

Weet wat je kunt doen

Een klacht over een financiële onderneming?



Voor wie is deze folder?

Deze folder is voor iedereen met klachten over een bank, verzekeraar, tussenpersoon of een andere financiële onderneming. De helft van de consumenten weet niet wat ze kunnen doen. In deze folder van de **Autoriteit Financiële Markten (AFM)** lees je welke stappen je kunt nemen en wat de AFM voor je kan doen. Informatie over klachten over je pensioen vind je in de AFM folder 'Verstandig je pensioen regelen'.

Wie is de AFM?

De AFM is onafhankelijk en controleert ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM let er op of financiële ondernemingen en pensioenuitvoerders hun klanten goed behandelen en juist informeren.

De AFM geeft ook advies aan het ministerie van Financiën over nieuwe wetten en regels.

Bij de AFM kun je onafhankelijke informatie krijgen via de website www.afm.nl, folders, nieuwsbrieven en het Meldpunt Financiële Markten, telefoonnummer 0900 540 05 40 (€ 0,05 per minuut).

Stap 1

Schrijf een brief

Heb je een klacht over sparen, lenen, beleggen of verzekeren? Bijvoorbeeld: je bent niet goed geïnformeerd over de risico's of de kosten? Schrijf dan eerst een brief aan de financiële onderneming. Bij stap 4 lees je binnen welke termijn je een klacht kunt indienen.

Financiële ondernemingen zijn verplicht om een **interne klachtenprocedure** te hebben. Daarin staat wat je moet doen als je een klacht hebt. De klachtenprocedure vind je in de algemene voorwaarden of in de overeenkomst van het financiële product. En soms ook op de website van de onderneming.

Schrijf in je brief duidelijk wat je klacht is en wat je verwacht van de financiële onderneming. Zo heeft de onderneming de kans om te reageren op de klacht. Een financiële onderneming moet een klacht binnen een redelijke termijn en zorgvuldig afhandelen.

Als je tevreden bent met de afhandeling hoef je geen verdere stappen te nemen. Als je niet tevreden bent, ga je naar stap 2.



Stap 2

Stuur een brief naar het Kifid

Reageert de financiële onderneming niet of ben je ontevreden over het antwoord? Schrijf dan een brief naar het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**. Bij stap 4 lees je binnen welke termijn je een klacht bij het Kifid kunt indienen. Het Kifid is op dit moment de enige geschilleninstantie die erkend is door de minister van Financiën. Sommige ondernemingen hoeven niet te zijn aangesloten bij het Kifid. Dat zijn uitzonderingen. Op de website www.kifid.nl kun je controleren of de financiële onderneming is aangesloten bij het Kifid.

Het Kifid bestaat uit de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Eerst probeert de **Ombudsman Financiële Dienstverlening** te bemiddelen tussen de aangesloten onderneming en jou. De bemiddeling is gratis.

Ben je het niet eens met het oordeel van de Ombudsman? Dan kun je naar de **Geschillencommissie Financiële Dienstverlening**. Dat kost € 50,00. De Geschillencommissie bemiddelt niet, maar doet een uitspraak over het geschil.



Stap 3

Ga naar de rechter

Je kunt ook met je klacht naar de **burgerrechter**. Bijvoorbeeld als het Kifid je klacht niet kan behandelen. **Als je met je klacht naar de rechter gaat, kun je niet meer naar het Kifid.**

Heb je een laag inkomen en weinig eigen vermogen? Dan heb je misschien recht op **gesubsidieerde rechtsbijstand**. De overheid betaalt dan een deel van de advocaatkosten en jij betaalt een eigen bijdrage. **Voor meer informatie over juridische procedures of gesubsidieerde rechtsbijstand kun je terecht bij een advocaat of bij het Juridisch Loket.** Dit is een onafhankelijke organisatie met vestigingen in heel Nederland.

Informatie over consumentenrecht in een ander land binnen de Europese Unie, Noorwegen of IJsland kun je krijgen bij het **Europees Consumenten Centrum (ECC)**. Het ECC kan je ook helpen bij klachten over ondernemingen in een ander Europees land, Noorwegen of IJsland.

De contactgegevens van het Juridisch Loket en het ECC vind je op de achterkant van deze folder.



Stap 4

Controleer alle stappen

Let goed op de procedures en voorwaarden bij de stappen die je neemt. Financiële ondernemingen en geschilleninstanties behandelen je klacht onder bepaalde voorwaarden. Welke voorwaarden?

1. Je moet je klacht zo snel mogelijk indienen bij de **financiële onderneming**. Dit kan tot een jaar na het moment dat je op de hoogte had kunnen zijn van de feiten waarover je klaagt.
2. Je moet je klacht **binnen drie maanden** na de reactie van de financiële onderneming indienen bij de **Ombudsman Financiële Dienstverlening**.
3. Je moet je klacht **binnen drie maanden** na ontvangst van het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening indienen bij de **Geschillencommissie Financiële Dienstverlening**.
4. Je klacht moet je **schriftelijk** indienen in de **Nederlandse taal**. **Je klacht mag niet met de hand geschreven zijn.**

In een aantal gevallen behandelt het Kifid je klacht niet. Meer informatie hierover vind je bij het Kifid. De contactgegevens staan op de achterkant van deze folder.



Stap 5

Stuur een kopie van je klacht

Het is belangrijk om een kopie van je brief naar het **Meldpunt Financiële Markten** van de AFM te sturen. Dat mag anoniem. Stuur alle belangrijke informatie mee. De AFM kan niet voor je bemiddelen of bepalen of je klacht gegrond is. Daarvoor moet je naar het Kifid of naar de rechter. De AFM kan wel besluiten om te onderzoeken of een financiële onderneming de regels heeft overtreden. Als het nodig is kan de AFM met de onderneming een gesprek aangaan, een boete opleggen of de vergunning intrekken. Je klacht kan ook bijdragen aan het aanpassen van de wet- en regelgeving.

De AFM heeft een geheimhoudingsplicht en mag geen vertrouwelijke gegevens aan je doorgeven. De AFM kan niet vertellen of er een onderzoek zal plaatsvinden naar aanleiding van je klacht.

De contactgegevens van de AFM staan op de achterkant van deze folder.

Welke geschilleninstanties zijn er?

Geschillencommissie BKR

Voor klachten over BKR registraties

Postbus 6080 | 4000 HB Tiel | www.bkr.nl

0900 257 84 35 (€ 0,15 per minuut)

Informatielijn/Meldpunt Nederlandse Zorgautoriteit

Voor klachten over zorgverzekeraars en zorgaanbieders

Postbus 3017 | 3502 GA Utrecht | informatielijn@nza.nl

www.nza.nl | 0900 770 70 70 (€ 0,05 per minuut)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Voor klachten over financiële ondernemingen

Postbus 93257 | 2509 AG Den Haag

www.kifid.nl | 0900 355 22 48 (€ 0,10 per minuut)

Ombudsman Pensioenen

Voor klachten over reglementen van pensioenfondsen

Postbus 93560 | 2509 AN Den Haag

www.ombudsmanpensioenen.nl | 070 333 89 65

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

Voor geschillen tussen verzekerden en aangesloten zorgverzekeraars

Postbus 291 | 3700 AG Zeist

info@skgz.nl | www.skgz.nl | 030 698 83 60



Handige telefoonnummers en adressen

Bureau Krediet Registratie (BKR)

Postbus 6080 | 4000 HB Tiel

www.bkr.nl | 0900 257 84 35 (€ 0,15 per minuut)

Consuwijzer

Postbus 21021 | 3001 AA Rotterdam

www.consuwijzer.nl | 088 070 70 70

De Nederlandsche Bank (DNB)

Postbus 98 | 1000 AB Amsterdam

info@dnb.nl | www.dnb.nl | 0800 020 10 68 (gratis)

Europees Consumenten Centrum (ECC)

Postbus 487 | 3500 AL Utrecht

info@eccnl.eu | www.eccnl.eu | 030 232 64 40

Het Juridisch Loket

www.juridischloket.nl | 0900 80 20 (€ 0,10 per minuut)

Autoriteit Financiële Markten (AFM) | Meldpunt Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam | info@afm.nl | www.afm.nl

www.weetwatjeweet.nl | 0900 540 05 40 (€ 0,05 per minuut)

Wij hebben deze folder met zorg geschreven. De informatie wordt vrijblijvend verstrekt. De AFM kan niet garanderen dat de informatie compleet of actueel is. Je kunt aan deze informatie geen rechten ontleen. De AFM is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van deze informatie.

April 2008