsman als bij de Geschillencommissie, door een derde laten bijstaan of door een derde doen vertegenwoordigen. De Consument dient zijn akkoord met deze vertegenwoordiging Schriftelijk te doen blijken aan het Klachteninstituut.
- 16.2 De Ombudsman of de Geschillencommissie kunnen in verband met het benodigde onderzoek naar de feiten of met het oog op het bereiken van een schikking bepalen dat een partij bij een mondelinge behandeling of een hoorzitting (ook) in persoon moet verschijnen of dat zij aldaar (ook) moet worden vertegenwoordigd door iemand met een bepaalde beslissingsbevoegdheid.

#### *Artikel 17 Oproepen andere partij*

- 17.1 Indien bij de feiten die aan de Klacht ten grondslag liggen een Aangeslotene is betrokken die daarbij geen partij is, en indien het voor de beoordeling van de Klacht wenselijk is dat ook deze Aangeslotene wordt geroepen, kan zowel de Ombudsman als de Commissie, zowel ambtshalve als op verzoek van een van partijen, de Consument in de gelegenheid stellen het geschil uit te breiden tot die Aangeslotene.
- 17.2 In een geval als bedoeld in lid 1, kan de Klacht tegen de op te roepen Aangeslotene in behandeling worden genomen, ook indien de interne klachtenbehandeling van deze Aangeslotene niet is doorlopen en, bij de Geschillencommissie, ook indien de zaak niet eerst aan de Ombudsman is voorgelegd. De overige bepalingen van het Reglement blijven van toepassing.
- 17.3 Indien de Consument ervan afziet van de in lid 1 bedoelde gelegenheid gebruik te maken, en indien een Aangeslotene die partij is bij de Klacht daardoor onredelijk in haar positie of verdediging wordt benadeeld, stelt de Ombudsman respectievelijk de Commissie de zaak tegen die Aangeslotene verder buiten behandeling.

#### *Artikel 18 Voeging*

De Ombudsman of de Commissie kunnen, zowel ambtshalve als op verzoek van een of meer partijen, besluiten dat zaken die zich voor gezamenlijke behandeling lenen, gevoegd zullen worden behandeld.



#### *Artikel 19 De ontvangst van de Klacht*

- 19.1 Het Klachteninstituut bevestigt de ontvangst van de Klacht aan de Consument en informeert de Consument in algemene termen over de verdere gang van de procedure.
- 19.2 Binnengekomen Klachten worden eerst beoordeeld op kennelijke niet-ontvankelijkheid of kennelijke ongegrondheid. Het Klachteninstituut kan de Consument daarvoor nadere inlichtingen, toelichting of documentatie vragen.

#### *Artikel 20 Ambtshalve beoordeling van de ontvankelijkheid*

- 20.1 Na de ontvangst van de Klacht onderzoekt het Klachteninstituut of is voldaan aan de voorwaarden voor het in behandeling nemen daarvan.
- 20.2 Indien het Klachteninstituut de Klacht ontvankelijk acht, neemt de Ombudsman deze voorshands in behandeling. De Consument en de Aangeslotene worden hiervan in kennis gesteld.
- 20.3 Indien het Klachteninstituut van oordeel is dat buiten twijfel staat dat niet aan de voorwaarden voor het in behandeling nemen van de Klacht is voldaan, laat het de Consument Schriftelijk en onder opgave van redenen weten dat de Klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard. Daarbij wijst het de Consument op de mogelijkheid tot bezwaar genoemd in het volgende lid.
- 20.4 Als de Consument het niet eens is met de beslissing tot niet-ontvankelijkverklaring, kan hij hiertegen binnen vier weken na dagtekening van de beslissing Schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken bij de Voorzitter.
- 20.5 Indien de Voorzitter het bezwaar gegrond acht, neemt de Ombudsman de Klacht alsnog voorshands in behandeling. De Consument en de Aangeslotene worden hiervan in kennis gesteld.
- 20.6 Indien de Voorzitter het bezwaar ongegrond acht, blijft de Klacht verder buiten behandeling.

### **De procedure: behandeling door de Ombudsman**

#### *Artikel 21 Kennelijk ongegrond*

- 21.1 Indien al op voorhand, op grond van de door Consument beschikbaar gestelde gegevens of op grond van eerder bekend gemaakte oordelen in gelijksoortige kwesties, naar het oordeel van de Ombudsman duidelijk is dat de voorgelegde kwestie kennelijk ongegrond is, ziet de Ombudsman af van nader onderzoek en wijst hij de Klacht af. Deze beslissing wordt gemotiveerd aan de Consument bekend gemaakt.
- 21.2 De Consument die zich met de kennelijk ongegrondverklaring van een Klacht door de Ombudsman niet kan verenigen, kan zijn Klacht volgens de bepalingen van dit Reglement voorleggen aan de Geschillencommissie, onverminderd zijn recht om zich in plaats daarvan te wenden tot de burgerlijke rechter.

#### *Artikel 22 Schriftelijke stukken*

- 22.1 Het secretariaat van de Ombudsman kan de Consument mondeling of Schriftelijk vragen de weergave van de feiten of het verzoek te verduidelijken of documenten over te leggen.

- 22.2 Zodra het onderwerp van de Klacht naar genoegen van de Ombudsman duidelijk is geworden, wordt de directie van de betrokken Aangeslotene voorzien van de informatie en het standpunt van de Consument en uitgenodigd om binnen een maand Schriftelijk een standpunt bekend te maken. De Ombudsman kan Aangeslotene op diens gemotiveerd verzoek ten hoogste twee maal verlenging van deze termijn verlenen.
- 22.3 Indien Aangeslotene meent dat de Klacht niet kan worden behandeld, dient hij dit verweer te voeren samen met het inhoudelijke verweer tegen de Klacht. In uitzonderlijke gevallen kan de Ombudsman, op verzoek van de Aangeslotene, bepalen dat de Aangeslotene eerst verweer ter zake van de behandelbaarheid mag voeren. Tegen een beslissing van de Ombudsman over de wijze van het voeren van verweer staat geen hogere voorziening open.
- 22.4 De Aangeslotene kan niet zijnerzijds een (reconventionele) vordering tegen de Consument indienen, omdat het Klachteninstituut alleen Klachten van Consumenten behandelt.
- 22.5 Na ontvangst van het standpunt van Aangeslotene wordt de Consument in de gelegenheid gesteld binnen een maand Schriftelijk te reageren (repliek), tenzij de uitwisseling van de standpunten van de partijen in de eerste termijn naar het oordeel van de Ombudsman al voldoende helderheid heeft geboden. De Ombudsman kan deze termijn op gemotiveerd verzoek van de Consument ten hoogste twee maal verlengen.
- 22.6 De directie van de Aangeslotene krijgt na ontvangst van de reactie van de Consument de gelegenheid binnen een termijn van een maand Schriftelijk in te gaan op de reactie van de Consument (dupliek). De Ombudsman kan deze termijn op gemotiveerd verzoek van de Aangeslotene ten hoogste twee maal verlengen.

#### *Artikel 23 Horen, nadere gegevens en deskundigen*

- 23.1 De Ombudsman kan besluiten partijen uit te nodigen, al dan niet persoonlijk, te verschijnen ten kantore van de Ombudsman of op een door de Ombudsman in overleg met partijen vastgestelde plaats van samenkomst. Deze bijeenkomst kan dienen ter verheldering van feiten, omstandigheden en standpunten van partijen of ter beproefing van een minnelijke regeling.
- 23.2 In elk stadium van de behandeling kan de Ombudsman van partijen verlangen nadere gegevens te verstrekken of aanvullend te reageren op de inbreng van wederpartij.
- 23.3 De Ombudsman kan zich laten voorzien van het advies van deskundigen. Het advies, alsmede de documenten die op verzoek van de deskundige aan hem door partijen zijn verstrekt, worden niet aan partijen ter beschikking gesteld, tenzij de Ombudsman anders oordeelt. Het advies dient in beginsel voor de persoonlijke oordeelsvorming van de Ombudsman. Bedrijfsvertrouwelijke gegevens maakt de Ombudsman niet openbaar zonder toestemming van degene op wie deze gegevens betrekking hebben.
- 23.4 Indien de Ombudsman daartoe verzoekt, verstrekt de Aangeslotene aan de Ombudsman technische gegevens van het betrokken financiële product of dossierinformatie aangaande de Consument, waaronder de bij de Aangeslotene beschikbare actuariële en medische gegevens. Actuariële en bedrijfseconomische gegevens van de Aangeslotene worden niet zonder toestemming van de Aangeslotene aan de Consument verstrekt.

- 23.5 Het oordeel van de Ombudsman wordt gebaseerd op de Schriftelijke standpuntbepaling en de documentatie welke door partijen zijn ingebracht alsmede de eventueel aan hem desgevraagd verstrekte deskundigen adviezen. De Ombudsman kan zich, indien hij dat wenselijk acht, laten voorlichten door getuigen.
- 23.6 Partijen krijgen de gelegenheid kennis te nemen van hetgeen de wederpartij onder de aandacht van de Ombudsman heeft gebracht, met uitzondering van de in lid 4 genoemde gegevens en alle overige gegevens welke naar het oordeel van de Ombudsman vertrouwelijke informatie bevatten. Vertrouwelijke documenten of kopieën daarvan worden aan de wederpartij niet verstrekt zonder toestemming van de inbrengende partij.

#### *Artikel 24 Uitblijven medewerking*

Wanneer een van de partijen niet adequaat en voortvarend aan de klachtprocedure medewerking verleent en na in gebreke te zijn gesteld die medewerking uitblijft, kan de Ombudsman daaraan de gevolgen verbinden die hij passend acht. Daaronder zijn begrepen het buiten behandeling plaatsen van de Klacht en de sluiting van het dossier, het in de vorm van een oordeel ongegrond verklaren van de Klacht en het in de vorm van een oordeel geheel of gedeeltelijk honoreren van het door de Consument gevorderde.

#### *Artikel 25 Schikking; het oordeel van de Ombudsman*

- 25.1 Indien tussen partijen overeenstemming wordt bereikt ter beëindiging van hun geschil over de Klacht, stelt de Ombudsman dit Schriftelijk vast. Daarmee is de procedure bij het Klachteninstituut geëindigd.
- 25.2 Indien geen overeenstemming wordt bereikt, geeft de Ombudsman zo spoedig mogelijk na de sluiting van de behandeling een oordeel over de Klacht. Het oordeel wordt gedagtekend en van een motivering voorzien en kan inhouden
- 1 – de niet-ontvankelijkheid van de Klacht;
  - 2 – de (on)gegrondheid van de Klacht; en/of
  - 3 – een aanbeveling aan de betrokken Aangeslotene.
- 25.3 Het oordeel van de Ombudsman is voor partijen niet bindend, tenzij zij zich Schriftelijk vooraf of achteraf aan dit oordeel hebben gebonden.
- 25.4 Het oordeel kan in geanonimiseerde versie worden gepubliceerd.
- 25.5 De Ombudsman wijst Consument er in zijn oordeel op dat deze diens Klacht, indien hij zich niet met het oordeel van de Ombudsman kan verenigen, binnen de grenzen van dit Reglement en binnen drie maanden na de dagtekening van het oordeel van de Ombudsman, kan voorleggen aan de Geschillencommissie, onverminderd het recht van Consument zich tot de burgerlijke rechter te wenden.
- 25.6 Indien de Ombudsman de Klacht geheel of gedeeltelijk gegrond bevindt en op grond daarvan een aanbeveling aan de Aangeslotene doet, wijst hij de Consument er tevens op dat deze de Klacht aan de Geschillencommissie kan voorleggen indien de Aangeslotene de aanbeveling geheel of gedeeltelijk niet zou opvolgen, onverminderd het recht van de Consument zich dan tot de burgerlijke rechter te wenden.

#### *Artikel 26 Verwijzing naar de Geschillencommissie*

- 26.1 Indien tussen partijen geen overeenstemming wordt bereikt, kan de Ombudsman besluiten dat een Klacht, vanwege de processuele complexiteit, het daarbij betrokken belang of de precedentwerking van een beslissing op die Klacht, moet worden doorverwezen naar de Geschillencommissie, zonder dat hij daarover zelf een oordeel geeft.
- 26.2 Indiende Ombudsman de Klacht naar de Geschillencommissie verwijst, is de Consument voor de behandeling bij de Geschillencommissie geen eigen bijdrage verschuldigd.
- 26.3 Het secretariaat van de Ombudsman vraagt aan de Consument of hij met de doorverwijzing instemt. Indien de Consument instemt, wordt de procedure bij de Geschillencommissie voortgezet op de voor de Geschillencommissie geregelde wijze. Indien de Consument niet instemt, verklaart de Ombudsman de procedure bij het Klachteninstituut geëindigd.

#### **De procedure: behandeling door de Geschillencommissie**

#### *Artikel 27 Klachten die niet aan de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd*

- 27.1 De Consument kan de Klacht na het oordeel van de Ombudsman voorleggen aan de Geschillencommissie tenzij
- a) zich een van de in artikel 14 genoemde gronden voordoet waardoor de Klacht buiten behandeling moet blijven;
  - b) het een Klacht betreft die ter beslechting kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Bureau Krediet-Registratie;
  - c) het feitelijk onderzoek dat nodig is voor de beoordeling van de Klacht zo tijdrovend of complex is, dat de Klacht zich naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie niet leent voor behandeling in de procedure bij de Commissie;
  - d) het financiële belang van Consument bij de Klacht, exclusief rente en kosten, op het moment van het voorleggen daarvan aan de Geschillencommissie minder bedraagt dan € 150,-;
  - e) de hoofdsom van de vordering van Consument, exclusief verpagingsrente en kosten, op het moment van het voorleggen van de Klacht aan de Geschillencommissie een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat.
- 27.2 Indien een aan de Commissie voorgelegde Klacht geen vordering tot een bepaald belang bevat, kan de secretaris de Consument verzoeken dit alsnog op te geven. Indien de Consument stelt niet tot het begroten van een vordering in staat te zijn, zal de Voorzitter, in overleg met de Secretaris, het beloop daarvan begroten. Indien de vordering geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Voorzitter, in overleg met de Secretaris, de geldswaarde van zulk een prestatie begroten.
- 27.3 De Voorzitter kan, in overleg met de Secretaris, beslissen een verzoek tot Geschilbeslechting, hoewel het belang daarvan minder dan € 150 bedraagt, toch in behandeling te nemen, indien hij van oordeel is dat daarmee zodanige belangen zijn gemoeid dat behandeling gerechtvaardigd is.
- 27.4 Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van deze bepaling genomen, staat geen hogere voorziening open.

#### *Artikel 28 Beroep op de burgerlijke rechter*

De mogelijkheid de Klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie laat onverlet het recht van Consument om zich in plaats daarvan te wenden tot de burgerlijke rechter.

#### *Artikel 29 Voorleggen Klacht*

- 29.1 De Consument dient zijn Klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen binnen drie maanden na de dagtekening van het oordeel van de Ombudsman of, indien dit later is, binnen drie maanden na kennisneming van de weigering van de Aangeslotene om het oordeel van de Ombudsman te volgen.
- 29.2 De Consument dient voor het voorleggen van zijn Klacht aan de Geschillencommissie gebruik te maken van het op de website van het Klachteninstituut ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) daartoe beschikbare formulier. Voor de datering is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.
- 29.3 Een afschrift van de bij de Geschillencommissie ingediende klachten wordt standaard toegezonden aan de Toezichthouder. Op het klachtenformulier heeft de Consument de optie te verklaren dat hij geen toezending aan de Toezichthouder wenst. De toezending blijft in dat geval achterwege.
- 29.4 De Consument dient in zijn Klacht onder verwijzing naar alle relevante feiten duidelijk te maken wat Aangeslotene volgens hem verkeerd heeft gedaan en wat Aangeslotene volgens hem zou moeten doen om de (gevolgen van) diens fout goed te maken. Hij dient zo mogelijk ook duidelijk te maken waarom hij het niet eens is met het oordeel van de Ombudsman.
- 29.5 Het secretariaat van de Commissie ontvangt van het secretariaat van de Ombudsman alle stukken uit het Ombudsmandossier, met uitzondering van de stukken die buiten kennis van een of meer van de partijen zijn gebleven en met uitzondering van de interne stukken van de Ombudsman.
- 29.6 Partijen kunnen aan de Geschillencommissie aanvullende stukken overleggen. De Secretaris kan in ieder stadium van de procedure aanvulling van de uiteenzettingen van partijen en overlegging van bescheiden of kopieën daarvan verzoeken. De wederpartij zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren, tenzij de stukken voor de oordeelsvorming door de Commissie niet van belang zijn.

#### *Artikel 30 Te laat ingediende Klacht*

- 30.1 De Geschillencommissie kan een Klacht niet in behandeling nemen indien deze niet binnen de in het vorige artikel genoemde termijn van drie maanden bij de Geschillencommissie is ingediend, tenzij de Consument naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt.
- 30.2 De Geschillencommissie neemt een Klacht, ondanks overschrijding van de termijn van drie maanden, toch in behandeling indien de Consument bij het voorleggen van zijn Klacht aan de Geschillencommissie aantoont dat de Aangeslotene zich niet op de overschrijding van de termijn wil beroepen.

#### *Artikel 31 Eigen bijdrage*

- 31.1 De Consument dient een bijdrage te voldoen voordat zijn Klacht door de Geschillencommissie in behandeling wordt genomen.
- 31.2 Deze eigen bijdrage is, tenzij elders in dit Reglement anders is bepaald:
  - a) in het geval de Ombudsman de Klacht kennelijk ongegrond heeft verklaard € 100;
  - b) in overige gevallen € 50.
- 31.3 De betaling dient plaats te vinden op een door het Klachteninstituut vast te stellen en bekend te maken wijze. De bijdrage ziet ook op de kosten van het beoordelen van de ontvankelijkheid. Indien de Klacht niet in behandeling kan worden genomen, bestaat geen recht op terugbetaling van de bijdrage.

#### *Artikel 32 Voorafgaande aanvaarding bindendheid oordeel*

Indien de Aangeslotene bij of na de aansluiting bij de Stichting Schriftelijk heeft verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, dient de Consument bij het indienen van de Klacht bij de Geschillencommissie Schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Consument dat weigert, zal de Geschillencommissie de Klacht niet in behandeling nemen.

#### *Artikel 33 Bevestiging ontvangst Klacht*

- 33.1 De behandelend Secretaris bevestigt aan de Consument Schriftelijk de ontvangst van het klachtformulier en zendt daarvan een afschrift aan de betrokken Aangeslotene(n). Van de verder overgelegde bescheiden zendt de Secretaris eveneens een afschrift aan de betrokken Aangeslotene(n).
- 33.2 Indien de betrokken Aangeslotene niet heeft verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, vraagt de Secretaris de Consument en de betrokken aangeslotene of zij bereid zijn het oordeel van de Commissie als bindend advies te aanvaarden. Het oordeel van de Commissie is slechts bindend indien beide partijen zich Schriftelijk aldus bereid verklaren.

#### *Artikel 34 Kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond*

- 34.1 De behandelend Secretaris kan besluiten dat de Geschillencommissie een Klacht niet in behandeling neemt, wanneer hij van oordeel is dat buiten twijfel staat dat niet aan de voorwaarden voor het in behandeling kunnen nemen van de Klacht is voldaan.
- 34.2 De Secretaris kan voorts besluiten dat de Geschillencommissie een Klacht niet in behandeling neemt indien hij uit de Klacht en de daarbij gevoegde stukken kan afleiden dat de Klacht tegen de Aangeslotene kennelijk ongegrond is. Kennelijk ongegrond is een Klacht ieder geval indien de Consument klaagt over een beslissing die volgens de geldende wet- en regelgeving niet anders had kunnen zijn.
- 34.3 Van een besluit een Klacht op grond van de voorgaande leden niet in behandeling te nemen, stelt de Secretaris de Consument Schriftelijk in kennis. De kennisgeving bevat de gronden waarop de beslissing berust. De Secretaris informeert eveneens de Aangeslotene, zonder de gronden van de beslissing te vermelden.

- 34.4 Kan de Consument zich met de beslissing van de Secretaris niet verenigen, dan kan hij hiertegen binnen vier weken na dagtekening van de beslissing Schriftelijk gemotiveerd bezwaar aantekenen. De Voorzitter beslist op dit bezwaar. Als de Voorzitter het bezwaar gegrond acht dan zal de Commissie de Klacht alsnog voorshands in behandeling nemen. Het Klachteninstituut stelt partijen daarvan dan in kennis. Acht de Voorzitter het bezwaar ongegrond, dan blijft de Klacht verder buiten behandeling.
- 34.5 Indien de Voorzitter zich verenigt met het oordeel van de Secretaris dat de Klacht tegen de Aangeslotene kennelijk ongegrond is, dan legt hij zulks in de vorm van een uitspraak vast.
- 34.6 In alle overige gevallen neemt de Commissie de Klacht voorshands in behandeling en stelt het Klachteninstituut partijen daarvan in kennis.

#### *Artikel 35 Aanwijzing behandelende Commissie*

- 35.1 De Voorzitter bepaalt op grond van de aard van een Klacht of deze Klacht enkelvoudig of meervoudig zal worden behandeld. Tegen deze beslissing staat geen voorziening open.
- 35.2 Klachten die de Ombudsman kennelijk ongegrond heeft verklaard, worden enkelvoudig behandeld, tenzij de Voorzitter anders beslist.
- 35.3 Klachten die de Ombudsman naar de Geschillencommissie heeft verwezen op grond van artikel 26, worden meervoudig behandeld.
- 35.4 De Voorzitter wijst de leden aan die aan de behandeling van een Klacht zullen deelnemen. Hij neemt bij de aanwijzing van de leden die aan de behandeling van een Klacht deelnemen, de aard van de Klacht in aanmerking. In ieder geval zal aan de meervoudige behandeling van een Klacht ten minste één Deskundig lid deelnemen.
- 35.5 Aan de meervoudige behandeling van een Klacht nemen drie of vijf leden deel, onder wie de Voorzitter of een vicevoorzitter. De enkelvoudige behandeling van een Klacht geschiedt door de Voorzitter, een vicevoorzitter of door een lid dat voldoet aan de eisen voor benoeming tot Voorzitter. De Voorzitter kan een lid van de Geschillencommissie dat niet voldoet aan de eisen voor benoeming tot Voorzitter aanwijzen voor de enkelvoudige behandeling van een Klacht indien het betrokken lid ruime ervaring heeft in de procedure bij de Geschillencommissie.

#### *Artikel 36 Wraking en verschoning*

- 36.1 Het Klachteninstituut stelt partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie en wijst hen daarbij op de bevoegdheid tot wraking als bedoeld in de navolgende leden.
- 36.2 Elk der partijen is gedurende tien dagen na dagtekening van de kennisgeving bedoeld in het vorige lid bevoegd Schriftelijk per aangetekende brief met afschrift aan de andere partij(en) onder opgave van redenen de Commissie mede te delen dat zij een of meer leden wenst te wraken.
- 36.3 Een lid van de Commissie kan door één of meer partijen worden gewraakt op grond van te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.

- 36.4 Een lid van de Commissie verschoont zich indien de Klacht zich richt tegen een Aangeslotene aan wie hij in de periode waarop de Klacht betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 36.5 Indien de Deskundige leden allen, door wraking, verschoning of anderszins verhinderd zijn aan de behandeling van een Klacht deel te nemen, kan de Voorzitter in afwijking van art. 35.4 besluiten dat een Klacht zal worden behandeld door een Commissie waarvan geen Deskundig lid deel uitmaakt.
- 36.6 De Voorzitter wijst uit de leden van de Geschillencommissie op wie het wrakingsverzoek geen betrekking heeft, een Commissie van drie leden aan die beslist over de wraking.
- 36.7 De Commissie die over een wrakingsverzoek oordeelt, stelt partijen en degene op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft in de gelegenheid zich daarover Schriftelijk uit te laten. Indien dat naar haar oordeel wenselijk is, kan zij het wrakingsverzoek in een hoorzitting behandelen. Hiertoe worden dan alle betrokkenen opgeroepen. Bij staking van stemmen wordt het wrakingsverzoek toegewezen.
- 36.8 De Secretaris stelt partijen in kennis van de beslissing bedoeld in het vorige lid, en indien van toepassing, van de naam (namen) van degene(n) die de plaats van het (de) gewraakte lid (leden) in de Commissie zal (zullen) innemen.
- 36.9 Tegen de beslissing over wraking kan geen bezwaar worden gemaakt of zelfstandig beroep worden ingesteld.
- 36.10 Indien pas bij de behandeling ter zitting van een wrakingsgrond blijkt, kan het verzoek tot wraking op die grond nog tijdens de zitting worden gedaan. Indien de Commissie het wrakingsverzoek toewijst, wordt de behandeling geschorst totdat een vervangend lid van de Commissie is aangewezen.

#### *Artikel 37 Schriftelijke stukken*

- 37.1 Indien de Klacht voorshands in behandeling wordt genomen, stelt de Secretaris de Aangeslotene(n) op wie de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid binnen een termijn van zes weken Schriftelijk op de Klacht te antwoorden. De Commissie kan deze termijn verlengen of bekorten indien daarvoor naar haar oordeel goede gronden bestaan.
- 37.2 Indien Aangeslotene meent dat de Klacht niet kan worden behandeld, dient hij dit verweer te voeren samen met het inhoudelijke verweer tegen de Klacht. In uitzonderlijke gevallen kan de Ombudsman, op verzoek van de Aangeslotene, bepalen dat de Aangeslotene eerst verweer ter zake van de behandelbaarheid mag voeren. Tegen een beslissing van de Ombudsman over de wijze van het voeren van verweer staat geen hogere voorziening open.
- 37.3 De Aangeslotene kan niet zijnerzijds een (reconventionele) vordering tegen de Consument indienen, omdat het Klachteninstituut alleen Klachten van Consumenten behandelt.
- 37.4 Bij het uitblijven van antwoord binnen de gestelde termijn kan de Commissie terstond een beslissing nemen.
- 37.5 De Secretaris bevestigt Schriftelijk de ontvangst van het antwoord en zendt daarvan en van de verder overgelegde bescheiden een afschrift aan de Consument en eventuele andere partijen.



- 37.6 Na ontvangst van het antwoord, beoordeelt de Voorzitter of de Klacht zich leent voor al dan niet verkorte afdoening op stukken, zoals bedoeld in de volgende leden van dit artikel.
- 37.7 Van een afdoening op stukken is sprake indien de Klacht op de door partijen overgelegde stukken en zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wordt afgedaan. Wordt aan partijen na ontvangst van het antwoord geen mogelijkheid tot het Schriftelijk re- en dupliceren geboden, dan is sprake van een verkorte afdoening op de stukken.
- 37.8 Een Klacht leent zich voor een verkorte afdoening op de stukken indien deze betrekking heeft op een situatie welke inmiddels veelvuldig ter beoordeling aan de Geschillencommissie of de burgerlijke rechteris voorgelegd en ter zake waarvan sprake is van recente vaste jurisprudentie en voorts indien de Klacht wat betreft de feiten en de door partijen aangevoerde stellingen zodanig eenvoudig is dat van re- en dupliek kan worden afgezien.
- 37.9 Tenzij de Voorzitter besluit dat de Klacht zich leent voor verkorte Schriftelijke afdoening, stelt de Secretaris de Consument in de gelegenheid binnen twee weken Schriftelijk een repliek bij de Commissie in te dienen. Een afschrift daarvan wordt aan de Aangeslotene toegezonden.
- 37.10 Indien de Consument repliceert, geeft de Secretaris de Aangeslotene de gelegenheid binnen twee weken Schriftelijk te dupliceren.
- 37.11 De Voorzitter kan de genoemde termijnen van twee weken op gemotiveerd verzoek van de betrokken partij ten hoogste twee maal verlengen.
- 37.12 De Voorzitter kan een dossier sluiten en de Klacht verder buiten behandeling stellen indien een Consument, ook na aanmaning, verzuimt op verzoeken tot het inzenden van stukken te reageren.

#### *Artikel 38 Hoorzitting*

- 38.1 Indien de Voorzitter, de Commissie of beide partijen zulks wenselijk achten, roept de Commissie partijen op om ter behandeling van de Klacht voor haar te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
- 38.2 De Voorzitter of de Commissie kan besluiten dat de mondelinge behandeling van een Klacht zal plaatsvinden voor één van de leden van de Commissie.
- 38.3 Bij niet-verschijning van een partij kan de Commissie, te harer beoordeling, partijen opnieuw voor een zitting oproepen dan wel haar uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn. De wel verschenen partij kan, indien de Commissie niet tot een hernieuwde oproeping besluit, ter zitting haar standpunt toelichten.
- 38.4 Een partij kan zich ter zitting doen vertegenwoordigen door een gemachtigde en zich doen bijstaan door een raadsman, die het recht heeft namens haar het woord te voeren.
- 38.5 Partijen dienen de Commissie binnen een door de Secretaris te bepalen termijn opgave te doen van de personen die zij naar de zitting willen meebrengen. Bij gebreke daarvan, kan de Commissie de betrokken personen de toegang weigeren.
- 38.6 Hoorzittingen zijn niet openbaar. Anderen dan partijen, hun vertegenwoordigers, en eventuele getuigen, worden slechts toegelaten indien alle partijen daartegen geen bezwaar hebben. De Commissie kan, ondanks bezwaar van een van de partijen, een andere persoon dan de genoemden toelaten indien zij van oordeel is dat daarvoor goede gronden zijn en dat het belang van de partij die zich tegen de toelating verzet daardoor niet of niet onredelijk wordt benadeeld. Tegen deze beslissing staat geen hogere voorziening open.

- 38.7 Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de Commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Zij kan ook het opstellen van een Schriftelijke overeenkomst tussen partijen faciliteren.

*Artikel 39 Inlichtingen, getuigen en deskundigen*

- 39.1 Partijen zijn verplicht de Commissie zodanig inlichtingen te verstrekken als zij verlangt. De Commissie kan van partijen ook het medebrengen van (afschriften van) boeken en bescheiden alsmede een onderzoek van boeken en bescheiden van partijen door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant verlangen.
- 39.2 De Commissie dient bij toepassing van het vorige lid de eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht te nemen en dient de voorkeur te geven aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beslechting van de Klacht voldoet.
- 39.3 Iedere partij die ter zitting van de Commissie een of meerdere getuige(n) of deskundige(n) wenst te doen horen, dient dit binnen de daartoe door de Commissie gestelde termijn Schriftelijk aan haar kenbaar te maken onder vermelding van de door de getuige of deskundige te bewijzen feiten. Indien de Commissie het verzoek honoreert, zal zij dienaangaande alle partijen tijdig voor de zitting hiervan Schriftelijk op de hoogte brengen. Wordt het verzoek door de Commissie niet gehonoreerd dan staat hiertegen geen bezwaar open.
- 39.4 De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van door haar gewenste getuigen of deskundigen en door het instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundige(n) Indien de Commissie tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen overgaat, stelt zij partijen hiervan Schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie over tot het horen van door haar zelf opgeroepen getuigen en/of deskundigen dan worden partijen door de Commissie tevens in de gelegenheid gesteld om bij het horen van deze getuigen en/of deskundigen aanwezig te zijn.
- 39.5 Bij een getuigenverhoor zullen, waar dit Reglement geen andere regeling kent, de relevante voorschriften van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zoveel mogelijk overeenkomstig worden toegepast.
- 39.6 Indien een door een partijen opgegeven getuige, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschijnt, kan de Commissie éénmaal besluiten tot hernieuwde oproeping. Indien ook aan de tweede oproeping geen gehoor wordt gegeven, ziet de Commissie, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden, af van het horen van de getuige. In dat geval kan de Commissie de behandeling schorsen om de partij die belang heeft bij het horen van de getuige in de gelegenheid te stellen de getuige alsnog te laten horen of verklaren.
- 39.7 Van een getuigenverhoor wordt verslag opgemaakt, dat ter kennisname aan partijen in afschrift wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt, die daarop binnen twee weken Schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken verlengen.
- 39.8 De kosten verband houdende met het doen horen van getuigen en/of deskundigen zijn voor rekening van de partij die deze getuige en/of deskundige wenst te horen. De kosten verband houdende met het horen van door de Commissie wenselijk geachte getuigen en/of deskundigen worden door de Consument en Aangeslotene(n), ieder voor een gelijk deel,

gedragen, tenzij de bewijslastverdeling tot een andere verdeling aanleiding geeft. De Commissie kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht van de Consument in haar uitspraak tot een andere verdeling besluiten.

39.9 Het staat de Commissie vrij aan het niet voldoen door een partij aan haar verlangen bedoeld in lid 1 de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden voorkomt.

#### *Artikel 40 Uitspraak*

40.1 Zo spoedig mogelijk nadat de Commissie haar onderzoek heeft voltooid, neemt zij met meerderheid van stemmen een beslissing.

40.2 De Commissie doet haar uitspraak in de vorm van een bindend advies in het geval voorzien in artikel 32, of indien de Aangeslotene en de Consument Schriftelijk hebben verklaard zich aan het oordeel van de Commissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen.

40.3 In alle andere gevallen doet de Commissie een niet bindende uitspraak.

40.4 In afwijking van het in lid 2 bepaalde, is een uitspraak voor partijen niet bindend, ook niet indien zij de in dat lid bedoelde verklaring hebben afgelegd, indien daarin aan hoofdsom (exclusief vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van

- meer dan € 250.000 indien de Aangeslotene lid is van het Verbond van verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken;
- meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.

Het staat partijen vrij zich in afwijking van de bepalingen van dit Reglement, al dan niet onder voorwaarden aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden.

40.5 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a) de namen van de leden en Secretaris van de Commissie;
- b) de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen;
- c) de dagtekening van de uitspraak;
- d) de motivering van de gegeven beslissing;
- e) de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.

40.6 De uitspraak wordt door Voorzitter en Secretaris ondertekend. De aldus getekende originele uitspraak blijft onder het secretariaat van de Geschillencommissie berusten.

40.7 De Commissie kan eerst uitspraak doen over haar bevoegdheid om de Klacht in behandeling te nemen, alvorens zich – als de Klacht voor behandeling in aanmerking komt – uit te spreken over de gegrondheid van de Klacht.

40.8 De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:

- a) een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
- b) aan de Aangeslotene nakoming opleggen van de desbetreffende overeenkomst of een andere tussen partijen geldende verplichting;
- c) de desbetreffende overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
- d) aan de Aangeslotene bevoegdheid tot uitoefening van één of meer met name genoemde rechten uit de desbetreffende overeenkomst ontzeggen;
- e) alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

- 40.9 Wanneer de Commissie de Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij daarvoor anderszins termen aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat de Aangeslotene aan de Consument door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht gemaakte kosten, tot een door de Commissie te bepalen bedrag, zal vergoeden waarbij, naast de vergoeding van de door de Consument betaalde eigen bijdrage, door haar het liquidatietarief zoals dit wordt gehanteerd door de rechterlijke macht zal worden toegepast, tot een maximum van € 5.000.
- 40.10 De Commissie kan voorts een kostenveroordeling uitspreken als bedoeld in artikel 39.8.

*Artikel 41 Verzending en publicatie uitspraak*

- 41.1 Het Klachteninstituut zendt aan elk van de partijen een door de Secretaris getekend afschrift van de originele uitspraak.
- 41.2 Het Klachteninstituut doet een afschrift van elke uitspraak ter kennisneming toekomen aan de Ombudsman en aan de Toezichthouder(s).
- 41.3 Uitspraken worden vanwege het Klachteninstituut op een door het instituut te bepalen wijze gepubliceerd. Namen van natuurlijke personen en van rechtspersonen die als Klager optreden, worden daarbij geanonimiseerd.

*Artikel 42 Herstel kennelijke vergissingen*

- 42.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 40.5 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
- 42.2 Het Klachteninstituut zendt een verzoek als bedoeld in het eerste lid in afschrift aan de wederpartij. Het verzoek schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.
- 42.3 De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
- 42.4 Het Klachteninstituut stelt partijen van een voornemen tot ambtshalve verbetering van de uitspraak Schriftelijk op de hoogte. Partijen worden twee weken in de gelegenheid gesteld op dit voornemen te reageren.
- 42.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling aan partijen.

*Artikel 43 Hoger beroep*

- 43.1 Indien de Commissie uitspraak heeft gedaan in de vorm van een bindend advies, staat daar tegen hoger beroep open in de gevallen voorzien in en op de wijze geregeld in het Reglement van Beroep.
- 43.2 Indien de Commissie uitspraak heeft gedaan in de vorm van een bindend advies, kan de Aangeslotene, als alternatief voor hoger beroep bij de Commissie van Beroep, de Klacht binnen twee maanden na ontvangst van het bindend advies in volle omvang en met terzijdelating van het bindend advies aan de burgerlijke rechter voorleggen, indien het een Klacht betreft waarvan de Aangeslotene naar het oordeel van de burgerlijke rechteraannemelijk maakt dat de uitspraak zo principiële moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Aangeslotene en/of de bedrijfstak in haar algemeenheid, de grens van € 5.000.000,-- zal overschrijden. De voor de Consument met deze procedure en eventuele vervolprocedures samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de

proceskosten komen voor rekening van de Aangeslotene. Bovendien betaalt de Aangeslotene ongeacht de uitspraak van de burgerlijke rechter de door de Commissie aan de Consument in de uitspraak van de Commissie toegekende vergoeding, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt het advies geacht niet bindend te zijn en is de Aangeslotene niet gehouden de uitspraak van de Commissie gestand te doen.

## **Slotbepalingen**

### *Artikel 44 Meldingen*

- 44.1 Indien de Ombudsman respectievelijk de Voorzitter van oordeel is dat het handelen of nalaten van een Aangeslotene waarvan tijdens de behandeling van de Klacht is gebleken strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene gelden, doet hij daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene is belast.
- 44.2 Indien een Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan de procedure ter behandeling van een Klacht medewerking verleent en na in gebreke te zijn gesteld die medewerking uitblijft, lichten de Ombudsman respectievelijk de Voorzitter de Directie onverwijld in. Zij kunnen van het nalaten van de Aangeslotene ook melding maken bij de Toezichthouder.

### *Artikel 45 Geheimhouding*

- 45.1 De Ombudsman, de leden van de Geschillencommissie en de medewerkers van het Klachteninstituut zullen stukken, verklaringen en dergelijke van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarmee deze in het geding zijn gebracht.
- 45.2 De Ombudsman, de medewerkers van het Klachteninstituut en de geraadpleegde deskundigen zijn ook na beëindiging van hun functie, gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de bij de Klacht betrokken partijen behoudens voor zover de laatsten hen van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit de uitoefening van de functie van de Ombudsman de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- 45.3 De leden van de Geschillencommissie en de Secretaris zijn, ook na beëindiging van hun functie, verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hen in verband met de behandeling van een Klacht zijn verstrekt, behoudens indien de Voorzitter verzoekt hem over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 45.4 De geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken van de Commissie.

### *Artikel 46 Verslaglegging*

- 46.1 De Ombudsman en de Geschillencommissie brengen jaarlijks een openbaar verslag uit over de behandelde Klachten in dat jaar, hun bevindingen en hun ervaringen. Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen te herleiden zijn, tenzij deze gegevens in gepubliceerde uitspraken zijn vermeld.
- 46.2 Het Klachteninstituut draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Ombudsman en de Geschillencommissie.

*Artikel 47 Nawerking aansluiting*

Een Klacht die betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene ten tijde van diens aansluiting wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald.

*Artikel 48 Adres*

Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Aangeslotene, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Aangeslotene als opgenomen in het Register.

*Artikel 49 Wijziging Reglement*

Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Ombudsman en de Voorzitter, worden gewijzigd.

*Artikel 50 Uitleg*

- 50.1 De Ombudsman is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement, voor zover deze zien op de procedure bij de Ombudsman, waar nodig uit te leggen en aan te vullen.
- 50.2 De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement uit te leggen en aan te vullen voor zover dit nodig of wenselijk is in het kader van de behandeling van een Klacht door de Geschillencommissie.

*Overgangsbepaling*

Dit reglement heeft onmiddellijke werking. Op zaken die bij de Ombudsman of de Geschillencommissie aanhangig zijn gemaakt voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement, blijft het oude reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening respectievelijk Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van toepassing indien en voor zover de onmiddellijke werking een partij onredelijk zou benadelen.

Versie 1.026 oktober 2011