

Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid

Geplaatst op 26 juni 2019

Consumenten en kleinzakelijke ondernemers kunnen bij Kifid terecht voor oplossing van hun individuele klacht. Heeft de consument of ondernemer eerder al zijn klacht voorgelegd aan een rechter, dan kan Kifid de klacht niet behandelen. Dat geldt ook als die klacht is ingediend in het kader van een collectieve actie. Zo staat het in de reglementen van Kifid.

Uit vragen van klagers en financiële dienstverleners blijkt dat er behoefte is aan een nadere duiding van de spelregels als het gaat om een individuele klacht, waarmee de klager ook deelneemt aan een collectieve procedure in de rechtspraak. Zo zag de Geschillencommissie zich onlangs opnieuw gesteld voor de vraag: Wat wordt verstaan onder 'in behandeling bij een rechter'? Kun je een klacht indienen bij Kifid terwijl je ook deelneemt aan een collectieve actie bij de rechter? En als een rechter zich heeft uitgesproken over een collectieve procedure, wat betekent dat dan voor een individuele klacht?

Nadere uitleg

De Geschillencommissie geeft de volgende uitleg aan artikel 2.1 van haar reglementen:

- Maakt een klacht deel uit van een lopende collectieve procedure bij een rechter, dan is de klacht in behandeling bij een rechter. Volgens art. 2.1 van het reglement kan Kifid die klacht dan niet behandelen.
- Heeft een rechtbank zich uitgesproken over een collectieve procedure, dan is er een beslissing van een rechter die betrekking heeft op de individuele klachten van bij het collectief betrokken consumenten. Dient een klager zijn individuele klacht alsnog in bij Kifid, dan kan Kifid die klacht niet in behandeling nemen, volgens art. 2.1 van het reglement. Immers, de rechter heeft een uitspraak gedaan die ook betrekking heeft op die individuele klacht.

Uitzondering

Er is één uitzondering. Wanneer een klager zich definitief en onvoorwaardelijk heeft teruggetrokken uit een collectieve procedure vóórdat de rechtbank uitspraak heeft gedaan, dan is art. 2.1 van het reglement niet van toepassing. Kifid zou de klacht dan wel kunnen behandelen, mits voldaan wordt aan de overige voorwaarden voor het indienen van een klacht bij Kifid.

De betreffende Reglementen van Kifid zijn te vinden op de pagina 'Reglementen en statuten' <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten-fd/>