

Weet wat je kunt doen

Consumenteninformatie van de Autoriteit Financiële Markten



Een financiële klacht?



AFM

Autoriteit Financiële Markten



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](#), [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.

