

7. KLACHTENPROCEDURE

Beleid van W&O Certificaten inzake klachten.

7.1 INLEIDING

W&O Certificaten zal zich inspannen om de belangen van de Belegger zo goed en zorgvuldig mogelijk en conform de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken te behartigen. Desondanks is het mogelijk dat de Belegger in een enkel geval van mening is dat W&O Certificaten in strijd met de geldende voorwaarden en gemaakte afspraken heeft afgehandeld. In dat geval geldt onderstaande procedure.

7.2 WAT TE DOEN BIJ EEN KLACHT?

In het geval van een klacht dient de Belegger dit zo snel mogelijk aan W&O Certificaten kenbaar te maken. Dit kan door telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact op te nemen met de contactpersoon bij W&O Certificaten. Indien de Belegger niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de Belegger de klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directie van W&O Certificaten.

7.3 KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

W&O Certificaten is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Bij het KlFID kan de Belegger terecht met een klacht over een financieel product of een financiële dienst.

Op basis van de klachtenprocedure bij KlFID mag de Belegger bij KlFID pas schriftelijk een klacht indienen met betrekking tot de dienstverlening van W&O Certificaten, nadat de Belegger de betreffende klacht eerst aan W&O Certificaten heeft voorgelegd.

De klacht moet bij KlFID worden ingediend binnen een jaar nadat de Belegger zijn Klacht aan W&O Certificaten heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin W&O Certificaten definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan de Belegger kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

7.4 BEMIDDELING DOOR OMBUDSMAN VAN KIFID

Indien beide partijen niet tot een vergelijk kunnen komen en de Belegger in voornoemd kader een definitieve, schriftelijke uitspraak heeft ontvangen, kan de Belegger zijn klacht indienen bij de Ombudsman van KlFID. De Belegger dient binnen drie maanden na ontvangst van deze schriftelijke uitspraak van W&O

Certificaten de klacht voor te leggen aan de Ombudsman. De Ombudsman zal proberen door bemiddeling het geschil alsnog op te lossen.

De Belegger kan in plaats van zijn klacht neer te leggen bij de Ombudsman de klacht aanhangig maken bij de burgerlijke rechter. In dat geval zal KlFID de klacht niet in behandeling nemen.

7.5 GESCHILLENCOMMISSIE VAN KIFID

Indien een klacht geen aanleiding geeft tot bemiddeling of indien bemiddeling door de Ombudsman niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht behandeld door de Geschillencommissie van KlFID.

De Geschillencommissie neemt een klacht niet in behandeling, indien onder meer:

- meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop de Belegger van de feiten waarop het geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan W&O Certificaten is voorgelegd; of
- het klachten of geschillen betreft die een vordering van € 1.000.000,- te boven gaan; of
- de klacht reeds bij een burgerlijke rechter aanhangig is.

De uitspraak van de Geschillencommissie is verbindend, indien zowel W&O Certificaten als de Belegger vooraf verklaren de uitspraak als bindend te aanvaarden. Indien W&O Certificaten heeft verklaard zich bij voorbaat aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, dient de Belegger bij het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie schriftelijk te verklaren dat de Belegger de uitspraak als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Belegger weigert, zal de Geschillencommissie de klacht niet in behandeling nemen.

De uitspraak van de Geschillencommissie is niet verbindend, indien zowel W&O Certificaten als de Belegger dit niet wensen of in een uitspraak aan hoofdsom (exclusief verpagingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van meer dan € 100.000,-. W&O Certificaten en de Belegger verbinden zich hierbij aan uitspraken tot een hoger bedrag dan het plafondbedrag voor de bindendheid van uitspraken van de Geschillencommissie.

7.6 COMMISSIE VAN BEROEP

Indien de Belegger het niet eens is met de bindende beslissing van de Geschillencommissie dan kan de Belegger het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Het financieel belang moet wel meer zijn dan € 25.000,-.

Indien W&O Certificaten het niet eens is met de bindende beslissing van de Geschillencommissie dan kan W&O Certificaten ook in beroep tegen de beslissing van de Geschillencommissie. Het financieel belang moet wel meer zijn dan € 25.000,- of het belang voor de betrokken bedrijfstak bedraagt minstens 5 miljoen euro.

De Commissie van Beroep doet in laatste instantie een definitieve, bindende uitspraak.

Een uitspraak van de Commissie van Beroep is niet verbindend, indien in een uitspraak aan hoofdsom (exclusief verpagingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van meer dan € 100.000,-. W&O Certificaten en de Belegger verbinden zich hierbij aan uitspraken tot een hoger bedrag dan het plafondbedrag voor de bindendheid van uitspraken van de Commissie van Beroep.

De Belegger dient een eigen bijdrage te betalen in verband met de klachtafhandeling door KiFiD.

7.7 ACTUELE INFORMATIE KIFID

Zie voor actuele informatie omtrent KiFiD en de huidige reglementen van de Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep de website van KiFiD (www.kifid.nl).