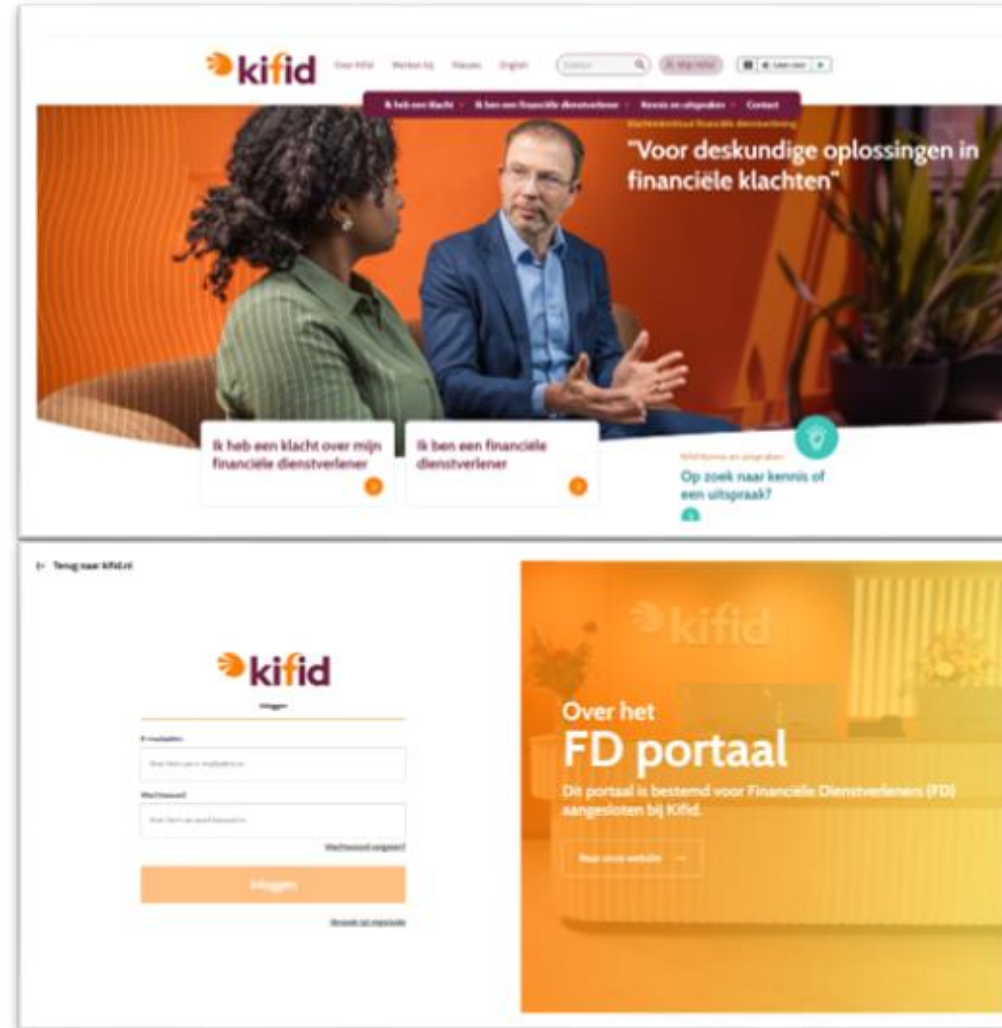


Inzichten uit de Kifid-klachtpraktijk

door Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en directeur

Adfiz webinar, 26 mei 2026

Je bent welkom: live en online



Klachtbehandeling van A tot Z



Visie op klachtbehandeling

- Klacht achter de klacht
- Procedurele rechtvaardigheid:
voice, respect & control voor partijen
- Gelijk speelveld
- Transparantie: actieve en heldere communicatie
- Bemiddelen als het kan, anders bindend advies



Trends en ontwikkelingen

The background is a dark orange gradient. It features several faint, semi-transparent graphics: a bar chart with several bars of varying heights, a line graph with several data points connected by thin lines, and a large, thick, orange arrow pointing upwards and to the right. A white wavy line runs horizontally across the lower portion of the image.

Kifid en AI

Uitgangspunt

Behandeling en beoordeling klachten is mensenwerk; AI is hulpmiddel

‘Plussen’

- Hulp bij opstellen klacht
- Hulp bij ordenen informatie

‘Minnen’

- Kan overtuigend overkomen; zegt niets over juridische juistheid
- Onjuiste verwijzingen naar wetten
- Verwijzing naar niet bestaande uitspraken

Pensioenverzekeringen

Wat we zien:

1. Klachten over fouten in administratie, offertes en UPO's: verzekerden willen kunnen vertrouwen op informatie van de pensioenuitvoerder.
2. Belang van goede informatievoorziening, goede uitleg aan de verzekerde over hoe bijvoorbeeld een premieregeling werkt.
3. Bemiddelaar / adviseur heeft bijzonder zorgplicht bij omzetten van gegarandeerde pensioenaanspraken naar pensioenverzekering o.b.v. beleggen.

Opzeggen overeenkomst / relatie

Wat we zien:

1. Klachten over **opzeggen bancaire relatie:**

bank mag een bankrelatie opzeggen, echter wél met een reden.

2. Klachten over **opzeggen schadeverzekering:**

verzekeraar die verzekering opzegt, moet dat doen mét reden.

3. Klachten over **opzeggen beleggingsrekening:**

broker heeft ruimere bevoegdheden om beleggingsrekening op te zeggen;
ook hier geldt dat het zorgvuldig moet gebeuren.

Leren van Kifid-uitspraken





Casuïstiek: zorgplicht hypotheekadviseur

- Financieringsbehoefte goed in kaart brengen
- Benodigde informatie: volledig én tijdig
- Bekend zijn met het acceptatiebeleid van hypotheekverstrekkers
- Klantdossier op orde: adviestraject controleerbaar en herleidbaar
- ORV is onverplicht, risico overlijden blijft

Casuïstiek Kifid: zorgplicht bij omzetting pensioen

- Uitrui partnerpensioen voor hoger ouderdompensioen.
- Toestemming betrokken partner is vereist; afstandsverklaring is niet ondertekend
- Bewijslast bij de pensioenuitvoerder

Oordeel (GC 2026-0098)

Niet gebleken dat partner heeft ingestemd met uitrui partnerpensioen. Uitrui niet rechtsgeldig, pensioenuitvoerder moet alsnog partnerpensioen uitkeren.

Casuïstiek Kifid: informatie in UPO

- Man overlijdt en meer dan 10 jaar jongere vrouw krijgt nabestaandenpensioen
- Nabestaandenpensioen blijkt flink lager dan bedragen op UPO
- Pensioenreglement kent leeftijdskorting
- UPO verwerkt dit niet (objectief model)

Oordeel (GC 2025-0226)

*Pensioenuitvoerder is niets te verwijten,
Vast format UPO is onduidelijk en verwarrend*





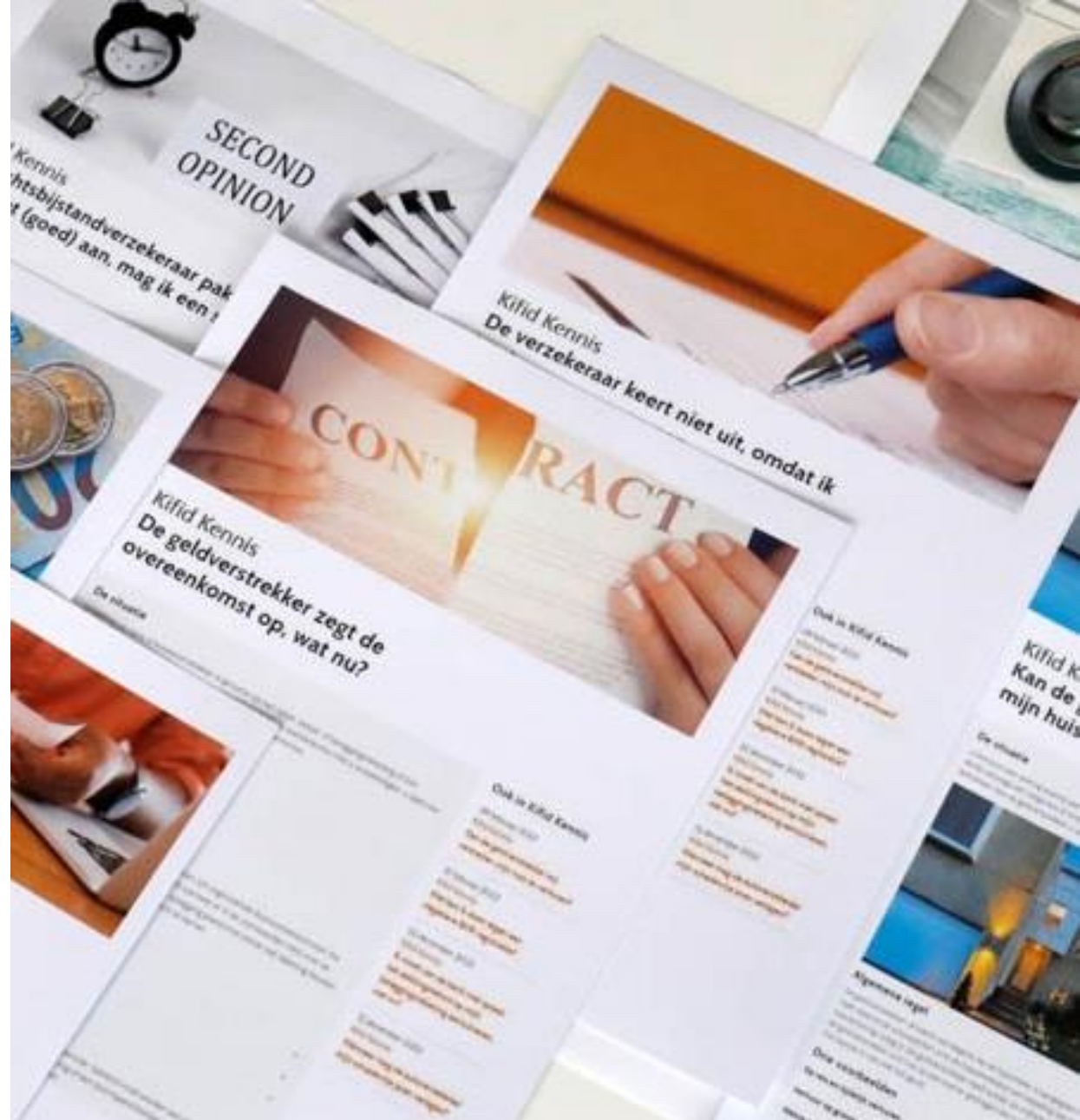
Casuïstiek Kifid: meeneemregeling

- Beleidsvrijheid en contractsvrijheid kredietverstrekker (*GC 2025-0562 / GC 2025-0641*)
- Per zaak: is voldaan aan geldende voorwaarden meeneemregeling? (*CvB 2025-0034 / GC 2024-0743*)
- Hypotheekadviseur: juiste voorlichting geven over voorwaarden meeneemregeling
- Waar het niet goed is gegaan: *CvB 2025-0053 / GC 2024-0874*

Meer leren van Kifid

- Kifid Kennis: specifieke onderwerpen
- Uitsprakenregister: hoe Kifid oordeelt
- Vragen? Behoeftte aan andere informatie?
Bel of mail ons!

*Belangrijk: wijs uw klanten op ADR / Kifid
als alternatief voor de rechter*



Een klacht... wat nu?



Tips voor uw IKP

“Een klacht is het begin van een goed gesprek”

- Ook een klacht verdient een optimale klantreis
- Zorg voor een begrijpelijke en toegankelijke interne klachtenprocedure
- Wees duidelijk wie welke rol vervult en wie uw klant waarvoor moet aanspreken
- Zoek persoonlijk contact met een klagende klant, luisterend oor doet wonderen
- Wat is de klacht achter de klacht?
- Wees creatief in (niet-juridische) oplossingen
- Excuses gepast? Maak ze expliciet & oprecht

Een klacht tegen u, wat nu?

Als de interne klachtprocedure voor de klant geen oplossing biedt

- U kunt bij Kifid uw verhaal doen = verweer
- Belangrijke documenten:
 - Overeenkomst van opdracht / dienstverleningsdocument
 - Adviesrapport
 - Gespreksverslagen
 - Indien van toepassing: aanvraagformulier bij geldverstrekker

Tips indien Kifid-procedure



- Toon bemiddelingsbereidheid als het kan
- Lukt bemiddeling niet, dan juridische insteek
- Procedeer in zo begrijpelijk mogelijke taal in belang van de klant
- Vermijd het vragen van uitstel; geeft sneller duidelijkheid
- Indien zitting: denk na over met wie je komt, bij voorkeur betrokkene
- Ook bij Kifid: wees creatief in (niet-juridische) oplossingen
- Vragen? Mail of bel de behandelend secretaris!



Dank voor jullie aandacht.

Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en directeur

T: 070-333 8 999