



KLACHTENREGLEMENT STICHTING FFP

Heeft u een Klacht over de Dienstverlening van een Gecertificeerd Financieel Planner?

Gecertificeerd Financieel Planners, die zijn aangesloten bij Stichting FFP, onderscheiden zich door kwaliteit, deskundigheid en betrokkenheid. Uitsluitend dan mogen zij het CFP-keurmerk (CFP®) dragen. Een Gecertificeerd Financieel Planner streeft naar een Dienstverlening van hoge kwaliteit.

Mocht u over de Dienstverlening van een Gecertificeerd Financieel Planner niet tevreden zijn, dan kunt u volgens onderstaande procedure een Klacht indienen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Klachtenprocedure wordt verstaan onder:

1.1 Algemene Voorwaarden

De voorwaarden die door de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner zelf en/of de onderneming, waar de Gecertificeerd Financieel Planner werkzaam is, worden gehanteerd.

1.2 Beroep

Een schriftelijk verzoek om de uitspraak en de daarbij opgelegde disciplinaire maatregel(en) van de Klachtencommissie te herzien.

1.3 Beroeps- en Gedragscode Stichting FFP

De code die het gedrag en de aanspreekbaarheid van de Gecertificeerd Financieel Planner vastlegt.

1.4 Dienstverlening

Het uitvoeren van financiële (deel)planning voor en in opdracht van de Klant door een Gecertificeerd Financieel Planner. De Dienstverlening omvat:

- Het onderzoeken van een relevante financiële situatie die voldoet aan de vraag en/of behoefte van de Klant;
- Het inventariseren van de wensen van de Klant;
- Het op basis van de financiële analyse en de wensen van de Klant adviseren over hoe de Klant financieel inzicht en overzicht op korte en lange termijn kan bereiken, waardoor de meest passende keuzes gemaakt kunnen worden.

1.5 Gecertificeerd Financieel Planner

De natuurlijke persoon die staat geregistreerd in het Keurmerkregister.

1.6 Interne Klachtenprocedure

De procedure die door de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner zelf en/of de onderneming, waar de Gecertificeerd Financieel Planner werkzaam is, bij een Klacht wordt gehanteerd.

1.7 Keurmerkregister

Het (openbaar) register van het CFP-keurmerk (CFP®), waarin de Gecertificeerd Financieel Planners staan opgenomen die voldoen aan de certificeringsvoorwaarden van Stichting FFP.

1.8 Klacht

Een uiting van onvrede door de Klant of een derde, wiens belangen met die van de klant samenhangen, over de Dienstverlening van de Gecertificeerd Financieel Planner op grond van een mogelijke overtreding van de Beroeps- en Gedragscode Stichting FFP en/of de in de Statuten benoemde bepalingen en/of de overige reglementen van

Stichting FFP.

1.9 Klachtencommissie

Een onafhankelijke commissie die is belast met de behandeling van Klachten, als een Klacht niet door bemiddeling van een Klachtenfunctionaris wordt opgelost.

1.10 Klachtencoördinator

De persoon die bij Stichting FFP is belast met de procedurele afhandeling van de Klacht of het Beroep.

- 1.11 Klachtenfunctionaris
Een natuurlijk persoon die is ingeschreven in het register van Mediatorsfederatie Nederland en die is belast om met instemming van Klager en Gecertificeerd Financieel Planner (Partijen) tussen hen te bemiddelen om tot een oplossing van de Klacht te komen.
- 1.12 Klager
Een Klant of een derde, wiens belangen met die van de Klant samenhangen, die ontevreden is over de Dienstverlening van de Gecertificeerd Financieel Planner op grond van een mogelijke overtreding van de Beroeps- en Gedragscode Stichting FFP en/of de in de Statuten benoemde bepalingen en/of de overige reglementen van Stichting FFP.
- 1.13 Klant
Degene die een opdracht tot Dienstverlening aan een Gecertificeerd Financieel Planner heeft verstrekt.
- 1.14 Partijen
De persoon/ personen die is/ zijn betrokken bij een Klacht of Beroep.
- 1.15 Raad van Beroep
Een onafhankelijke commissie die de beroepszaken behandelt tegen een uitspraak van de Klachtencommissie of het Bestuur.
- 1.16 Secretaris
De Secretaris van de Klachtencommissie en Raad van Beroep.
- 1.17 Stichting FFP
De rechtspersoon Stichting Federatie Financieel Planners.
- 1.18 Wrakingsverzoek
Het verzoek van de Klager om een lid/ leden van de Klachtencommissie of Raad van Beroep te laten vervangen.

Artikel 2 Indienen van een Klacht

- 2.1 Allereerst dient de Klacht te worden ingediend bij uw Gecertificeerd Financieel Planner. Hoe u dat doet, leest u in de Algemene Voorwaarden en/of de Interne Klachtenprocedure van uw Gecertificeerd Financieel Planner.
- 2.2 Als de klachtbehandeling door uw Gecertificeerd Financieel Planner niet tot het gewenste resultaat leidt, kan vervolgens een Klacht worden ingediend bij Stichting FFP. Dat kan per e-mail naar klachten@ffp.nl of per post (zie contactgegevens onderaan).
- 2.3 Voor een adequate beoordeling van de Klacht, verzoeken wij u om de volgende informatie in uw correspondentie op te nemen:
- Uw naam, adres en woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer;
 - De naam, adres en vestigingsplaats van de Gecertificeerd Financieel Planner, tegen wie de Klacht zich richt en, indien van toepassing, de onderneming waar de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner werkzaam is;
 - De bij de Gecertificeerd Financieel Planner ingediende Klacht, het antwoord daarop en, indien van toepassing, alle overige informatie over de inmiddels doorlopen procedure;
 - Eventuele andere relevante informatie en bijlagen over de Klacht.
- 2.4 Na indiening van de Klacht ontvangt u binnen een week per e-mail een ontvangstbevestiging van de Klachtencoördinator. De ontvangstbevestiging vermeldt de volgende gegevens:
- De datum waarop de Klacht is ontvangen;
 - Indien mogelijk, de termijn waarbinnen de Klacht wordt afgehandeld;
 - De contactgegevens van de Klachtencoördinator;
 - Het Klachtenreglement Stichting FFP;

- Een verzoek, met een daaraan gekoppelde termijn, om toestemming te geven voor de klachtbehandeling en daarmee het delen van de contactgegevens met de bij de Klacht betrokken Partijen (Gecertificeerd Financieel Planner, Klachtenfunctionaris, Secretaris van de Klachtencommissie en Raad van Beroep);
- Indien van toepassing: een verzoek tot aanvullende informatie.

Artikel 3 Het niet in behandeling nemen van de Klacht

3.1 Als de Klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u binnen *een week*, tegelijk met de ontvangstbevestiging, van de Klachtencoördinator per e-mail hierover een bericht.

De redenen daarvan zijn:

- De Klacht is nog niet ingediend of nog in behandeling bij de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner en/of de onderneming waar de Gecertificeerd Financieel Planner werkzaam is;
- De Klacht heeft betrekking op de Dienstverlening in de periode voor- of nadat de Gecertificeerd Financieel Planner stond ingeschreven in het Keurmerkregister;
- De Klacht wordt behandeld/ kan worden behandeld door Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is alleen mogelijk als de Gecertificeerd Financieel Planner of diens bedrijf bij Kifid is aangesloten;
- De Klacht wordt behandeld door een andere klachten-, geschillen- of tuchtcommissie of er loopt een civiele procedure over deze Klacht;
- De Klacht is al eerder bij Stichting FFP ingediend;
- De Klacht gaat uitsluitend over de door de Gecertificeerd Financieel Planner in rekening gebrachte kosten;
- Er is meer dan 12 maanden verstreken sinds de feiten bij u bekend waren waarop de Klacht betrekking heeft.

3.2 Bent u het er niet mee eens dat de Klacht niet in behandeling wordt genomen? Dan kunt u binnen *twee weken* na verzending van de afwijzing een gemotiveerd bezwaar indienen bij de Klachtencoördinator. De Klachtencommissie beslist op dit bezwaar.

3.3 Binnen *vier weken* na ontvangst van het gemotiveerd bezwaar ontvangt u een reactie. Als het gemotiveerd bezwaar wordt afgewezen, dan kan de Klacht niet verder in behandeling worden genomen.

Artikel 4 Informeren van de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner

4.1 De Klachtencoördinator informeert de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner over de Klacht uiterlijk *binnen twee weken* na het versturen van de ontvangstbevestiging en na toestemming van de Klager om de contactgegevens te delen (in kennisstelling). Een kopie van de Klacht wordt bijgevoegd.

4.2 De betrokken Gecertificeerd Financieel Planner heeft *vier weken* na de datum van de in kennisstelling de gelegenheid om schriftelijk op de Klacht te reageren (het verweerschrift).

Artikel 5 Bemiddeling door een Klachtenfunctionaris

5.1 Een Klachtenfunctionaris kan in eerste instantie via een bemiddelingsgesprek tussen Partijen proberen de Klacht naar tevredenheid af te handelen. De bemiddeling vindt plaats onder volledige geheimhouding en alle overige door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) voorgeschreven regels.

5.2 Twee weken na indiening van de reactie van de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner of het verstrijken van de termijn voor het verweerschrift, vraagt de Klachtencoördinator aan beide Partijen of zij instemmen met bemiddeling door een Klachtenfunctionaris.

- 5.3 Als Partijen met de bemiddeling instemmen, wordt door de Klachtencoördinator de Klacht, het verweerschrift, de namen van Partijen en eventuele aanvullende informatie doorgestuurd naar de Klachtenfunctionaris.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris neemt binnen *een week* na het bericht van de Klachtencoördinator met Partijen contact op om de bemiddeling te starten.
- 5.5 Als de bemiddeling eindigt met volledige overeenstemming tussen Partijen, dan stuurt de Klachtenfunctionaris de door Partijen ondertekende overeenstemming naar de Klachtencoördinator, waarna de Klacht is afgehandeld.

Artikel 6 Bemiddeling wordt zonder volledige overeenstemming tussen Partijen beëindigd

- 6.1 Als de bemiddeling eindigt zonder volledige overeenstemming tussen Partijen, dan geeft de Klachtenfunctionaris dat door aan de Klachtencoördinator.
- 6.2 Bereikte deelresultaten komen te vervallen, tenzij Partijen schriftelijk akkoord zijn gegaan met een deeloplossing. De door Partijen ondertekende deelovereenstemming wordt aan de Klachtencoördinator verstrekt.
- 6.3 De Secretaris ontvangt van de Klachtencoördinator voor behandeling in de Klachtencommissie de Klacht en alle documenten die tijdens de behandeling tussen Partijen zijn uitgewisseld, inclusief de schriftelijk vastgelegde en ondertekende deelovereenstemming van de eventuele bemiddeling door de Klachtenfunctionaris.
- 6.4 Wat tijdens de bemiddeling met de Klachtenfunctionaris is besproken of aan informatie is gedeeld, is geen onderdeel van de verdere klachtenbehandeling in de Klachtencommissie, tenzij Partijen hiervoor schriftelijk toestemming geven.
- 6.5 De Klachtenfunctionaris wordt bij de verdere behandeling van de Klacht op geen enkele manier betrokken.

Artikel 7 Behandeling van de Klacht zonder bemiddeling van een Klachtenfunctionaris

- 7.1 Als Partijen geen gebruik willen maken van bemiddeling door de Klachtenfunctionaris, dan wordt de Klacht door de Klachtencoördinator doorgestuurd naar de Secretaris voor behandeling in de Klachtencommissie.

Artikel 8 Ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie

- 8.1 Als de Klacht door de Klachtencommissie niet in behandeling wordt genomen, ontvangen Partijen binnen *twee weken* na doorzending van de Klacht door de Klachtencoördinator van de Secretaris een e-mail, waarin de reden van afwijzing wordt vermeld.
De redenen van de afwijzing kunnen zijn dat de Klacht niet ontvankelijk, kennelijk ongegrond, kennelijk ongemotiveerd of van onvoldoende gewicht is om in behandeling te worden genomen, anders dan de onder 3.1 genoemde redenen.
- 8.2 Als de Klacht wel in behandeling wordt genomen, dan ontvangen Partijen binnen *twee weken* van de Secretaris per e-mail een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging vermeldt de volgende gegevens:
 - De datum waarop de Klacht door de Klachtencommissie is ontvangen;
 - Indien mogelijk, de termijn waarbinnen de Klacht door de Klachtencommissie wordt behandeld;
 - Indien van toepassing: een verzoek tot aanvullende informatie met een daaraan gekoppelde termijn;
 - Welke leden van de Klachtencommissie bij de behandeling van de Klacht zijn betrokken.
- 8.3 Partijen kunnen bij twijfel aan de onafhankelijkheid van (een) bepaald(e) lid/ leden een Wrakingsverzoek indienen:
 - Het Wrakingsverzoek wordt door een of beide Partijen bij de Secretaris gemotiveerd

- ingediend;
 - De (plaatsvervangend) voorzitter van de Klachtencommissie beslist op het Wrakingsverzoek;
 - Als het Wrakingsverzoek wordt toegewezen, dan wordt de naam van de persoon die de plaats van het betrokken lid inneemt door de Secretaris aan Partijen schriftelijk meegedeeld;
 - Tegen de beslissing van afwijzing of toewijzing op het Wrakingsverzoek kan geen Beroep worden aangetekend.
- 8.4 Als het niet mogelijk is om binnen de in de ontvangstbevestiging afgesproken termijn of, indien deze niet in de ontvangstbevestiging is vermeld, binnen zes weken na ontvangst van de Klacht door de Secretaris, een inhoudelijke reactie op de Klachtbehandeling te geven, dan ontvangen Partijen van de Secretaris een datum waarop een uiterlijke reactie wordt verwacht.

Artikel 9 Behandeling door de Klachtencommissie

- 9.1 De Klachtencommissie stelt nader onderzoek in op de Klacht. Weigeren Partijen om welke redenen dan ook hieraan mee te werken, dan kan de Klachtencommissie daar gevolgen aan verbinden die zij noodzakelijk acht.
- 9.2 Het onderzoek vindt plaats door hoor en wederhoor, waarbij voldoende gelegenheid is om alle standpunten toe te lichten, zich uit te laten over de standpunten en bewijsstukken van Partijen. Dat kan schriftelijk of mondeling en wordt door de (plaatsvervangend) voorzitter van de Klachtencommissie bepaald, tenzij een van beide Partijen uitdrukkelijk heeft verzocht om een mondelinge behandeling.
- 9.3 Elk van de Partijen kan zich laten bijstaan door een gemachtigde of een raadsman. De naam van de gemachtigde of een raadsman dient uiterlijk vijf dagen voor de zitting aan de Secretaris worden meegedeeld. De Klachtencommissie kan de gemachtigde of raadsman weigeren als deze geen advocaat, notaris of accountant is.
- 9.4 Partijen kunnen deskundigen en/of getuigen mee naar de zitting nemen. De namen, voorzien van een korte omschrijving van wat zij kunnen verklaren, worden door Partijen uiterlijk één week voor de zitting aan de Secretaris medegedeeld.
- 9.5 De Klachtencommissie kan de deskundigen en/of getuigen met gegronde redenen weigeren tot toelating van de zitting.
- 9.6 De Klachtencommissie kan deskundigen en/of getuigen oproepen en horen als de Klachtencommissie dat nuttig vindt voor de beoordeling van de Klacht. Gecertificeerd Financieel Planners zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
- 9.7 De Klachtenfunctionaris die in de Klacht heeft bemiddeld, kan niet als getuige of deskundige worden opgeroepen.
- 9.8 De getuige wordt verzocht de waarheid te vertellen en een deskundige wordt verzocht zijn taak onpartijdig en naar beste weten uit te voeren.
- 9.9 De Klachtencommissie kan de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner verplichten om boeken en bescheiden mee te nemen, zodat deze onderzocht kunnen worden door een accountant die door de Klachtencommissie wordt aangesteld.
- 9.10 De Klachtencommissie maakt voor de uitspraak geen gebruik van schriftelijke stukken of verklaringen, als Partijen niet in de gelegenheid zijn gesteld om daarvan kennis te nemen en te reageren op de door de Klachtencommissie te bepalen wijze en de te bepalen termijn.
- 9.11 Als de Klachtencommissie vindt dat de Klacht zeer ernstig van aard is en er gevaar bestaat voor benadeling van een of meer Klanten, dan kan zij als voorlopige disciplinaire maatregel besluiten tot een onmiddellijke schorsing uit het Keurmerkregister van de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner tijdens de duur van de behandeling van de Klacht.

- 9.12 De opgelegde voorlopige disciplinaire maatregel vervalt van rechtswege als de Klachtencommissie de Klacht niet-ontvankelijk of ongegrond heeft verklaard of een andere disciplinaire maatregel oplegt. Als de Klachtencommissie een schorsing oplegt, dan wordt bij de periodebepaling rekening gehouden met de duur van de schorsing van de voorlopige disciplinaire maatregel.
- 9.13 Mondelinge behandeling van de Klacht en de interne stukken zijn niet openbaar.
- 9.14 Alle disciplinaire maatregelen van de Klachtencommissie worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen die schriftelijk worden vastgelegd.
- 9.15 Intrekking van de Klacht of neerlegging van de werkzaamheden van de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner is voor verdere behandeling van de Klacht niet van invloed als de Klachtencommissie van mening is dat voorzetting in het algemeen belang is van Stichting FFP, de Gecertificeerde Financieel Planners en andere gecertificeerden.

Artikel 10 Op te leggen disciplinaire maatregelen

- 10.1 Als de Klacht gegrond wordt verklaard, kunnen aan de Gecertificeerd Financieel Planner een of meerdere disciplinaire maatregelen worden opgelegd, waaronder:
- Een advies;
 - Een waarschuwing of berisping;
 - Een verbod om voor een bepaalde periode de Merken te voeren en/of te gebruiken;
 - De mogelijkheid van publicatie van de opgelegde disciplinaire maatregel(en) door FFP;
 - Schorsing van de inschrijving van de Gecertificeerd Financieel Planner in het Keurmerkregister voor een bepaalde periode;
 - Beëindiging van de inschrijving van de Gecertificeerd Financieel Planner in het Keurmerkregister;
 - In geval van beëindiging van de inschrijving in het Keurmerkregister, uitsluiting van deelname aan het CFP-examen of van een (nieuwe) inschrijving in het Keurmerkregister.
- 10.2 De Gecertificeerd Financieel Planner is verplicht de uitspraak van de Klachtencommissie als bindend advies op te volgen.

Artikel 11 Uitspraak Klachtencommissie

- 11.1 De Klachtencommissie legt de uitspraak en de daarbij opgelegde disciplinaire maatregel(en) schriftelijk en gemotiveerd vast, voorzien van de namen van Partijen en de betrokken Leden van de Klachtencommissie.
- 11.2 De uitspraak wordt ondertekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de Secretaris.
- 11.3 De Gecertificeerd Financieel Planner is verplicht de uitspraak van de Klachtencommissie en de daarbij opgelegde disciplinaire maatregel(en) als bindend advies op te volgen.
- 11.4 In de uitspraak wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een Beroep bij de Raad van Beroep.
- 11.5 Partijen en de Klachtencoördinator ontvangen van de Secretaris een afschrift van de uitspraak.
- 11.6 Tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt, wordt een geanonimiseerde versie van de uitspraak voor een termijn van drie jaar gepubliceerd op de website van Stichting FFP.

Artikel 12 In Beroep gaan

- 12.1 Binnen vier weken na de uitspraak van de Klachtencommissie, ingaande op de dag na de dagtekening van de uitspraak, kan een of beide Partijen een Beroep indienen tegen de uitspraak van de Klachtencommissie bij de Raad van Beroep via de Klachtencoördinator via klachten@ffp.nl.
- 12.2 Het Beroep is door een of beide Partijen met redenen omkleed en ondertekend.
- 12.3 De Secretaris ontvangt het Beroep met de uitspraak van de Klachtencommissie en alle stukken die tijdens de behandeling van de Klacht tussen Partijen zijn gewisseld.
- 12.4 De Klager kan niet in beroep tegen de hoogte van een eventueel opgelegde disciplinaire maatregel.

Artikel 13 Behandeling door de Raad van Beroep

- 13.1 De Raad van Beroep ontvangt alle stukken die bij tijdens de behandeling van de Klacht met de Klachtencommissie zijn gewisseld, inclusief de uitspraak.
- 13.2 Partijen kunnen bij twijfel aan de onafhankelijkheid van (een) bepaald(e) lid/ leden een Wrakingsverzoek indienen;
 - Het Wrakingsverzoek wordt door een of beide Partijen bij de Secretaris gemotiveerd ingediend;
 - De (plaatsvervangend) voorzitter van de Raad van Beroep beslist op het Wrakingsverzoek;
 - Als het Wrakingsverzoek wordt toegewezen, dan wordt de naam van de persoon die de plaats van het betrokken lid inneemt door de Secretaris aan Partijen schriftelijk meegedeeld;
 - Tegen de beslissing van afwijzing of toewijzing op het Wrakingsverzoek kan geen Beroep worden aangetekend.
- 13.3 De Raad van Beroep behandelt de Klacht op grond van het Beroep opnieuw in volle omvang en stelt nader onderzoek in op de Klacht. Weigeren Partijen om welke redenen dan ook hieraan mee te werken, dan kan de Raad van Beroep daar gevolgen aan verbinden die zij noodzakelijk acht.
- 13.4 Het onderzoek vindt plaats door hoor en wederhoor, waarbij voldoende gelegenheid is om alle standpunten toe te lichten, zich uit te laten over de standpunten en bewijsstukken van Partijen. Dat kan schriftelijk of mondeling en wordt door (plaatsvervangend) voorzitter van de Raad van Beroep bepaald.
- 13.5 Elk van de Partijen kan zich laten bijstaan door een gemachtigde of een raadsman. De naam van de gemachtigde of een raadsman dient uiterlijk vijf dagen voor de zitting

aan de Secretaris worden meegedeeld. De Raad van Beroep kan de gemachtigde of raadsman weigeren als deze geen advocaat, notaris of accountant is.

- 13.6 Partijen kunnen deskundigen en/of getuigen mee naar de zitting nemen. De namen, voorzien van een korte omschrijving van wat zij kunnen verklaren, worden door Partijen uiterlijk één week voor de zitting aan de Secretaris medegedeeld.
- 13.7 De Raad van Beroep kan de deskundigen en/of getuigen met gegronde redenen weigeren tot toelating van de zitting.
- 13.8 De Raad van Beroep kan deskundigen en/of getuigen oproepen en horen als de Raad van Beroep dat nuttig vindt voor de beoordeling van het Beroep. Gecertificeerd Financieel Planners zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
- 13.9 De Raad van Beroep kan de deskundigen en/of getuigen met gegronde redenen weigeren tot toelating van de zitting.
- 13.10 De Klachtenfunctionaris die in de Klacht heeft bemiddeld, kan niet als getuige of deskundige worden opgeroepen.
- 13.11 De getuige wordt verzocht de waarheid te vertellen en een deskundige wordt verzocht zijn taak onpartijdig en naar beste weten uit te voeren.
- 13.12 De Raad van Beroep kan de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner verplichten om boeken en bescheiden mee te nemen, zodat deze onderzocht kunnen worden door een accountant die door de Raad van Beroep wordt aangesteld.
- 13.13 De Raad van Beroep maakt voor de uitspraak geen gebruik van schriftelijke stukken of verklaringen, als Partijen niet in de gelegenheid zijn gesteld om daarvan kennis te nemen en te reageren op de door de Raad van Beroep te bepalen wijze en de te bepalen termijn.
- 13.14 Tijdens de behandeling van het Beroep wordt de door de Klachtencommissie opgelegde disciplinaire maatregel opgeschort, tenzij de Raad van Beroep vindt dat de Klacht zeer ernstig van aard is en er gevaar bestaat voor benadeling van een of meer Klanten. Dan kan de Raad van Beroep besluiten de disciplinaire maatregel die de Klachtencommissie heeft opgelegd te handhaven tijdens de duur van de behandeling van het Beroep.
- 13.15 De door de Klachtencommissie opgelegde disciplinaire maatregel vervalt van rechtswege als de Raad van Beroep een andere disciplinaire maatregel oplegt. Als de Raad van Beroep een schorsing oplegt, dan wordt bij de periodebepaling rekening gehouden met de duur van de schorsing van de eventueel door de Klachtencommissie eerder opgelegde schorsing.
- 13.16 Mondelinge behandeling van het Beroep en de interne stukken zijn niet openbaar.
- 13.17 Alle disciplinaire maatregelen van de Raad van Beroep worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen die schriftelijk worden vastgelegd.
- 13.18 Intrekking van het Beroep of neerlegging van de werkzaamheden van de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner is voor verdere behandeling van het Beroep niet van invloed als de Raad van Beroep van mening is dat voorzetting van invloed is op het algemeen belang van Stichting FFP, de Gecertificeerde Financieel Planners en andere gecertificeerden.

Artikel 14 Uitspraak Raad van Beroep

- 14.1 De Raad van Beroep legt de uitspraak en de daarbij opgelegde disciplinaire maatregel(en) schriftelijk en gemotiveerd vast, voorzien van de namen van Partijen en de betrokken Leden van de Raad van Beroep.
- 14.2 De uitspraak wordt ondertekend door de voorzitter en de Secretaris.
- 14.3 De Gecertificeerd Financieel Planner is verplicht de uitspraak van de Raad van Beroep en de daarbij opgelegde disciplinaire maatregel(en) als bindend advies op te volgen.
- 14.4 De uitspraak van de Raad van Beroep is onherroepelijk.

- 14.5 Partijen en de Klachtencoördinator ontvangen van de Secretaris een afschrift van de uitspraak.
- 14.6 Tenzij de Raad van Beroep anders bepaalt, wordt een geanonimiseerde versie van de uitspraak voor een termijn van drie jaar gepubliceerd op de website van Stichting FFP.

Artikel 15 Als er geen overeenstemming wordt bereikt

- 15.1 Stichting FFP doet er alles aan om de Klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om de Klacht neer te leggen bij een andere klachtencommissie, geschillencommissie of tuchtcommissie dan wel een civiele procedure te starten om de Klacht aan de rechter voor te leggen.

Artikel 16 Afsluiting van de behandeling van de Klacht

- 16.1 De behandeling van de Klacht wordt afgesloten als:
- Door bemiddeling van de Klachtenfunctionaris volledige overeenstemming is bereikt tussen de Klager en de betrokken Gecertificeerd Financieel Planner over de oplossing van de Klacht;
 - Partijen de uitspraak van de Klachtencommissie accepteren;
 - Na de onherroepelijke uitspraak van de Raad van Beroep;
 - De Klacht door de Klager wordt ingetrokken;
 - De Klager alsnog besluit de Klacht bij een andere klachtencommissie, geschillencommissie of tuchtcommissie neer te leggen dan wel een civiele procedure te starten om de Klacht aan de rechter voor te leggen.

Artikel 17 Toezicht, beheer en geheimhouding

- 17.1 De Klachtencoördinator en de Secretaris zien toe op de naleving van deze Klachtenprocedure.
- 17.2 Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van de Klacht worden, tot maximaal vijf jaar nadat de Klacht is afgehandeld, door Stichting FFP bewaard. Na deze periode worden alle gegevens door Stichting FFP en de leden van de Klachtencommissie en Raad van Beroep vernietigd.
- 17.3 Alle gegevens die te maken hebben met de bemiddeling van de Klacht worden, nadat de bemiddeling is beëindigd, tot minstens vijf jaar of zoveel langer als reglementair door de MfN is verplicht, door de Klachtenfunctionaris bewaard. Na deze periode worden alle gegevens door de Klachtenfunctionaris vernietigd.
- 17.4 De Klachtencoördinator, de Klachtenfunctionaris, de leden van de Klachtencommissie en Raad van Beroep zijn gebonden aan geheimhouding van alle gegevens waar zij tijdens de behandeling van de Klacht kennis van nemen, ook na beëindiging van hun functie.
- 17.5 De Klachtencommissie verstrekt jaarlijks aan Stichting FFP een geanonimiseerd overzicht van de behandelde Klachten en de daarbij behorende uitspraken. Dit overzicht wordt voor een termijn van 3 jaar anoniem gepubliceerd op de openbare website www.ffp.nl

Artikel 18 Overige bepalingen

- 18.1 Het Klachtenreglement Stichting FFP is openbaar.
- 18.2 Het Klachtenreglement Stichting FFP heeft een werkingsduur van twee jaar. Tenminste drie maanden voor de vervaldatum wordt door het Bestuur in overleg met de Adviesraad, de Klachtencommissie en de Raad van Beroep bekeken of het Klachtenreglement Stichting FFP moet worden aangepast.
- Als tijdens deze periode de geldigheid van het Klachtenreglement Stichting FFP

verstrijkt, dan blijft het op dat moment geldende Klachtenreglement van kracht totdat het nieuwe Klachtenreglement Stichting FFP is vastgesteld.

- 18.3 Vaststelling en wijziging van het Klachtenreglement Stichting FFP gebeurt uitsluitend door het Bestuur, na overleg met de Adviesraad.
- 18.4 Bepalingen in de Statuten en/of de overige reglementen van Stichting FFP zijn mede op het Klachtenreglement Stichting FFP van toepassing en dienen in dat geval in combinatie met elkaar te worden gelezen.
- 18.5 In alle gevallen waar het Klachtenreglement Stichting FFP niet in voorziet, alsmede in geval van verschil van mening over de uitleg of de toepassing van het Klachtenreglement Stichting FFP, beslist het Bestuur en bij het indienen van een Beroep de Raad van Beroep.
- 18.6 Het actuele Klachtenreglement Stichting FFP staat vermeld op www.FFP.nl en in MijnCFP.nl.

Contactgegevens

U kunt de Klacht sturen naar:

Per post

Stichting FFP
Landdrostdreef 124, Tower 19, 17e verdieping
1314 SK Almere

Per email

klachten@ffp.nl

Versie: 1 april 2025