

# KLACHTENPROCEDURE

Beleid van Wijs & van Oostveen Fund Management inzake klachten.

## 1. INLEIDING

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

## 2. WAT TE DOEN BIJ EEN KLACHT?

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

## 3. KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENST-VERLENING

Wijs & van Oostveen Fund Management is als financiële onderneming aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Bij het Kifid kan de participant terecht met een klacht over een financieel product of een financiële dienst.

Op basis van de klachtenprocedure bij Kifid mag de participant bij Kifid pas schriftelijk een klacht indienen met betrekking tot de dienstverlening van Wijs & van Oostveen Fund Management, nadat de participant de betreffende klacht eerst aan Wijs & van Oostveen Fund Management heeft voorgelegd.

De klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat de participant zijn klacht aan Wijs & van Oostveen Fund Management heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Wijs & van Oostveen Fund Management definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan de participant kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

## 4. BEMIDDELING DOOR SECRETARIS VAN KIFID

Voordat een klacht voor de Geschillencommissie dient, zal de secretaris van Kifid inventariseren of er een mogelijkheid bestaat tot bemiddeling. Indien beide partijen hiervoor open staan, zal de secretaris van Kifid bemiddelen om tot een oplossing te komen naar tevredenheid van beide partijen. Mocht dit niet leiden tot vergelijk tussen de twee partijen, dan zal de klacht voor de geschillencommissie van Kifid dienen.

## 5. GESCHILLENCOMMISSIE VAN KIFID

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

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

- meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop de participant van de feiten waarop het geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan Wijs & van Oostveen Fund Management 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 Wijs & van Oostveen Fund Management als de participant vooraf verklaren de uitspraak als bindend te aanvaarden. Indien Wijs & van Oostveen Fund Management heeft verklaard zich bij voorbaat aan de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te onderwerpen, dient de participant bij het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie schriftelijk te verklaren dat de participant de uitspraak als bindend advies zal aanvaarden. Indien de participant weigert, zal de Geschillencommissie de klacht niet in behandeling nemen.

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

## **6. COMMISSIE VAN BEROEP**

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

€ 25.000,-.

Indien Wijs & van Oostveen Fund Management het niet eens is met de bindende beslissing van de Geschillencommissie dan kan Wijs & van Oostveen Fund Management 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 vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van meer dan € 100.000,-. Wijs & van Oostveen Fund Management en de participant verbinden zich hierbij aan uitspraken tot een hoger bedrag dan het plafondbedrag voor de bindendheid van uitspraken van de Commissie van Beroep.

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

## **7. ACTUELE INFORMATIE KIFID**

Zie voor actuele informatie omtrent KiFiD en de huidige reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep de website van KiFiD ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).