



## MELD HET DE VEB

De VEB waardeert signalen van leden. Het is dus altijd mogelijk om een samenvatting van de casus aan de VEB te sturen. De VEB geeft haar leden alleen geen individuele juridische bijstand. Daar heeft de VEB niet de capaciteit voor en dat zou ook kosten-technisch met een lidmaatschap van 75 euro per jaar niet haalbaar zijn. Wel voert de VEB bij misstanden op beleggingsgebied op collectief niveau acties ten behoeve van haar leden of beleggers in brede zin.

aansprakelijke partij bekend is geworden. Indien een gedupeerde zich nog beraadt op (vervolg) stappen, maar in ieder geval wel de rechten wil veiligstellen, dient deze een zogeheten 'stuitingsbrief' te sturen naar de partij in kwestie. Let op de ontvangstbevestiging en bewaar deze zorgvuldig. Stuiting voorkomt verjaring van de vordering(en) en dient binnen vijf jaar te worden herhaald.

- **Houd het zakelijk:** het is van belang om duidelijk te verwoorden wat er fout is gegaan en wat de schade is.
- **Zorg voor bewijs:** afschriften, screenshots of andere schriftelijke documentatie kunnen bewijsvormen om de vordering mee te onderbouwen. In bepaalde gevallen zijn ook opnames van gesprekken op te vragen bij de financieel dienstverlener. Het is voor de behandeling van de klacht essentieel om een goed onderbouwd dossier te hebben.
- **Schadevergoeding:** is alleen mogelijk wanneer de financieel dienstverlener aansprakelijk is voor de schade, wanneer deze bijvoorbeeld in strijd heeft gehandeld met de wet of de afgesproken voorwaarden. Daar is ook een duidelijk oorzakelijk verband nodig tussen de schade en het verkeerd handelen van de financieel dienstverlener. Om de schade te berekenen, is een vergelijking te maken tussen de huidige situatie met schade ten opzichte van de situatie waarin de fout niet zou zijn gemaakt. Daarbij dienen ook schadebeperkende maatregelen te zijn genomen. Anders kan het gebeuren dat (een deel van de) schade voor rekening van de consument komt.
- **Wettelijke rente:** vergeet deze niet! De schadevergoeding dient te worden verhoogd met wettelijke rente vanaf het moment dat de financieel dienstverlener in de fout ging en loopt door tot het moment van uitbetaling van de schadevergoeding.

verschillende overwegingen zijn. Rechterlijke uitspraken zijn te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en Kifid-uitspraken op [www.kifid.nl/uitspraken](http://www.kifid.nl/uitspraken). Klachten die zijn geschikt, staan niet in de openbare registers van uitspraken, zodat deze registers dus geen volledig beeld geven van alle zaken die zijn behandeld.

### OM AAN TE DENKEN

Naast de keuze voor een de gewenste instantie (Kifid of de rechter) voor de geschillenbeslechting zijn er nog meer zaken om aan te denken bij het indienen van een klacht. Hoe kansrijk de zaak ook kan zijn, zonder duidelijke onderbouwing, of bij het niet in acht nemen van de geldende termijnen, kan een vordering worden afgewezen. Hierbij een aantal tips.

- **Doel:** wat is het doel van de klacht? Vaak gaat het om een vergoeding van de geleden schade. In sommige gevallen prevaleert het principe van de zaak boven de vergoeding. Dat

**BIJ EEN NIET-BINDENDE UITSpraak HOEVEN DE PARTIJEN ZICH NIET TE HOUDEN AAN HET OORDEEL VAN DE GESCHILLEN-COMMISSIE**

laatste is mogelijk, maar het kan goed zijn om te monitoren of het gewenste "princiële" effect realistisch is. Bedenk goed dat principes – naast tijd en energie – vooral geld kosten.

- **Type relatie met de financieel dienstverlener:** controleer of sprake is van een adviesrelatie, een vermogensbeheerrelatie of een 'execution only-relatie'. Bij dit laatste type relatie is de zorgplicht van de financieel dienstverlener beperkt, omdat beleggers in principe voor eigen rekening en risico beslissingen nemen. Toch kunnen financieel dienstverleners ook dan niet alle aansprakelijkheden ontlopen.
- **Klaag tijdig:** wie vermoedt dat een dienstverlener de zorgplicht heeft geschonden, dient dat direct te melden. Voor verdere stappen gelden ook klachttermijnen.
- **Voorkom verjaring:** het recht op genoechdoening van geleden schade verloopt na een periode van vijf jaar nadat een belegger met de schade en de daarvoor

