

Schiet met scherp

De notaris maakt een verkeerde akte op of van het pensioen dat via de verzekeraar is belegd, is nauwelijks iets over. Financiële missers kunnen honderden tot duizenden euro's kosten. Hoe verhaal je op een effectieve manier de schade op de tegenpartij?

Frans Seerden sluit zijn hypotheek bij ABN Amro over naar een andere bank. Later ontdekt hij vijf verschillende rekenfouten in de kosten die de bank hem in rekening heeft gebracht. De fouten zijn allemaal in het voordeel van de bank. Seerden krijgt €3390 terug, plus €350 aan coulancevergoeding. Maar het kost hem een jaar om zijn gelijk te halen.

Vanaf het moment dat hij gaat klagen, wordt hij namelijk van het ene naar het andere kantoor doorverwezen. E-mails blijven onbeantwoord en medewerkers die hij aan de telefoon krijgt, zeggen hem niet te kunnen helpen of komen hun terugbelafspraken niet na. 'Achteraf denk ik dat ik de bank een officiële klachtbrief had moeten schrijven', zegt Seerden. 'Maar omdat ik zeker wilde weten dat mijn berekeningen klopten, bleef ik bellen en mailen met de bank. Wat me ook weerhield: met zo'n brief ga je het juridische traject in. Ik wilde er zelf uitkomen met de bank.'

De beste hulp krijgt Seerden uiteindelijk van de lokale vestiging van ABN Amro uit zijn woonplaats. 'Mensen zijn eerder geneigd zich voor je in te spannen als ze je recht in de ogen hebben gekeken. Spreek je ze alleen telefonisch, dan voelen ze zich niet snel verantwoordelijk.'

Door veel te praten, te mailen en geduld te hebben, is Seerdens klacht opgelost, maar er zijn effectievere manieren om uw gelijk te behalen bij een klacht over een financieel product of een dienst van een financiële aanbieder.



LEG DE KLACHT VOOR

Leg de klacht altijd eerst voor aan de dienstverlener. Doe dit zo snel mogelijk. Leg duidelijk uit waarover u ontevreden bent. Wat waren uw verwachtingen van de aankoop? En wat heeft u gekregen? Blijf vooral vriendelijk.

Dreigen, beledigen of boos worden, werken meestal averechts.

Het eerste contact met de dienstverlener kan zowel mondeling als per brief of e-mail. Een telefoontje of een gesprek op kantoor kan snel resultaat opleveren, maar soms ook niet.



met een goede oplossing komt. Gebeurt dit niet, kom dan zelf met een concreet voorstel. Of stel een open vraag, zoals: 'Wat zou u voor mij kunnen doen?' Heeft u een naam van de persoon die het product heeft verkocht? Maak dan een afspraak met hem of haar. Heeft u die niet en moet u bellen naar een algemeen nummer, vraag dan de naam van de medewerker die u aan de lijn krijgt. Het zal de bereidheid vergroten u van dienst te zijn. Krijgt u de indruk dat de medewerker de klacht niet in behandeling kan nemen? Vraag dan of u iemand kunt spreken die dat wel kan. Soms is er een speciaal team dat zich bezighoudt met klachten. Vraag in het uiterste geval om doorverbonden te worden met de leidinggevende.

Maak altijd aantekeningen. Schrijf op wan-

Dienstverleners hebben een zorgplicht

neer u gebeld heeft, wie u gesproken heeft en wat er is afgesproken. Deze aantekeningen kunnen later van pas komen, mocht de afhandeling van de klacht een slepende kwestie worden. Bevestig belangrijke toezeggingen altijd schriftelijk. Vraag hiervoor het mailadres van de persoon die u gesproken heeft. Zet in de mail of hij of zij uw mail voor akkoord beantwoordt. Met het e-mailprogramma Outlook kunt u (via 'opties') een bevestiging krijgen als het bericht gelezen is. Ook dat is handig voor een dossier.

WIN JURIDISCH ADVIES IN

Uit de reactie van de dienstverlener kan blijken dat de verwachtingen verkeerd zijn geweest. Iemand kan bijvoorbeeld denken dat hij verzekerd is van een goed pensioen, maar de beleggingsverzekering die jaren geleden is afgesloten, is er een met een hoog risicoprofiel. Of hij of zij denkt dat het spaargeld dat voor een jaar via een deposito is vastgezet bij de bank, na een jaar automatisch op de betaalrekening terugkomt. Maar in de algemene voorwaarden staat dat het deposito automatisch met een jaar wordt verlengd als het niet tijdig wordt opzegd. Zelfs als dit zo is, kan een

klacht indienen soms toch zin hebben.

Over de kleine lettertjes van de overeenkomst waarvoor is getekend, valt namelijk soms te twisten. Ze kunnen door beide partijen verschillend uitgelegd worden of zelfs in strijd zijn met het Burgelijk Wetboek. Het kan ook zijn dat je onvoldoende bent geïnformeerd over de consequenties van de overeenkomst waarvoor is getekend. Als je die informatie op papier hebt ontvangen, kun je wijzen op de lacunes in die informatie.

Wie onzeker is over zijn rechten en plichten, kan als lid terecht voor een persoonlijk advies bij de Consumentenbond, telefoonnummer (070) 445 45 45. Ook het Juridisch Loket kan informeren over rechten en plichten. Dit is een onafhankelijke, door de overheid gesteunde organisatie, waar iedere burger terecht kan voor gratis juridisch advies. U kunt mailen, bellen (0900 8020) of langsgaan in een van de 30 vestigingen. Bellen kost €0,10 per minuut. Bent u aangesloten bij een rechtsbijstandsverzekeraar, dan kunt u daar in de meeste gevallen terecht voor een zogeheten preventief advies. De verzekeraars hebben er alle belang bij dat een geschil voorkomen wordt. Zij kunnen adviseren hoe u tot een oplossing met een financiële dienstverlener kunt komen die voor beide partijen acceptabel is.

Zorg er in elk geval voor dat u goed op de hoogte bent van de interne klachtenprocedure van de financiële dienstverlener. Deze is over het algemeen te vinden in de algemene voorwaarden of in de overeenkomst van het financiële product. Het is van belang dat u zich goed aan deze regels en de termijnen houdt, omdat u anders mogelijk bot vangt als u verdere stappen wilt ondernemen.

STEL DE AANBIEDER IN GEBREKE

Bent u er in eerste instantie niet uitgekomen met de dienstverlener? Stel dan de dienstverlener per brief in gebreke vanwege niet nagekomen afspraken. Leg uit wat u verwacht had te krijgen en niet heeft gekregen. Vervolgens geeft u aan welke oplossing u verwacht en binnen welke termijn. Deze termijn moet redelijk zijn. Binnen twee of drie weken moet de dienstverlener op zijn minst een begin maken met het verhelpen van de klacht. Vervolgens geeft u aan dat u de ontstane schade op hem

Bij Seerden was dit bijvoorbeeld niet het geval. Het voordeel van schrijven is dat u meteen begint met het opbouwen van een dossier.

Kiest u voor een gesprek, stel u dan neutraal en zakelijk op. Het zou zomaar kunnen dat de bank, verzekeraar of tussenpersoon zelf



Bij het oversluiten van mijn hypotheek rekende ABN Amro mij €3390 te veel'



zult verhalen als hij zijn afspraken niet nakomt binnen de aangegeven termijn. Voor de eventuele schade (bijvoorbeeld vanwege een lijfrente die allang uitgekeerd had moeten worden) kunt u ook nog 'wettelijke rente' in rekening brengen. Voor consumenten bedraagt die momenteel 3% op jaarbasis. Geef ook aan welke vervolgstappen u gaat ondernemen als de klacht niet wordt opgelost, bijvoorbeeld richting geschillencommissie. Desnoods meldt u dat u het contract eenzijdig ontbindt, mocht dit een oplossing zijn.

Verstuur een klacht bij voorkeur niet via een op de website van de dienstverlener aangeleverd contactformulier. U ontvangt hiervan in de meeste gevallen geen elektronisch afschrift of een bewijs van ontvangst. Een zelf verstuurd e-mail is nadien wel zelf terug te lezen. Het beste is echter een aangetekende

brief te versturen. Is het financiële belang groot of twijfelt u eraan of de dienstverlener de brief wil ontvangen? Verstuur de aangetekende brief dan met ontvangstbevestiging. Stuur nooit in het wilde weg een brief naar het eerste het beste adres dat u tegenkomt. Informeer eerst telefonisch of zoek op de website naar een naam van een persoon of afdeling die belast is met klachtafhandelingen.

U kunt, als u uw brief verstuurt, heel subtiel een cc toevoegen die is gericht aan de Consumentenbond of een andere partij die de alarmbellen doet rinkelen bij de ontvanger. Natuurlijk moet u van tevoren wel eerst even contact opnemen met de partij die u noemt in de brief. De 'Rechtwijzer' van de Raad voor Rechtsbijstand biedt eventueel hulp bij het opstellen van brieven. Dit gebeurt aan de hand van 12 meerkeuzevragen die u moet be-

antwoorden, zie Geschillenboom.rvr.org/RvR/geschillenboom. Vraag altijd om een schriftelijke reactie. Zo voorkomt u dat u onverwacht gebeld wordt en slecht voorbereid een gesprek ingaat. Ook is een schriftelijke reactie welkom vanwege dossiervorming. Maak kopieën van alle correspondentie. Stuur in geen geval originele bewijzen mee.

GEBRUIK JURIDISCHE TERMEN

Het kan soms handig zijn hier en daar een juridische term te laten vallen in een telefoongesprek of brief. Maar het kan ook tegen je werken als het dreigend overkomt en daardoor de verhouding verstoort. In een eerste gesprek kunt u daarom beter niet al te gretig strooien met dit soort termen.

Gebruik in elk geval geen termen die u zelf niet begrijpt. Zo hebben dienstverleners een zogeheten zorgplicht. U mag ze hierop natuurlijk aanspreken, maar schrijf niet zomaar dat de bank zijn zorgplicht niet is nagekomen. Dit is voor de gemiddelde consument moeilijk zelf te bepalen. Zo verschilt de zorgplicht van een financiële instelling per product en hangt deze af van de overeenkomst die de klant is aangegaan.

De zorgplicht vloeit voort uit artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek waarin letterlijk

Bereken bij schade de wettelijke rente

staat: 'De ondernemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen.' Hoe dat in de praktijk eruit moet zien, bepaalt de toezichthouder of de rechter. Toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM) rekent het tot de zorgplicht van een financiële adviseur dat hij zijn klant wijst op wijzigingen in de wet en de productvoorwaarden. Ook als er in het leven van de klant iets verandert, moet de adviseur daarop volgens de AFM inspelen. De klant moet hem natuurlijk wel van de veranderingen op de hoogte hebben gesteld. Anders kun je dit niet van hem eisen.

ZOEK HET HOGEROP

Heeft u geen reactie ontvangen op uw klacht binnen een redelijke termijn? Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u de klacht voorleggen aan een geschillencommissie of klachteninstituut.

Bij welke instantie u over financiële diensten kunt klagen, is te zien in het schema hieronder. Een klacht over een tussenpersoon, vermogensbeheerder, bank of verzekeraar kunt u bijvoorbeeld indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Sinds 1 april 2007 zijn deze financiële aanbieders verplicht zich hierbij aan te sluiten. Maar u doet er goed aan te controleren of uw dienstverlener deze plicht is nagekomen. Dit kan via het openbaar register van het Kifid dat te raadplegen is via www.kifid.nl/overkifid/kifid+register.

Om de hulp in te roepen van het Kifid, moet u eerst de klacht schriftelijk hebben voorgelegd aan de financiële dienstverlener en diens interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Het Kifid behandelt alleen klachten die binnen drie maanden nadat een schriftelijk antwoord is ontvangen van de financiële dienstverlener, zijn ingediend.

Het Kifid huisvest twee organen: de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. In eerste instantie behandelt de eerste alle geschillen. Als een of beide partijen het niet eens is of zijn met de uitkomst van de bemiddeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend als de consument en de dienstverlener vooraf hebben verklaard

Over de kleine lettertjes valt soms te twisten

dat zij deze als bindend aanvaardden. De kosten voor behandeling door de geschillencommissie bedragen €50.

Overigens meldt het Kifid dat het noodgedwongen heel veel klachten niet-ontvankelijk verklaart. Dit komt omdat klagers de interne klachtenprocedure van de financiële dienstverlener nog niet hebben doorlopen of omdat de termijn is verstreken waarbinnen een klacht moet zijn voorgelegd. Zo verklaarde het Kifid in 2008 545 van de 1217 klachten over banken niet-ontvankelijk. Van de 770 klach-

ten over hypotheek konden er 311 niet in behandeling worden genomen. De procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening is kosteloos.

OVERIGE INSTANTIES

Vreemd genoeg bestaat er voor notarissen geen geschillencommissie. Als u in een gesprek met een notaris er niet uitkomt, is de informele tussenkomst van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) mogelijk. Als de bemiddeling niet leidt tot een oplossing, kunt u een klacht indienen bij de Kamer van Toezicht. Klachten over facturen van notarissen moeten schriftelijk worden voorgelegd aan de voorzitter van de ring waartoe de notaris behoort.

Consumenten die ontevreden zijn over een financieel product, komen soms terecht bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het is een misvatting dat de toezichthouder bemiddelt in geschillen. Wel kan de AFM een onderzoek instellen als er over een bepaald product veel klachten binnenkomen. Op de site van de AFM is algemene informatie te vinden over de rechten en plichten die consument hebben als zij een financieel product aanschaffen. Zie hiervoor: www.afm.nl/consumenten. ☐

BIJ WELK KLACHTENLOKET KUN JE TERECHT?

