

Klachtenreglement Stichting Autoriteit Financiële Markten

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. de AFM: de Autoriteit Financiële Markten indien en voor zover zij optreedt in haar hoedanigheid van bestuursorgaan in artikel 1:1 eerste lid onder b van de Awb;
- b. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de AFM of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de AFM, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij de AFM.

Toelichting:

Klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen voldoen niet aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid; zij vallen buiten het bereik van dit Klachtenreglement en zullen niet als klacht in behandeling worden genomen.

Artikel 3

De AFM draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Toelichting:

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de AFM. In beide gevallen heeft de AFM de plicht om de klacht zorgvuldig en behoorlijk te behandelen.

Artikel 4

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de AFM kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 5

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel, zijn de hierna volgende artikelen 6 tot en met 14 van toepassing.
2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Toelichting:

In artikel 3 is een algemene zorgplicht voor de AFM geformuleerd; schriftelijke en mondelinge klachten moeten door de AFM zorgvuldig en behoorlijk worden behandeld. Artikel 5 verwoordt een bijzondere zorgplicht voor de AFM wanneer (1) de klacht schriftelijk is ingediend, (2) de klager ook degene is jegens wie de gedraging is begaan en (3) het klaagschrift voldoet aan de eisen zoals gesteld in het tweede lid van artikel 5. Alleen in dat geval is de AFM wettelijk

verplicht aan de bepalingen in de volgende artikelen 6 tot en met 14 te voldoen. Per email ingediende klaagschriften worden behandeld als schriftelijk ingediende klachten.

Indien de klacht in een andere taal dan de Nederlandse is ingediend dient deze, op verzoek van de AFM, te worden voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 6

Zodra de AFM naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement.

Artikel 7

De AFM bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Toelichting:

Bij deze ontvangstbevestiging zal de AFM tevens informatie verstrekken over de verdere procedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid zal worden gesteld om te worden gehoord.

Artikel 8

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Toelichting:

De AFM heeft haar General Counsel tot klachtencoördinator benoemd. Bij de AFM binnengekomen klachten worden onder verantwoordelijkheid van de General Counsel afgehandeld.

Artikel 9

1. De AFM is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 5 tot en met 14 is afgehandeld;
- b. die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;

Toelichting:

Een belanghebbende kan tegen een gedraging van de AFM die tevens een besluit is, zowel opkomen via het indienen van een klacht als via het maken van bezwaar. Zolang de termijn voor het indienen van bezwaar niet is verstreken staat het de belanghebbende vrij een route of combinatie van routes te kiezen. Was het indienen van bezwaar echter mogelijk maar heeft de klager nagelaten om bezwaar aan te tekenen binnen de daarvoor geldende termijn dan is de AFM niet langer verplicht de, na het verstrijken van de bezwaartermijn, ingediende klacht in behandeling te nemen.

- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

Toelichting:

Een klacht hoeft door de AFM niet in behandeling te worden genomen als tegen de gedraging administratief beroep of beroep bij een bestuursrechter mogelijk is of mogelijk is geweest.

- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

Toelichting:

Een klacht hoeft door de AFM niet in behandeling te worden genomen als de gedraging onderworpen is of onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter of bij een (wettelijk geregelde) tuchtrechter.

- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. De AFM is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Toelichting:

De AFM heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Zij zal echter niet lichtvaardig mogen besluiten een klacht om deze reden niet in behandeling te nemen.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Toelichting:

Wanneer de klacht betrekking heeft op een concrete gedraging van een medewerker van de AFM is de AFM wettelijk verplicht om degene over wie geklaagd wordt een afschrift van het klaagschrift toe te zenden. Dit komt voort uit het beginsel dat de aangeklaagde er recht op heeft zich te verdedigen. Op verzoek van de klager kan de AFM bepaalde privacy gevoelige gegevens van de klager verwijderen uit de stukken die naar de aangeklaagde zullen worden toegezonden. De AFM zal de klacht echter niet kunnen anonimiseren.

Artikel 11

1. De AFM stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Toelichting:

Deze bepaling behelst het beginsel van hoor en wederhoor. Daartoe zal de AFM in beginsel zowel voor de klager als voor de aangeklaagde een hoorzitting houden. Tijdstip en plaats van de hoorzitting worden door de AFM bepaald. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag van de hoorzitting zal niet aan de klager ter beschikking worden gesteld. Wel heeft de klager het recht het verslag ten kantore van de AFM in te zien.

Artikel 12

1. De AFM handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De AFM kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk indien de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 13

1. De AFM stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over de AFM te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Toelichting:

Tegen de beslissing op een klacht kan geen bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld bij de rechter. De klager kan – na de behandeling van zijn klaagschrift door de AFM – een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klager door de AFM in het kader van de afhandeling van de klacht is behandeld. Uitgezonderd van de mogelijkheid tot indienen van een nadere klacht bij de Nationale Ombudsman zijn klachten die inhoudelijk verband houden met de taak van de AFM als toezichthouder.

Artikel 14

De AFM draagt zorg voor de registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Toelichting:

Het aantal ontvangen klachten worden jaarlijks door de AFM gepubliceerd in haar jaarverslag. Het betreft hier slechts het aantal, niet de inhoud of de conclusies van de AFM. Wel kan de AFM ervoor kiezen om de publicatie per soort klacht in te delen. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden.

Artikel 15

Dit Klachtenreglement Stichting Autoriteit Financiële Markten is in werking getreden op 15 november 2010.