

Uw recht bij geldzaken

Georgie Dom

Uw recht bij geldzaken

Bij banken, fiscus, adviseurs en verzekeraars

Consumentenbond

1^e druk, maart 2012

Copyright 2012 © Consumentenbond, Den Haag
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden
Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Georgie Dom
Verder werkten mee: Anne Grooters, Charles Onbag, Ben Schellekens
Eindredactie: Vantilt Producties, Nijmegen
Grafische verzorging: Het vlakke land, Rotterdam
Foto omslag: Getty Images

ISBN 978 90 5951 1811
NUR 440

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht c.q. de uitgever van deze uitgave, door de rechthebbende(n) gemachtigd namens hem op te treden, niets uit deze uitgave worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. De uitgever is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16B Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden. Hoewel de gegevens in dit boek met grote zorgvuldigheid zijn bijeengebracht, aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele (zet)fouten of onvolledigheden. De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van derden zo goed mogelijk te regelen; degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich tot de uitgever wenden.

INHOUD

Inleiding 7

1 Uw rechten 9

- 1.1 Recht in het algemeen 9
- 1.2 Uw recht halen 13

2 Bankieren 23

- 2.1 Aandachtspunten bij de keuze van een bank 23
- 2.2 Veilig betalen 25
- 2.3 Cybercrime? 31
- 2.4 Banken in de fout 33

3 Belastingen 37

- 3.1 Correctie op de aangifte 37
- 3.2 Soorten aanslagen 38
- 3.3 Bezwaar, beroep en cassatie 43
- 3.4 Regels rond de betaling 48
- 3.5 Fiscaal advies 51
- 3.6 De praktijk 53

4 Beleggen & sparen 58

- 4.1 Beleggen 58
- 4.2 Sparen 68

5 Huis & hypotheek 72

- 5.1 De koop 72
- 5.2 De hypotheek 77
- 5.3 In de clinch met de overheid 90

6 Lenen 95

- 6.1 Wetten en regels 96
- 6.2 Klachten 101

7 Pensioen 103

- 7.1 Pensioenuitvoerders 103
- 7.2 Pensioenverevening 104
- 7.3 Ongelijke behandeling mannen en vrouwen 105
- 7.4 Pensioenreglement 106
- 7.5 Toezichthouders 106
- 7.6 Belangenbehartigers 107
- 7.7 Klachten 108

8 Verzekeringen 112

- 8.1 Vergunningen en registers 112
- 8.2 Uw rechten en plichten 115
- 8.3 Klagen 125

9 Financieel dienstverleners 128

- 9.1 Hoe kies ik een goede adviseur? 128
- 9.2 Kosten adviseur 133
- 9.3 Klagen 137
- 9.4 Klagen: praktijkvoorbeelden 142
- 9.5 Klachten over de makelaar 146
- 9.6 Klachten over de notaris 148
- 9.7 Klachten over de advocaat 150

Adressen 154

Register 157

INLEIDING

Financiën spelen een grote rol in ons leven. En dat geldt dus ook voor financiële instellingen, zoals banken, verzekeringen, pensioenfondsen, financieel adviesbureaus en de Belastingdienst. Met al die instellingen kunt u een conflict krijgen. Over de dekking van uw inboedelverzekering, een onterechte afschrijving van uw betaalrekening, een in uw ogen te hoge aanslag van de Belastingdienst, een riskant beleggingsadvies of een te hoge rekening van de makelaar.

In dit boek leest u wat er allemaal wettelijk op de financiële markt is geregeld, welke rechten voor u hieruit voortvloeien en hoe u het best met een klacht kunt omgaan. Het boek geeft veel handige tips en voorbeelden uit de praktijk.

In hoofdstuk 1 krijgt u algemene informatie over rechten en wetten, vooral op financieel gebied.

Hoofdstuk 2 diept dit thema uit voor banken, met extra aandacht voor cybercrime en het voorkomen van problemen bij betalingen.

Hoofdstuk 3 behandelt uitgebreid uw relatie met de fiscus. U leest over bezwaar en beroep tegen een belastingaanslag, over wat u kunt doen als u een aanslag niet gelijk kunt betalen en over waar u fiscaal advies kunt krijgen.

In hoofdstuk 4 komen beleggen en sparen aan bod. Denk aan beschermingsregelingen, zoals het beleggerscompensatiestelsel en het depositogarantiestelsel, maar ook aan het opstellen van een beleggersprofiel en de Financiële Bijsluiter die bij complexe beleggingsproducten verplicht is.

De problemen die kunnen ontstaan bij de koop en financiering van een huis – de hypotheek – worden beschreven in hoofdstuk 5. Daarin vertellen we u ook wat u kunt doen als de waarde van uw huis door overheidsbeslissingen dreigt te zakken.

De wetten en regels rond leningen krijgen aandacht in hoofdstuk 6. Het bevat een uitleg van onder meer de Wet op het consumentenkrediet, maar ook een opsomming van uw rechten bij het Bureau Krediet Registratie.

In hoofdstuk 7 leest u wat uw rechten zijn als u een klacht heeft over uw werkgeverspensioen, maar ook over de AOW, Anw of WAO.

Hoofdstuk 8 gaat over schade- en levensverzekeringen, maar ook over uw zorgverzekering. Mag u tussentijds opzeggen? Waar kunt u uw klacht indienen? Hoe zit het met de dekking?

Ten slotte geeft hoofdstuk 9 belangrijke informatie over financieel dienstverleners, zoals aanbieders van financiële producten, bemiddelaars en adviseurs, maar ook over makelaars, notarissen en advocaten. Wie houdt toezicht op ze? Wat mag u van ze verwachten?

Een uitgebreide adressenlijst en een beknopt register maken dit nuttige boek compleet.

1 UW RECHTEN

Hoe zit het recht in ons land in elkaar? En waar kunt u terecht met een klacht over een financiële onderneming?

Voordat we in de volgende hoofdstukken ingaan op uw rechten en plichten als consument op specifieke financiële gebieden is het handig iets te weten over het recht in het algemeen. Ook leest u alvast globaal wat u moet doen als u een klacht over een financieel dienstverlener heeft. In hoofdstuk 9 gaan we daar uitgebreider op in.

1.1 Recht in het algemeen

1.1a Wet en overeenkomst

Rechten en plichten van mensen zijn gebaseerd op ‘het recht’. Uw rechten en plichten tegenover de overheid en die van de overheid jegens u zijn vrijwel allemaal wettelijk vastgelegd. Ze zijn dwingend: er kan niet aan worden getornd. Ook een aantal van uw rechten en plichten als consument is wettelijk geregeld, in het Burgerlijk Wetboek.

Voor zaken die niet dwingend in de wet zijn geregeld, kunnen partijen hun ‘eigen’ wet opstellen in de vorm van een overeenkomst. Partijen kunnen met elkaar eigen voorwaarden afspreken. Deze overeenkomsten zijn alleen geldig indien ze niet strijdig zijn met de officiële wet en er geen dwingend recht bestaat. Ook aan zulke voorwaarden worden eisen gesteld: ze mogen bijvoorbeeld niet onredelijk zijn.

1.1b Personen en rechtspersonen

Wie zijn er volgens de wet bevoegd een rol te spelen in het recht? Wie kunnen een proces voeren? Allereerst: alle mensen (‘personen’) van vlees en bloed, maar ook organisaties, zoals naamloze en besloten vennootschappen (nv’s en bv’s), stichtingen, verenigingen, de staat en gemeenten. Deze organisaties noemen we dan ‘rechtspersonen’.

Rechten en plichten kunnen dus bestaan tussen:

- u en een andere burger;
- u en een rechtspersoon;
- rechtspersonen onderling.

1.1c Rechtspraak

Houden personen en rechtspersonen zich niet aan de wet of aan onderlinge afspraken, dan kunnen er conflicten ontstaan. Rechters hebben de taak die te beslechten. In Nederland is de rechtspraak onderverdeeld in burgerlijk recht, staats- en bestuursrecht en strafrecht. Daarnaast bestaat er een ‘particuliere’ rechtspraak, in de vorm van geschillencommissies, mediation en arbitrage.

Als klagende consument zult u vooral te maken krijgen met het burgerlijk recht. Dan doet de civiele rechter uitspraak in geschillen waarbij u tegenover een andere burger staat, tegenover de overheid die als burger optreedt (als verkoper van een stuk grond bijvoorbeeld) of tegenover een rechtspersoon (zoals een organisatie of een fabrikant).

Maar als de overheid echt als overheid is opgetreden, kunt u ook met het bestuursrecht te maken krijgen. Dit wordt geregeld in de Algemene wet bestuursrecht. Dat is bijvoorbeeld het geval als u bezwaar maakt tegen een geweigerde bouwvergunning of tegen een voorlopige aanslag die door de Belastingdienst is afgewezen (zie par. 3.2a).

1.1d Wetten en regels op financieel gebied

Voordat we in de hoofdstukken hierna dieper ingaan op de diverse financiële instanties en organisaties waarmee u als consument te maken kunt hebben, vindt u hier alvast een overzicht van de belangrijkste wet en de voornaamste regels met betrekking tot de wereld van het geld.

Regelgeving

Er bestaan grofweg drie soorten regelgeving op de financiële markten. Ten eerste zijn er *gedragsregels* die voorschrijven op welke wijze financiële instellingen met hun (potentiële) klanten dienen om te gaan. Transparantie is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Consumenten moeten voldoende informatie krijgen over de wezenlijke kenmerken van financiële producten en diensten. Anders kunnen ze niet bewust en verantwoord kiezen. Meer hierover leest u onder meer in par. 9.1b.

Tot de gedragsregels behoren ook de voorwaarden voor integere omgangs-

vormen op de financiële markten, waaronder de zorgplicht – de taak om zorgvuldig met de belangen van een klant om te gaan – van aanbieders en bemiddelaars. Zo moeten financieel adviseurs hun klanten onder meer behoeden voor verkeerde beslissingen. Ook moet een financieel dienstverlener klachten van consumenten adequaat behandelen. In dat verband wordt van hem verwacht dat hij is aangesloten bij een door de minister van Financiën erkende buitengerechtelijke geschilleninstantie.

De tweede soort financiële regelgeving betreft de *soliditeits- of prudentiële regels*. Ze zijn voornamelijk bedoeld om te voorkomen dat financiële instellingen niet in staat zijn hun geldelijke verplichtingen na te komen (insolventie). Tot slot zijn er regels die *in geen van beide categorieën vallen*, zoals regels over de betrouwbaarheid van bestuurders van financiële instellingen.

Wet financieel toezicht (Wft)

Een hoofdrol is weggelegd voor de Wft. Deze wet bundelt bijna alle regels en voorschriften voor de financiële markten, en – heel belangrijk – het toezicht daarop. Per 1 januari 2007 heeft de Wft acht toezichtswetten vervangen, zodat het uitgebreide stelsel van toezicht op financiële instellingen nu in één wet is geregeld.

De financiële sector staat onder toezicht van twee instellingen: De Nederlandsche Bank (DNB; zie Adressen) en de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM; zie Adressen). De Wft brengt een heldere scheiding aan tussen de taken van DNB en de AFM. DNB is belast met het prudentieel toezicht, de AFM met het gedragstoezicht. Vrij vertaald komt het erop neer dat DNB controleert of financiële ondernemingen zelf financieel gezond zijn en of ze aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen. De AFM let erop dat financiële ondernemingen hun klanten goede informatie geven over financiële producten en dat ze zich houden aan de afspraken die zij met klanten hebben gemaakt.

DNB. DNB houdt toezicht op:

- banken en andere kredietinstellingen;
- pensioenfondsen;
- verzekeraars;
- overige instellingen, waaronder beleggingsinstellingen en geldtransactiekantoren.

Niet iedereen mag zomaar financiële diensten aanbieden. Hiervoor is een vergunning van DNB nodig. Die wordt alleen verleend als de instelling aan bepaalde eisen voldoet:

- deskundigheid en betrouwbaarheid van de bestuurders;
- financiële waarborgen;
- bedrijfsvoering;
- informatieverschaffing aan de deelnemers en het publiek.

Alle instellingen met een vergunning zijn opgenomen in de registers van DNB die op de website te vinden zijn. Wie zich niet aan de regels houdt, moet op sancties rekenen. In het ergste geval trekt DNB de vergunning in. Meer over DNB leest u bijvoorbeeld in hoofdstuk 2.

AFM. De AFM is de gedragstoezichthouder voor de gehele financiële marktsector, met uitzondering van zorgverzekeraars (die vallen onder het toezicht van de Nederlandse Zorgautoriteit; zie par. 8.3b). De AFM controleert of de financiële instelling zich aan de bestaande wetten en regels houdt. Daarnaast adviseert de AFM het ministerie van Financiën over nieuwe wetten en regels. De AFM let erop hoe financiële instellingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeringen met hun klanten omgaan. Zo mogen ze bijvoorbeeld geen misleidende informatie geven en moeten ze hun klanten goed behandelen.

Voor sommige diensten en producten – effecten, beleggingen of leningen – hebben financiële ondernemingen zelfs een vergunning van de AFM nodig. Die wordt alleen verleend als de onderneming aan bepaalde eisen voldoet, bijvoorbeeld financieel gezond zijn. De AFM heeft een lijst met alle ondernemingen die een waarschuwing hebben gehad omdat zij zich niet aan de regels houden. De AFM kan boetes en lasten onder dwangsom opleggen, informatie publiceren (met inachtneming van de geheimhoudingsplicht) en in het uiterste geval de vergunning van een financieel dienstverlener intrekken. Als consument kunt u bij de AFM terecht met vragen over betalen, sparen, lenen, beleggen, hypotheek en verzekeringen (behalve zorgverzekeringen). Ook kunt u er klachten over financiële diensten melden. De AFM kan niet vertellen welke aanbieder het best is of tussen u en de aanbieder bemiddelen, maar kan wel aangeven wat uw rechten zijn en u doorverwijzen naar een instantie die u kan helpen met uw individuele probleem, bijvoorbeeld het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid; zie par. 1.2d).

1.2 Uw recht halen

Wat als u een recht meent te hebben, maar dat niet krijgt? Of het wel krijgt, maar niet op de manier zoals u wenst? Hoe u dan te werk moet gaan, hangt af van diverse factoren. Van invloed zijn bijvoorbeeld het onderwerp en het (financiële) belang van het geschil. Maar het speelt ook mee of het een conflict betreft met een bedrijf of de overheid. We geven hier enkele basisregels voor het halen van uw recht. In de hoofdstukken hierna gaan we gedetailleerder in op bepaalde geschillen over verzekeringen, belastingaanslagen, bankrekeningen, beleggen, sparen enzovoort. Als slagroom op de taart krijgt u in hoofdstuk 9 uitgebreide (praktijk)informatie over hoe te klagen.

Haal uw recht

Veel meer informatie vindt u in onze uitgave *Haal uw recht*.

1.2a Advies inwinnen

Voordat u stappen neemt, moet u nagaan of u in uw recht staat. Soms is dat overduidelijk, bijvoorbeeld als u iets heeft besteld en betaald, maar niet heeft ontvangen. Maar twijfelt u? Dan zult u moeten controleren wat de wet erover zegt of, als het om een overeenkomst gaat, wat de ‘kleine lettertjes’ (de algemene voorwaarden) vermelden. U kunt advies inwinnen bij verschillende juridische dienstverleners en (belangen)organisaties.

Advocaat

Advocaten zijn juridisch deskundigen die bemiddelen, advies geven en de burger bijstaan in processen. De aanwezigheid van een advocaat is bij de rechtbank, het Hof en de Hoge Raad verplicht. Tot voor kort was bij kantonrechtzaken met een financieel belang groter dan €5000 een advocaat verplicht, maar sinds 1 juli 2011 is die ‘competentiegrens’ verhoogd naar €25.000. Bij relatief eenvoudige kantonstrafzaken, zoals een verkeersovertreding, is een advocaat niet verplicht, net zomin als bij bepaalde procedures tegen de overheid, zoals de wijziging van een bestemmingsplan.

Het inschakelen van een advocaat is kostbaar. De rekening bestaat uit zijn honorarium, de belaste verschotten (waarover de advocaat belasting moet betalen) plus btw en de onbelaste verschotten. Verschotten zijn de kosten die een advocaat voor zijn klant maakt, zoals griffierechten, deurwaarders-

kosten en reis- en verblijfskosten. De algemene kosten (kantoor en dergelijke) zijn in het honorarium begrepen. Op uw verzoek hoort een advocaat u een gespecificeerde rekening te geven.

Op grond van de Wet op de rechtsbijstand kunnen burgers en rechtspersonen met een inkomen en vermogen beneden een bepaalde grens in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand (zie het gelijknamige kader). Dan vergoedt de overheid een deel van de kosten die u maakt wanneer u een advocaat of mediator (conflictbemiddelaar) nodig heeft. U betaalt wel altijd een eigen bijdrage die afhangt van uw inkomen en vermogen. U kunt bij het Juridisch Loket informeren of u voor een gesubsidieerde rechtsbijstand in aanmerking komt. Meer informatie over de advocaat, vooral wanneer u een probleem met hem heeft, vindt u in par. 9.7.

Gesubsidieerde rechtsbijstand

Uw rechtsbijstandsverlener of mediator stelt samen met u een aanvraag op voor gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation. De aanvraag wordt ingediend bij de Raad voor Rechtsbijstand (zie Adressen), die beslist of u in aanmerking komt. Dit gebeurt op basis van gegevens over uw inkomen en vermogen (afkomstig van de Belastingdienst) en de inhoudelijke gegevens van uw zaak. U komt in 2012 voor gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation in aanmerking als uw brutoverzamelinkomen lager is dan €24.900 (alleenstaanden) of €35.200 (gehuwden, eenoudergezinnen, geregistreerde partners of samenwonenden). Uw vermogen speelt ook een rol, maar de waarde van de eigen woning hoeft u niet op te geven. U vindt de vermogensgrenzen op de site van de Raad voor Rechtsbijstand: www.rvr.org/nl.

TIP

Gratis kennismakingsgesprek

Bij een groot aantal advocaten kunt u terecht voor een gratis kennismakingsgesprek, van ongeveer 30 minuten. U kunt zo al veel te weten komen, bijvoorbeeld of het zin heeft een juridische procedure te starten. Besluit u na het kennismakingsgesprek verder te gaan met de advocaat, dan kost dit natuurlijk wel geld. Vraag vooraf hoeveel uur de advocaat aan de zaak denkt te besteden, zodat u een kostenindicatie heeft.

Alternatief voor advocaat

Nu de ‘competentiegrens’ bij kantonrechtzaken is verhoogd naar €25.000, kunt u vaker een andere vorm van rechtshulp inschakelen. Dat is meestal goedkoper dan een advocaat. Veel mensen hebben een rechtsbijstandsverzekering afgesloten, maar u kunt ook langs bij de vakbond, autoverzekeraar of een gespecialiseerd juridisch bureau op *no-cure-no-pay*-basis. Allemaal adressen om uw recht te halen én hoge advocaatkosten te vermijden. Maar er zijn ook valkuilen en beperkingen.

1. *Rechtsbijstandsverzekering.* Wie een rechtsbijstandsverzekering heeft, kan voor informatie en advies bij deze verzekering aankloppen, mits het gaat om een kwestie die valt binnen de module(s) die u heeft afgesloten. Over het algemeen worden de volgende soorten rechtsbijstandspolissen aangeboden: motorrijtuigen, verkeer, gezin en bedrijfsrecht. De rechtsbijstandsverzekeraar heeft een team van juristen en advocaten in dienst die u verder helpen.

2. *Vakbonden.* Wie met een arbeidsconflict zit en lid is van de vakbond, kan daar terecht voor juridische bijstand. De laatste jaren bieden veel vakbonden de optie een aanvullende rechtsbijstandsverzekering af te sluiten voor niet-arbeidsgerelateerde zaken. Dit is meestal goedkoper dan via een verzekeraar.

3. *Autoverzekeringen.* Wie door toedoen van een ander schade oploopt aan de auto, krijgt met een hoop rompslomp te maken. Want verzekeraars keren meestal niet spontaan uit. Slimme juridische hulp komt dan als geroepen. De meeste allriskautopolissen bieden standaard ‘verhaalsbijstand’. U krijgt dan hulp bij het verhalen van schade na een ongeval buiten uw schuld. Voor het verhalen van letselschade (waaronder ook smartengeld en inkomstenderving) en bijvoorbeeld conflicten met de garage zult u een speciale autorechtsbijstandsmodule moeten afsluiten – soms als extra dekking bij de allriskautoverzekering, soms als onderdeel van een ‘gewone’ rechtsbijstandsverzekering.

4. *No cure, no pay.* Volgens de wet mogen advocaten niet op basis van *no cure, no pay* werken. Maar juristen die niet als advocaat zijn ingeschreven, kunnen dat wél. Bij *no cure, no pay* betaalt u de juridisch adviseur soms een percentage van de verkregen schadevergoeding. Boekt hij geen resultaat, dan krijgt hij niets.

No cure, no pay is niet verstandig als de uitkomst van de zaak vrij zeker is. De kosten zullen vaak veel hoger uitvallen dan wanneer u een gewoon uurtarief betaalt. Maar is er een grote kans dat u geen schadevergoeding binnenhaalt, dan is no cure, no pay een goede optie. Verliest u de zaak, dan bent u in ieder geval geen advocaatkosten kwijt, en wint u, dan heeft u tenminste nog voordeel.

Deurwaarder

Ook bij een deurwaarder kunt u terecht voor juridisch advies. Een deurwaarder wordt bij Koninklijk Besluit door de Kroon benoemd en moet daarna een eed afleggen. Hij heeft ambtelijke en niet-ambtelijke taken. Tot de eerste behoren bijvoorbeeld toezien op vrijwillige openbare verkoping van onroerende zaken, inventarissen opmaken en schattingen doen.

Tot zijn niet-ambtelijke werkzaamheden behoren het incasseren van vorderingen, adviezen geven, rechtskundige bijstand verlenen en rechtszittingen bijwonen. Incasseren van vorderingen kan overigens ook door een incassobureau gebeuren.

Notaris

Een notaris is een duizendpoot in de administratieve en juridische dienstverlening. Hij is een openbaar ambtenaar en als enige bevoegd notariële akten op te maken. Dat behoort tot zijn 'ambtelijke' praktijk. Net als de deurwaarder kan hij adviezen geven die vallen onder zijn niet-ambtelijke werkzaamheden.

In het notariaat gelden geen vaste tarieven. Het is daarom belangrijk dat u van tevoren een offerte opvraagt. De notaris kan bijvoorbeeld een vast bedrag aangeven voor zijn werkzaamheden, of met een uurtarief werken. Via www.degoedkoopstenotaris.nl en www.notaristarieven.nl kunt u de tarieven van notarissen met elkaar vergelijken. Meer over notarissen leest u in par. 9.6.

Wets-/rechtswinkel

Nederland kent bijna 80 wets- of rechtswinkels. U kunt er advies krijgen van rechtenstudenten of afgestudeerde juristen die op vrijwillige basis werken. Er is een grote variatie in het aanbod: grote en kleine rechtswinkels, kinderrechtswinkels, migrantenrechtswinkels en vrouwenrechtswinkels. Er zijn geen kosten aan verbonden. De drempel is laag, maar datzelfde kan helaas soms ook worden gezegd over het niveau van de deskundigheid. Het is een

geschikt adres voor simpele juridische kwesties, maar met echt gecompliceerde zaken kunt u beter elders aankloppen.

Juridisch Loket

Het Juridisch Loket is een initiatief van de overheid en wordt betaald door het ministerie van Veiligheid en Justitie. Bij het Juridisch Loket kunt u antwoord krijgen op juridische vragen op allerlei gebieden: werk (zoals arbeidsovereenkomsten en ontslag); uitkeringen, toeslagen en andere inkomensaanvullingen; familiekwesities (echtscheiding, voogdij, erfenissen); huren en een eigen huis; consumentenproblemen; vreemdelingenzaken; politie, justitie, strafzaken en verkeersboetes, (bouw/omgevings)vergunningen en bezwaarprocedures; rechtsbijstand en mediation.

Het Juridisch Loket kan niet helpen met vragen over het beheer van vermogen, zakelijke kwesties, pacht of verhuur van onroerend goed en andere vragen over de uitoefening van een zelfstandig beroep of bedrijf.

Op www.juridischloket.nl en in de 30 vestigingen in heel Nederland krijgt u heldere informatie over juridische onderwerpen. Meer dan 300 juridisch medewerkers geven advies op maat en kunnen, zo nodig, doorverwijzen naar een andere instantie, een mediator of advocaat. De dienstverlening is gratis, maar als u belt via 0900 – 8020 betaalt u €0,10 per minuut, plus de normale kosten van uw (mobiele)telefoonaanbieder. Wordt u via het Juridisch Loket doorverwezen naar een advocaat of mediator, dan zijn aan zijn diensten uiteraard wel kosten verbonden.

Consumentenbond

Sinds 1 november 2011 kan iedereen op de website van de Consumentenbond vragen en antwoorden vinden op het gebied van consumenten- en financieel recht. Er zijn ook voorbeeldbrieven te vinden die u bijvoorbeeld kunt opsturen naar een schilder die slecht werk heeft geleverd of om te protesteren tegen de energierekening.

Daarnaast biedt de Consumentenbond juridische hulp aan leden die een geschil hebben met een leverancier, verkoper of dienstverlener. Voor meer informatie kunt u bellen met de afdeling Service & Advies: (070) 445 45 45.

Consumentenautoriteit

Mede dankzij de Consumentenbond bestaat er sinds 2007 een toezichthouder die consumenten helpt hun recht te halen en die ondernemers aanpakt die zich niet aan de wet houden: de Consumentenautoriteit (CA).

De CA richt zich veel op onredelijke bedingen in algemene voorwaarden, internethandel, misleidende loterijen en prijzenfestivals, transparantie van prijzen in de reisbranche en garanties. Sinds oktober 2008 is de Wet oneerlijke handelspraktijken van kracht. Hiermee kan de Consumentenautoriteit ondernemers beboeten die misleidende reclame of agressieve verkooptechnieken gebruiken. De CA geeft ook informatie en advies aan consumenten. U kunt daarvoor terecht bij ConsuWijzer (zie het gelijknamige kader), de helpdesk van de CA en andere toezichthouders.

ConsuWijzer

ConsuWijzer (zie Adressen) is het loket van de overheid waar u terecht kunt voor informatie over uw rechten als consument op verschillende terreinen: internet, telefonie, kabel en post; energie; elektronica en huishoudelijke apparatuur; huis en tuin; zorg en welzijn; vakantie en vrijetijdsbesteding; vervoer; kleding en textiel; financiën en verzekeringen.

De medewerkers lossen het probleem niet voor u op, maar wijzen u wel de weg naar de oplossing. Ze vertellen u hoe u het best te werk kunt gaan en bij welke instantie u moet zijn. Uw klacht of vraag wordt geregistreerd en doorgegeven aan een van de drie toezichthouders die samen ConsuWijzer hebben opgericht. Dat zijn de Consumentenautoriteit, de NMa (Nederlandse Mededingingsautoriteit) en de OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit).

TIP

Handige adressen

- *Het Juridisch Loket*: 0900 – 8020, www.juridischloket.nl: van de overheid, voor gratis juridisch advies.
- *De Geschillencommissie*: (070) 310 53 10, www.degeschillencommissie.nl: voor een bindende uitspraak over een geschil, indien de winkelier (of zijn branchevereniging) is aangesloten bij De Geschillencommissie.
- *Consumentenbond*: (070) 445 45 45, www.consumentenbond.nl: gratis juridisch advies voor leden.

Europees Consumenten Centrum

Informatie over consumentenrecht of hulp bij klachten over ondernemingen

in een ander land binnen de Europese Unie, Noorwegen of IJsland, kunt u krijgen bij het Europees Consumenten Centrum (ECC; zie Adressen).

1.2b Belang

Blijkt uit het ingewonnen advies dat u in uw recht staat, dan moet u vaststellen welk belang u bij de zaak heeft. Wilt u alleen uw gelijk, dus genoegdoening? Of wilt u ook een financiële genoegdoening, schadevergoeding dus of zelfs smartegeld? Of wilt u ook dat de tegenpartij wordt bestraft? Als geld een rol speelt, moet u berekenen om welk bedrag het gaat.

Ook moet u nagaan of uw belang opweegt tegen de moeite die u moet doen om uw recht te halen. Blijkt uw belang zwaar genoeg, dan moet u nog bezien hoe het staat met uw bewijspositie. Gelijk hebben betekent niet automatisch gelijk krijgen. Als u uw gelijk niet kunt bewijzen, wordt het een stuk moeilijker. Alles wat daarbij kan helpen, zoals bonnen en schriftelijke afspraken, moet u dus verzamelen en bewaren.

1.2c Kom in actie

Wacht niet te lang met actie ondernemen. Als u bijvoorbeeld een geschil aan een geschillencommissie wilt voorleggen, geldt er een bepaalde termijn waarbinnen u dat moet hebben gedaan. Bovendien moet u schriftelijk hebben geklaagd en de tegenpartij een termijn hebben geboden om te reageren. Stap niet meteen naar de rechter, maar begin op een zo laag mogelijk niveau. Probeer eerst zelf met de tegenpartij tot overeenstemming te komen. Laat desnoods iemand anders daarin bemiddelen. Komt u er samen uit, dan kan dat veel geld en tijd schelen, en dat weegt misschien op tegen een wat minder resultaat. Bovendien wordt hulp op een hoger niveau soms pas verstrekt als u eerst heeft geprobeerd zelf het geschil met de betrokkene te regelen. Ook de rechter kan dit bij zijn uitspraak laten meetellen.

Informatie over hoe u uw klacht het beste indient, vindt u in par. 9.3.

1.2d Verdere stappen

Geschilleninstanties: Kifid

Maar wat als u er met de tegenpartij niet uitkomt? Op financieel gebied zijn verschillende geschilleninstanties actief waar u dan naartoe kunt gaan. Voor klachten over een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) is er de Geschillencommissie BKR (zie Adressen). Bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ; zie Adressen) kunt u klachten over

zorgverzekeraars indienen. Met klachten over reglementen van pensioenfondsen kunt u naar de Ombudsman Pensioenen. In de betreffende hoofdstukken leest u hier meer over.

Banken, verzekeraars, pensioenfondsen, intermediairs en andere financieel dienstverleners zijn wettelijk verplicht zich aan te sluiten bij een financieel klachteninstituut. Het Kifid (www.kifid.nl) is het centrale klachteninstituut van banken, verzekeraars, intermediairs, vermogensbeheerders en andere financieel dienstverleners. Hier kunt u uw klacht binnen drie maanden melden. Dat kunt u doen via een brief of door het klachtenformulier op de website van het Kifid te downloaden en in te vullen. Bij het Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. U moet wel eerst samen met uw financieel dienstverlener een oplossing hebben proberen te vinden. Het Kifid is onafhankelijk, laagdrempelig, snel en betaalbaar.

Bij het Kifid vindt eerst bemiddeling plaats via de Financiële Ombudsman. Als hij uw klacht gegrond acht, zal hij bij de dienstverlener voor uw belangen opkomen, maar zijn bemiddelingsvoorstel of aanbeveling is niet bindend. Het inschakelen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening is gratis. Als de bemiddeling geen resultaat heeft, kunt u overwegen de volgende stap te nemen: naar de geschillencommissie van het Kifid. Dat moet binnen drie maanden na het voorleggen van uw klacht aan het Kifid gebeuren. (De Consumentenbond heeft er bij het Kifid op aangedrongen consumenten direct toegang te geven tot de geschillencommissie.) Een voorwaarde is wel dat het moet gaan om een belang van meer dan €100. Een behandeling door de geschillencommissie kost €50. De geschillencommissie doet wél een bindende uitspraak voor beide partijen. In het register op www.kifid.nl vindt u een overzicht van de aangesloten financieel dienstverleners waarover de geschillencommissie wel of niet een bindende uitspraak kan doen.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de geschillencommissie, kunt u het geschil binnen zes weken voorleggen aan de Commissie van Beroep. Deze doet de laatste, definitieve en bindende uitspraak. Er is wel een hoge financiële drempel: het moet om meer dan €25.000 gaan. Bovendien kost behandeling van de klacht door deze commissie €500. Overigens kan ook de financieel dienstverlener in beroep gaan tegen de beslissing van de geschillencommissie.

Het is handig te weten dat de Financiële Ombudsman en de geschillencommissie geen klachten in behandeling nemen die ook aan een rechter of een andere geschilleninstantie zijn voorgelegd.

Buitenlandse dienstverleners

Als u een niet op te lossen geschil met een buitenlandse financieel dienstverlener heeft, kunt u uw klacht indienen bij de Financiële Ombudsman van het Kifid. Hij zoekt contact met zijn collega in het land van de betrokken dienstverlener om uw klacht daar te laten behandelen, mits het gaat om een van de 21 landen van de Europese Economische Ruimte (EER). Zij hebben zich verenigd in het *Financial Dispute Resolution Network* (FIN-NET), een internationaal samenwerkingsverband van financiële ombudsmannen. FIN-NET helpt klachten op te lossen bij financieel dienstverleners in de aangesloten landen. Meer informatie over FIN-NET kunt u vinden op http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm.

U kunt uw klacht ook rechtstreeks bij de financiële ombudsman uit het land van de betrokken dienstverlener indienen.

Heldere claimhulp

Geduceerde consumenten krijgen meer duidelijkheid over stichtingen die namens hen procederen voor genoegdoening, zoals bij de woekerpolis-affaire. Op 1 juli 2011 is de Claimcode in werking getreden. 'Met deze code wordt het kaf van 't koren gescheiden bij claimstichtingen en dat is belangrijk voor consumenten', aldus directeur Bart Combée van de Consumentenbond.

De Claimcode regelt bijvoorbeeld dat het behartigen van collectieve belangen zonder winstoogmerk gebeurt, dat er een onafhankelijk en goed bestuur zonder belangen tegenstellingen is en dat er transparantie bestaat over de verdiensten van de stichting.

Mediation

Als u er met de tegenpartij niet uitkomt, kunt u ook gebruikmaken van mediation. Bij mediation wordt gezocht naar een oplossing waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden. Die uitkomst hoeft niet altijd op juridische gronden te zijn gebaseerd. Mediation kost doorgaans €100 tot €200 per uur, wat de partijen gezamenlijk betalen. Dat is niet niks, maar een gang naar de rechtbank is ook duur, mede dankzij de gestegen griffiekosten en zeker als u de hulp van een advocaat moet inroepen.

Er zijn mediators uit allerlei beroepsgroepen. Op www.mediatorsvereniging.nl kunt u zoeken naar een mediator die goed past bij u en uw geschil en kunt u controleren of een mediator gecertificeerd is. Bereid iedere bijeenkomst met een mediator goed voor en bedenk ook wat voor de ander relevant kan zijn en hoe u elkaar tegemoet kunt komen.

Naar de rechter

U kunt ook besluiten naar de burgerrechter te stappen. Dat is een lange, moeizame en kostbare weg, dus u moet wel zeker weten dat het belang groot genoeg is en dat u kans van slagen heeft. Bedenk ook dat u als u hiervoor kiest, u de klacht daarna niet meer aan het Kifid kunt voorleggen.

U begint een rechtszaak door via een gerechtsdeurwaarder een dagvaarding naar de gedaagde te sturen. Die mag daarop schriftelijk of mondeling reageren. De rechter kiest dan de vervolprocedure. Dat kan een tweede schriftelijke ronde zijn, waarbij de eiser reageert op het verweer van de gedaagde. Ook kan het een hoorzitting zijn, waarbij beide partijen voor de rechter moeten verschijnen. Soms doet de rechter meteen uitspraak.

Een procedure bij de rechter kost tijd en geld. Vorderingen tot €25.000 en klachten over huur- en arbeidsovereenkomsten worden afgehandeld door de sector kanton van de rechtbank. Alleen de eiser betaalt griffierechten. En u hoeft geen advocaat in de arm te nemen.

Overige zaken belanden bij de rechtbank. Daar betalen beide partijen griffierechten en moet u een (dure) advocaat inschakelen. Het griffierecht bij de rechtbank is €41 (juni 2011), bij het gerechtshof €112. Er zijn plannen om het griffierecht vanaf 2013 kostendekkend te maken; dat zou een forse verhoging betekenen.

Bij spoedeisende zaken kunt u een kort geding aanspannen. Doet u dit bij de sector kanton van de rechtbank, dan is inschakeling van een advocaat niet verplicht. Dient u het kort geding in bij de rechtbank, dan moet u als eiser wel een advocaat nemen. Als gedaagde hoeft dat niet, maar het mag wel.

Informatie over rechtspraak

Meer informatie over de verschillende gerechtelijke procedures vindt u op www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/pages/default.aspx.