

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 's-Gravenhage

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

2017-0000107643

Uw brief (kenmerk)

Datum 12 juni 2017

Betreft Schriftelijk overleg naar aanleiding van de evaluatie van het Kifid

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u de beantwoording van de vragen in het schriftelijk overleg naar aanleiding van de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening aan.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

J.R.V.A. Dijsselbloem

Inleiding

Op 20 december 2016 heb ik uw Kamer de uitkomsten van de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) gestuurd. Uw Kamer heeft daarin aanleiding gezien tot het voeren van een schriftelijk overleg. Het verheugt mij dat het Kifid in de belangstelling staat, niet alleen van Kamerleden maar ook van belanghebbenden, zoals ook blijkt uit de punten waarvoor aandacht is gevraagd door de Consumentenbond, de VEB en Cadension.

Deze aandacht en de daaruit voortkomende vragen onderstrepen mijns inziens het belang van goede, laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting. Voor een deel kan ik de vragen beantwoorden door uit te leggen hoe het Kifid is georganiseerd, hoe het functioneert en wat mijn rol daarbij is. Voor een ander deel wordt aandacht gevraagd voor concrete verbetermogelijkheden. De evaluatie geeft daar ook aanleiding toe en Kifid maakt daar werk van. Die verbeteringen zullen de komende tijd merkbaar worden. Ten slotte geef ik aan welke vervolgstappen Kifid zet en op welke termijn uw Kamer daarover nader wordt geïnformeerd.

Ter beantwoording van de vragen in dit schriftelijk overleg beantwoord ik vragen per thema. Eerst ga ik in op vragen over de opzet en aanpak van de evaluatie en hoe invulling wordt gegeven aan het vervolg daarop. Vervolgens ga ik in op de vragen rond de *governance* en organisatie van Kifid en mijn rol daarin. Vervolgens ga ik in op het functioneren van Kifid aan de orde.

Aanpak en vervolg van de evaluatie

De evaluatie van het Kifid is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Daarbij is gekeken naar de onafhankelijkheid van Kifid, het tegengaan van versnippering, de borging van het consumentenbelang, de doeltreffendheid en doelmatigheid. Op al deze onderwerpen hebben de onderzoekers zich op basis van diverse bronnen (feiten) en gesprekken met alle betrokken partijen (opvattingen) een oordeel gevormd.

Over de opzet en aanpak van de evaluatie zijn verschillende vragen gesteld. De leden van de fractie van de VVD vragen hoe het aantal reacties achteraf kan worden verklaard. De reacties, zoals van Consumentenbond en VEB, kunnen mijns inziens worden verklaard uit het belang dat vanuit deze organisaties wordt gehecht aan het bestaan van een goed functionerende, laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechter. Deze partijen vinden de uitkomsten teleurstellend, omdat in hun ogen door de onderzoekers onvoldoende gewicht is toegekend aan de inbreng van consumentenvertegenwoordigers bij het vormen van het uiteindelijke oordeel.

De leden van de fracties van de VVD en de PvdA vragen om een reactie op de mening van de Consumentenbond dat het onderzoek niet onafhankelijk zou zijn uitgevoerd. Daarbij verwijst de Consumentenbond naar gebruik van het klanttevredenheidsonderzoek van Kifid zelf en naar het feit dat niet alles wat de Consumentenbond naar voren heeft gebracht doorklinkt in het eindrapport.

Het onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Het feit dat er gebruik is gemaakt van informatie van Kifid zelf doet aan de onafhankelijkheid van het

onderzoek niets af. Ook wat betreft het gebruik van het klanttevredenheidsonderzoek van Kifid zie ik geen reden daarin een vermindering van de onafhankelijkheid te zien. Het Kifid heeft geen invloed op de verwerking van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Dat onderzoek wordt door een ander zelfstandig onderzoeksbureau uitgevoerd. De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken zijn ook kritisch ten opzichte van Kifid. Kifid wil op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zichzelf verbeteren. Het zou een gemis zijn als die informatie niet zou zijn betrokken bij de evaluatie.

De Consumentenbond stelt dat de inbreng van consumentenorganisaties niet op een evenwichtige wijze in het evaluatierapport en de aanbevelingen zijn meegenomen. Consumenten zijn op verschillende wijze in het onderzoek betrokken: (1) via een enquête onder consumenten; (2) via een enquête onder advocaten (die vaak in opdracht van een consument te maken hebben met Kifid); (3) via gesprekken met consumentenvertegenwoordigers (de Consumentenbond, VEB, Stichting Geldbelangen, Vermogensmonitor.nl); en (4) door middel van gesprekken met zeven consumenten(vertegenwoordigers) die zelf een klachtenprocedure bij Kifid hebben doorlopen. Al met al denk ik dat er zo goed gebruik is gemaakt van verschillende bronnen om een goed beeld te krijgen van hoe consumenten(vertegenwoordigers) tegen het Kifid aan kijken. Een evenwichtig perspectief is geborgd doordat ook gesproken is met financieel dienstverleners die partij zijn in geschillen bij het Kifid. Beide perspectieven zijn meegenomen in de oordeelsvorming van de onderzoekers.

De leden van de fracties van de VVD, de PvdA en de SP vragen naar de timing van de evaluatie. De evaluatie is toegezegd bij de herziening van de governance van het Kifid in 2011 die geëffectueerd is in 2013. Toen is toegezegd na drie jaar de nieuwe *governance* te evalueren. De effecten van de maatregelen uit 2013 konden in de huidige evaluatie worden vastgesteld. De evaluatie was weliswaar te vroeg om ook de gevolgen van latere veranderingen te beoordelen, zoals de latere reglementswijzigingen per 1 april 2017 en de nieuwe visie op klachtbehandeling in jaarverslag over 2015, gepresenteerd in mei 2016. Bij uitstel om nieuwe ontwikkelingen ook mee te wegen, bestaat evenwel het risico op verder uitstel. Er kunnen immers telkens weer redenen zijn om de evaluatie vooruit te schuiven. Ik vind het van belang dat we nu hebben kunnen vaststellen dat de onafhankelijkheid van het Kifid adequaat is geborgd. Dat wil niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn. Deze zijn geïdentificeerd door de onderzoekers en Kifid is hiermee aan de slag gegaan. Het antwoord op de vraag van de leden van de fractie van de PvdA of er een nieuwe evaluatie voorzien is, is ontkennend. Ik zal uw Kamer begin 2018 rapporteren over de voortgang op de punten waar Kifid mee aan de slag is gegaan.

De leden van de fractie van de PvdA vragen ten slotte met betrekking tot de aanpak van de evaluatie, of er in het onderzoek is gekeken naar alternatieve geschillenbeslechting in andere landen. Het doel van het onderzoek was om vast te stellen of de wijzigingen het gewenste effect hebben gesorteerd en daarbij is niet gekeken naar andere landen.

Onafhankelijkheid Kifid

De Consumentenbond vindt, anders dan de onafhankelijke onderzoekers, dat de

onafhankelijkheid van het Kifid onvoldoende geborgd is. De onafhankelijkheid van het Kifid is op verschillende manieren geborgd.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

In de eerste plaats worden in de toepasselijke wet- en regelgeving eisen gesteld aan de onafhankelijkheid. In de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten¹ is opgenomen dat de geschilleninstantie de onafhankelijkheid van de personen belast met geschillenbeslechting dient te waarborgen. Hiertoe dient de geschilleninstantie er onder meer zorg voor te dragen dat die personen niet gehouden zijn instructies van een van beide partijen of hun vertegenwoordigers aan te nemen, dat zij een vergoeding ontvangen die niet met de uitkomst van de procedure verband houdt en dat deze personen de geschilleninstantie onverwijld in kennis stellen van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid of aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij het betreffende geschil. In het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo) zijn voor geschilleninstanties in de financiële sector aanvullende voorwaarden aan de onafhankelijkheid opgenomen. Vereist is dat ook het bestuur van de geschilleninstantie onafhankelijk is en naar behoren samengesteld. De onafhankelijkheid van het bestuur en alle met geschillenbeslechting belaste personen vereist ten minste dat de personen vanaf de aanvaarding van hun functie en gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn of zijn geweest voor of enige functie bekleeden of bekleed hebben bij een financiële onderneming of een beroepsorganisatie daarvan.

Ten tweede heeft het Kifid een aantal aanvullende waarborgen getroffen in haar statuten en reglementen om de risico's van conflicterende belangen te verminderen. Zo is in de statuten en het reglement van Kifid neergelegd dat het bestuur van Kifid, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hun werkzaamheden op onafhankelijke wijze en naar eigen inzicht uitoefenen en geen instructies aanvaarden van wie dan ook over de uitoefening van hun functie. De onderzoekers hebben niet gekeken naar de onafhankelijkheid van individuele leden van de geschillencommissie, maar naar de borging van de onafhankelijkheid in algemene zin. Er is mijns inziens overigens geen reden te twijfelen aan de onafhankelijkheid van de individuele leden.

Ten derde is in de statuten en de regelgeving bepaald dat mijn instemming vereist is met de benoeming van bestuursleden, de benoeming van leden van de commissies, de begroting, de reglementen en wijziging van de statuten.

Wanneer ondanks voornoemde algemene waarborgen voor de onafhankelijkheid twijfels bestaan bij een consument of financiële onderneming over de onafhankelijkheid of onpartijdigheid van een lid van de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep die bij de behandeling van een specifiek geschil is betrokken, hebben partijen de mogelijkheid om een verzoek tot wraking van één of meer leden van de betreffende commissie in te dienen. Ook bevatten de reglementen een verschoningsregeling op basis waarvan een lid van de Commissie zich verschoont indien de klacht zich richt tegen een financiële onderneming aan wie hij in de periode waarop de klacht betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat er feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of

¹ Artikel 5 implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.

Directie Financiële Markten

In de evaluatie wordt aangegeven dat er diverse voorzieningen zijn getroffen om te voorkomen dat de sector onwenselijke invloed kan uitoefenen op de beoordelingen door en de werkzaamheden van het Kifid. Het beeld van de onderzoekers op grond van een analyse van deze voorzieningen en de gevoerde gesprekken is dat de gecreëerde voorzieningen bijdragen aan de door de gesprekspartners ervaren onafhankelijkheid. De voorzieningen dragen bij aan het voorkomen van ongewenste invloed op het functioneren van het Kifid. De sector bekostigt weliswaar het Kifid maar heeft geen invloed op de begroting van het Kifid en ook niet op de geschillenbeslechting zelf. De begroting behoeft de goedkeuring van de minister van Financiën. Al met al, concludeert de evaluatie dat het gekozen palet aan voorzieningen voor onafhankelijkheid logisch was (en is) tegen de achtergrond van de situatie in 2011, waarin er zorg bestond over de relatie tussen Kifid en sector. De huidige voorzieningen zijn en blijven belangrijk omdat de onafhankelijkheid van Kifid altijd geborgd dient te zijn.

Ons kenmerk
2017-0000107643

De onderzoekers merken bovendien op dat ook onafhankelijkheid van de overheid en de politiek een belangrijke waarde is voor een geschillenbeslechter. Gegeven de instemmingbevoegdheid die de minister van Financiën al heeft ten aanzien van bestuursbenoemingen bij Kifid, verdient het instemmingsrecht van de minister bij benoeming van leden van de Geschillencommissie een nadere afweging volgens de onderzoekers. Conform de aanbeveling van de onderzoekers acht ik toezicht op hoofdlijnen en mijn instemming met enkel de benoeming van bestuursleden en voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep gerechtvaardigd. De benoeming van leden van de commissies vindt plaats door het bestuur van Kifid. Ik vind het niet nodig om met elke individuele benoeming van leden van commissies in te stemmen. Deze wijziging van de regelgeving zal worden meegenomen in een volgend wijzigingsbesluit financiële markten. Ik antwoord dus ontkennend op de vraag van de leden van de PvdA-fractie of ik het beter acht om ook toe te zien op de benoeming van de andere leden van de geschillencommissie. De leden van de CDA-fractie vragen wat deze wijziging betekent voor de leden van de Commissie van Beroep. De leden van de Commissie van Beroep worden benoemd door het bestuur van Kifid. Bij de benoeming van de voorzitter van de Commissie van Beroep blijft mijn instemming vereist.

In de brief van de Consumentenbond is betoogd dat het beter zou zijn het Kifid onder te brengen bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna: SGC), omdat de onafhankelijkheid daar beter geborgd zou zijn. De leden van de fracties van VVD, PvdA, D66 en SP hebben een reactie gevraagd op het voorstel van de Consumentenbond om het Kifid onder te brengen bij de SGC. De PvdA-fractie vraagt verder of op die manier consumentenbelangen beter worden geborgd. De D66 fractie vraagt in dit verband ook hoe er op wordt gestuurd dat mensen naar het juiste loket worden doorverwezen met vragen, klachten of geschillen.

Er bestaat een aantal belangrijke verschillen in de governance tussen de SGC en Kifid. Onder de paraplu van de SGC hangen meer dan 60 verschillende geschillencommissies voor een groot aantal branches. Bij de SGC is sprake van

een bestuur dat bestaat uit onafhankelijke leden, leden op voordracht van de consumentenorganisaties en leden op voordracht van de ondernemersorganisaties. De commissies die de klachten behandelen zijn op deze paritaire wijze samengesteld. Het Kifid had in het verleden ook een bestuur, waarin brancheorganisaties en de Consumentenbond vertegenwoordigd waren. Naar aanleiding van het rapport van Commissie de Wit zijn in 2011 juist aanpassingen gedaan in de governance van het Kifid teneinde (de schijn van) belangenverstremming te voorkomen. Op grond van de statuten van het Kifid en de toepasselijke regelgeving dient er een evenwichtige samenstelling te zijn van het bestuur, waarbij bestuursleden niet werkzaam mogen zijn, of in de drie voorafgaande jaren zijn geweest, bij financiële ondernemingen of diens brancheorganisaties. Ook vervielen destijds de bestaande benoemingsrechten van de brancheverenigingen. Het is in theorie wel mogelijk dat een vertegenwoordiger van een consumentenorganisatie in het bestuur is vertegenwoordigd.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

Ten aanzien van de samenstelling van de commissie die een klacht behandelt, is er bewust voor gekozen de onafhankelijkheid en deskundigheid van de leden ten aanzien van geschillenbeslechting en financiële producten en diensten voorop te stellen. Daarom is bij het Kifid niet gekozen voor een paritaire samenstelling. Bij doorgaans complexe geschillen over financiële diensten en producten is de keuze voor (nadruk op) expertise gerechtvaardigd. De evaluatie laat bovendien zien dat de onafhankelijkheid van het Kifid geen aanleiding geeft om tot een dergelijke ingrijpende aanpassing over te gaan. Het verdient de voorkeur om nu aan de slag te gaan met de opvolging van de aanbevelingen uit de evaluatie om de geschillenbeslechting verder te verbeteren. Een ingrijpende wijziging van de organisatie zou mijns inziens het werken aan verbeteringen juist vertragen. Alles bij elkaar genomen acht ik het dan ook niet wenselijk en opportuun om geschillenbeslechting met betrekking tot financiële dienstverlening in genoemde richting te veranderen.

Expertise

De leden van de fracties van de SP en D66 stellen vragen over de juridische expertise bij het Kifid. In de evaluatie is aangegeven dat de aanwezige specialistische kennis in het algemeen als voldoende toereikend wordt beschouwd. De leden van de fractie van D66 vragen in welke situaties deze expertise niet toereikend is. De leden van de fractie van de SP vragen of het als wenselijk wordt beschouwd dat het Kifid wel de jurisprudentie van de Hoge Raad volgt, maar niet altijd die van kantonrechters.

Uit de evaluatie blijkt dat stakeholders in algemene zin positief zijn over de aanwezige specialistische kennis en expertise bij het Kifid. De specialistische financieel-juridische kennis is bij Kifid in ruime mate aanwezig. Over de kwaliteit van de uitspraken van Kifid zijn de bevindingen positief. Dit komt ook terug in de enquête die de onderzoekers hebben uitgezet onder advocaten. Het Kifid heeft juridische expertise in huis, bijvoorbeeld ook specialisme op het gebied van accountancy en beleggingsdeskundigheid. Voor het geval het Kifid de benodigde specifieke expertise voor behandeling van een bepaalde klacht niet in huis heeft, bevatten de reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep een regeling waarin is opgenomen dat de Commissie, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen kan inwinnen, onder meer door het horen van

door haar gewenste getuigen of deskundigen en door het instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).

Directie Financiële Markten

Ten aanzien van de door Kifid gevolgde jurisprudentie merk ik op dat de Hoge Raad de hoogste rechterlijke instantie in Nederland is en het Kifid de jurisprudentie van de Hoge Raad volgt. In de gesprekken die de onderzoekers hebben gevoerd werd ook aangegeven dat uitspraken van kantonrechters ook wel eens van elkaar afwijken. In die situatie is het voorstelbaar dat Kifid in een individueel geval soms tot een andere uitspraak komt dan een kantonrechter.

Ons kenmerk
2017-0000107643

Bekendheid en toegankelijkheid Kifid

De evaluatie heeft geconcludeerd dat de vindbaarheid en bekendheid van het Kifid kan worden verbeterd. De leden van de fractie van het CDA vragen of de bekendheid van Kifid van belang is voor het functioneren van Kifid en hoe de bekendheid van het Kifid zal worden verbeterd. Bekendheid van Kifid is zeker van belang voor het goed functioneren van een laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechter. Daarom zijn daartoe ook maatregelen getroffen. Een algemene informatieplicht over het feit dat de onderneming is aangesloten bij een alternatief geschillenbeslechter vloeit voort uit de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting (artikel 12, eerste lid). Voor Kifid specifiek moeten consumenten op grond van de Wet op het financieel toezicht uitdrukkelijk door hun financieeldienstverlener worden gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Kifid na afronding van de interne klachtenprocedure. De AFM ziet hierop toe. Overigens heeft de AFM geen signalen dat financiële instellingen de verplichting om naar Kifid te verwijzen niet na zouden komen.

Tegelijkertijd bevelen de onderzoekers aan dat Kifid ook zelf meer werkt aan naamsbekendheid. Kifid heeft als voornemen meer naar buiten te treden om op die manier te werken aan naamsbekendheid.

De leden van de fractie van de PvdA vragen of Kifid stappen zal zetten om de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van de website te verbeteren. De nieuwe visie op klachtbehandeling is in 2016 gepubliceerd en wordt sindsdien ook als uitgangspunt genomen bij de behandeling van klachten. De website wordt in de zomer van 2017 vernieuwd en aangepast aan het keurmerk Drempelvrij.

Procedure

Er zijn ook diverse vragen gesteld over de procedure en de uitspraken van Kifid. Eerst zal ik toelichten hoe de procedure van Kifid werkt en welke stappen daarin te onderscheiden zijn. Dit biedt een logische volgorde ter beantwoording van de vragen over de uitspraken van Kifid. Na het indienen van een klacht bij Kifid wordt beoordeeld of deze door Kifid in behandeling kan worden genomen. Wanneer dat niet het geval is, bijvoorbeeld omdat de consument eerst nog de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener moet doorlopen, wordt de consument daarover geïnformeerd. Dat gebeurt ook wanneer de indiener van de klacht geen consument is en de klacht daardoor niet in behandeling kan worden genomen.

De leden van de fracties van de SP en de VVD vragen naar de wenselijkheid van de situatie dat eerst een interne klachtenprocedure moet worden doorlopen voordat een klacht bij Kifid kan worden ingediend. Het ligt voor de hand dat eerst wordt geprobeerd op deze manier problemen onderling op te lossen. De vraag van de leden van de fractie van de VVD hoe de consument het ervaart dat hij eerst de interne klachtenprocedure dient te doorlopen, kan ik niet beantwoorden omdat de onderzoekers dat niet hebben onderzocht. Ik kan me echter voorstellen dat het vervelend kan zijn voor consumenten als hun klacht niet in behandeling wordt genomen om die reden. Het Kifid stuurt sinds 1 april 2017 de klacht direct door naar de betrokken financieel dienstverlener ter behandeling in de interne klachtenprocedure. Dit is geregeld in het vernieuwde reglement dat per 1 april jl. is ingegaan. Ook kan de consument de klacht alsnog aan Kifid voorleggen als de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtprocedure niet heeft afgehandeld binnen zes weken na de ontvangstbevestiging of binnen acht weken na indiening van de klacht.

Het Kifid heeft per 1 april 2017 de reeds bestaande werkwijze in de klachtbehandeling waardoor het behandelproces wordt versneld, statutair geformaliseerd. Het aparte orgaan van ombudsman is daarmee geschrapt uit de statuten en het reglement. De leden van de fracties van de PvdA en de SP vragen, net als de VEB, naar de openbaarheid en de rol van de Ombudsman. Uitspraken van de ombudsman zijn nooit openbaar gemaakt. Met de nieuwe structuur bestaat de functie van Ombudsman niet meer.

De bemiddeling (vroegere taak van de Ombudsman) is juist wel in stand gehouden en ook versterkt in het vernieuwde reglement per 1 april 2017. Bemiddeling wordt nu gedaan door de secretarissen bij het Kifid en door leden van de Geschillencommissie. Als er via bemiddeling geen oplossing wordt gevonden voor het geschil, wordt het geschil door de Geschillencommissie behandeld. Dit kan leiden tot een uitspraak waarbij de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. Hiermee komt de klachtbehandeling bij het Kifid ten einde.

Jurisprudentie van het Kifid wordt gevormd door de uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. Deze uitspraken zijn openbaar en kunnen worden geraadpleegd op de website van het Kifid, waarbij het onder meer mogelijk is naar jurisprudentie te zoeken op basis van trefwoorden.² De uitspraken worden op een door de Geschillencommissie of Commissie van Beroep te bepalen wijze gepubliceerd, waarbij namen van de klagende partij worden geanonimiseerd en de namen van de betrokken financiële ondernemingen in beginsel wel worden gepubliceerd.

Vereenvoudigde procedure

De leden van de fracties van de VVD, de PvdA, de SP en D66 hebben vragen gesteld over de vereenvoudigde procedure. Er wordt gevraagd naar de stappen die het Kifid zet naar aanleiding van de constatering in de evaluatie dat de tevredenheid van consumenten en financieel dienstverleners lager is als de zaak is afgedaan via de vereenvoudigde procedure en hoe die stappen gevolgd worden en

² Uitspraken die volgen uit de vereenvoudigde procedure worden in beginsel niet gepubliceerd, tenzij zij naar het oordeel van de Geschillencommissie belangwekkende informatie bevatten.

de resultaten gemeten worden. Zij vragen waarom er bij de vereenvoudigde procedure geen mogelijkheden zijn tot beroep en of zaken in deze procedure alleen kunnen worden afgewezen en niet toegewezen. Daarnaast wordt gevraagd of het klopt dat er in bepaalde gevallen, na reclameren door advocaten, toch beroep werd toegestaan.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

De geschillencommissie beoordeelt of een klacht zich leent voor afdoening in een vereenvoudigde procedure. Dat is alleen het geval als een klacht evident ongegrond is. Een aanwijzing hiervoor is dat er reeds jurisprudentie bestaat, waarin een consument in een vergelijkbaar geschil ongelijk heeft gekregen. Klachten die niet evident ongegrond zijn, worden niet behandeld in de verkorte procedure, omdat die zaken een meer inhoudelijke behandeling vergen, bijvoorbeeld ten aanzien van de hoogte van de toe te wijzen schadevergoeding. De afwijzende uitspraken die na een verkorte procedure zijn gedaan, zijn niet-bindend. Het blijft mogelijk om de klacht voor te leggen aan de rechter, die de zaak in zijn geheel zal beoordelen, omdat de uitspraak van Kifid is gedaan in de vorm van niet-bindend advies. De vereenvoudigde behandeling is in de overheidsrechtspraak overigens een gebruikelijke rechtsfiguur. De bestuursrechter kent ook deze figuur voor klachten die evident ongegrond zijn. De vereenvoudigde procedure wordt door Kifid alleen gevolgd in zaken waarin de klacht duidelijk ongegrond is.

De tevredenheid van consumenten over de vereenvoudigde procedure ligt lager. Dit is niet verbazingwekkend, omdat consumenten in deze procedure in het ongelijk zijn gesteld. Bij het beoordelen van de tevredenheid omtrent geschillenbeslechting is het daarom gebruikelijk onderscheid te maken tussen tevredenheid over de uitkomst van het geschil en tevredenheid over de gang van zaken tijdens de geschillenbeslechting. Een zorgvuldige, begrijpelijke en duidelijke gang van zaken draagt bij aan wat procedurele rechtvaardigheid genoemd wordt. Procedurele rechtvaardigheid verhoogt over het algemeen de acceptatie en tevredenheid van de uitspraak, ongeacht of een partij in het geschil gelijk krijgt. Het is dus van belang om te zorgen voor procedurele rechtvaardigheid, zodat mensen niet ontevreden zijn om andere redenen dan het feit dat ze geen gelijk hebben gekregen. Uit de evaluatie is naar voren gekomen dat een deel van de kritiek op deze vereenvoudigde procedure betrekking heeft op het feit dat partijen onvoldoende het gevoel hebben gehoord te zijn. De onderzoekers doen daarom de aanbeveling om de vereenvoudigde procedure op inhoud en proces tegen het licht te houden. Kifid neemt daarom sinds vorig jaar telefonisch contact op met de consument aan het begin van elke procedure, om de consument uitleg te geven over de te volgen procedure alsmede mogelijke vragen te beantwoorden. In het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek wordt bijgehouden of deze verandering in aanpak leidt tot hogere tevredenheid. Kifid laat momenteel door een promovenda onderzoek doen naar een van de aspecten van procedurele rechtvaardigheid, het geven van uitleg, bij de vereenvoudigde procedure.

Daarnaast vragen de leden van de fracties van de PvdA, de SP en D66 naar gevallen waarin alsnog beroep tegen een afwijzende uitspraak in de vereenvoudigde procedure werd toegestaan door het Kifid. Indien het Kifid een klacht heeft behandeld via de vereenvoudigde behandeling is de mogelijkheid van beroep bij Kifid zelf reglementair uitgesloten. Er bestaat geen informele mogelijkheid van beroep. Wel heeft de voorzitter van de Geschillencommissie op

basis van een hardheidsclausule de mogelijkheid van de procedurevoorschriften in het reglement af te wijken als het toepassen daarvan voor een partij zou leiden tot een onbillijkheid van ernstige aard en de belangen van de andere partij daardoor niet onevenredig worden geschaad. Dit is in de historie van het Kifid incidenteel voorgekomen. Deze voorziening maakt het mogelijk fouten in de behandeling te herstellen in hoger beroep binnen het Kifid en draagt hiermee bij aan de uiteindelijke kwaliteit van de klachtenbehandeling door het Kifid.

Reikwijdte

Klachten van niet-consumenten zijn over het algemeen niet-ontvankelijk, omdat de reglementen van het Kifid zich richten op het behandelen van klachten van consumenten.

De leden van de fractie van het CDA vragen of het wenselijk is dat ook klachten van kleinzakelijke klanten bij het Kifid kunnen worden behandeld. Het is goed dat het Kifid in haar huidige vorm er is. Kifid kan ook toegevoegde waarde hebben voor kleinzakelijke klanten. Naar aanleiding van de consultatie over de wenselijkheid van aanvullende bescherming van kleinzakelijke partijen heb ik aangegeven dat ik het initiatief om ook reglementen te ontwikkelen voor deze partijen een goede zaak vind. Het is echter aan partijen om deze reglementen met elkaar te ontwikkelen, zoals dit ook voor de specifieke problematiek van de rentederivaten in het MKB is gebeurd. Als partijen er in slagen met elkaar een reglement overeen te komen dient Kifid vervolgens te beoordelen of zij daaraan uitvoering kan geven. Als dat het geval is, zal ik daarvoor vanzelfsprekend mijn instemming verlenen.

De leden van de fractie van de VVD vragen om een reactie op de punten van Cadension over het specifieke loket voor rentederivaten. Gelet op het Herstelkader rentederivaten van december 2016 heeft het Kifid de behandeling van deze klachtzaken aangehouden in afwachting van de uitvoering. Dat is alleen anders indien de MKB-ondernemer aangeeft de klachtbehandeling door te willen zetten. Naar aanleiding van klachten van Cadension over het functioneren van het Kifid is er door het Kifid contact opgenomen met Cadension.

Uitspraken

De leden van de fracties van de PvdA en SP vragen naar het lage percentage klachten van de consumenten dat gegrond wordt verklaard. De onderzoekers hebben daarover gezegd dat na indiening 5% van de klachten wordt ingetrokken bij bemiddeling en 27% van alle ingediende klachten wordt opgelost door een schikking na bemiddeling. Bij de overige zaken komt het tot een uitspraak, in totaal 2481 zaken sinds eind 2014. Daarvan wordt 63% (1564 zaken) vereenvoudigd afgedaan. Van de overige uitspraken (917) wordt in ongeveer een vijfde van de zaken (180 zaken) de consument in het gelijk gesteld (cijfers 2015/2016). Overigens vormt een door de consument geaccepteerd bemiddelingsresultaat ook een oplossing van de klacht.

De onderzoekers hebben geen inhoudelijke beoordeling gemaakt van uitspraken. De evaluatie geeft aan dat de onafhankelijkheid en expertise van het Kifid goed geborgd zijn, resp. niet ter discussie staan. Een deel van de verklaring is dat de klachten eerst via de interne klachtenprocedure bij de financieel dienstverlener zijn gegaan. Kifid oordeelt dus over klachten waarin de financieel dienstverlener,

veelal in twee instanties, al grondig heeft gekeken of de klacht al dan niet terecht is. Veel evident gegronde klachten zullen in die fase door de financieel dienstverlener zijn gehonoreerd en komen dan niet meer bij het Kifid. Overigens blijkt ook bij andere geschilleninstanties dat de percentages van gegronde klachten nergens het grootste deel van de afgehandelde klachten is.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

De leden van de fractie van de PvdA vragen naar klachten over grootbanken. Uit het jaarverslag 2015 blijkt dat er in dat jaar 1097 klachten zijn ingediend over banken, ten opzichte van 1301 in 2014.³ Het Kifid maakt in haar jaarslag niet per aangesloten financiële dienstverlener inzichtelijk hoeveel klachten er binnenkomen per jaar, maar doet verslag over soorten financiële dienstverleners en soorten financiële producten.

De leden van de fractie van de PvdA vragen in dit kader ook naar de samenwerking van het Kifid met de toezichthouders. Kifid wisselt per kwartaal klachtenoverzichten uit met de AFM. Indien opvallend veel klachten binnenkomen over een bepaald financieel product of over een bepaalde financiële onderneming maakt het Kifid hiervan melding bij de AFM of DNB, nadat het Kifid hierover eerst met de betreffende bank of verzekeraar zelf contact heeft opgenomen. Het Kifid en de toezichthouders hebben tenminste tweemaal per jaar een bijeenkomst, waar trends en opvallende ontwikkelingen worden uitgewisseld. Indien nodig en gewenst wordt er los van de vaste bijeenkomsten eveneens contact opgenomen. Op haar beurt deelt de AFM overzichten van het vergunningenregister, zodat het Kifid weet welke partijen zich dienen aan te sluiten.

Bindendheid

De leden van de fracties van het CDA en D66 hebben vragen gesteld over de bindendheid van uitspraken van het Kifid. Uit de evaluatie blijkt dat veel financiële dienstverleners de uitspraken van het Kifid als niet-bindend beschouwen. De leden van de fractie van D66 vragen om een toelichting waarom financiële adviseurs de uitspraken van het Kifid niet als bindend accepteren en wat er gebeurt met uitspraken van het Kifid. De leden van de fractie van de VVD hebben verzocht om een reactie op de brief van de VEB, waarin wordt gevraagd of aan consumenten duidelijk wordt gemaakt dat zij met een partij te maken hebben die uitspraken van Kifid als niet-bindend beschouwt, als zij een procedure starten.

Financiële ondernemingen zijn verplicht zich aan te sluiten bij een aangewezen en met de nodige waarborgen omklede geschilleninstantie⁴, in casu Kifid. Op deze manier wordt geborgd dat consumenten in ieder geval de mogelijkheid hebben om hun klacht over een financieel product of een financiële dienst voor te leggen aan een laagdrempelig klachteninstituut als het Kifid. Dat neemt niet weg dat consumenten en ook financiële ondernemingen het recht hebben om een geschil voor te leggen aan de rechter. Dit volgt uit artikel 17 van de Grondwet, waarin is bepaald dat niemand tegen zijn wil kan worden afgehouden van de rechter. Gelet hierop is in de regelgeving opgenomen dat het mogelijk is voor partijen om uitspraken van het Kifid als niet-bindend te aanvaarden.

³ ABN Amro Bank, Rabobank, ING en Volksbank.

⁴ Artikel 4:17 Wet op het financieel toezicht.

In de evaluatie is opgenomen dat een deel van de bij Kifid aangesloten financieel dienstverleners (in juli 2016 3204 van de 7889 aangesloten financieel dienstverleners) heeft aangegeven de uitspraken van Kifid als niet-bindend te beschouwen (door vooraf gekozen te hebben voor 'niet-bindend'). Het gaat voornamelijk om een deel van de intermediairs en onafhankelijk adviseurs. Alle leden van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), het Verbond van Verzekeraars (VvV) en de Organisatie voor Financieel Dienstverleners (OvFD) hebben zich vooraf gecommitteerd aan bindende uitspraken door het Kifid. Zoals ook in de evaluatie is aangegeven past hierbij de nuancering dat van de in behandeling genomen klachten door Kifid zeker 80%-90% volgens het Kifid betrekking heeft op een bank/verzekeraar/adviseur die zich vooraf heeft gecommitteerd aan bindendheid. Er is geen zicht op de beweegredenen voor individuele financiële dienstverleners om uitspraken van het Kifid als niet-bindend te aanvaarden.

Op dit moment kan een consument in het register op de website van het Kifid nagaan of een financiële onderneming vooraf heeft gekozen om de uitspraken van het Kifid als bindend te aanvaarden. In de evaluatie wordt aangegeven dat het Kifid het onaantrekkelijker kan maken voor financiële ondernemingen om te kiezen voor niet-bindend advies, namelijk door nog transparanter te zijn over de financiële ondernemingen die hebben gekozen voor niet-bindend advies en daar meer proactieve bekendheid aan te geven (in plaats van dat het alleen maar vindbaar is in het register van Kifid). In de evaluatie wordt aanbevolen dat het Kifid samen met consumentenorganisaties en brancheorganisaties (al is een deel van de intermediairs niet aangesloten bij een brancheorganisatie) kan bezien hoe zo veel mogelijk financieel dienstverleners kunnen worden gestimuleerd om alsnog te kiezen voor bindende uitspraken. Bij het in behandeling nemen van de klacht van de consument kiest de consument of de uitspraak bindend of niet-bindend is. Alleen in geval de klacht is gericht tegen een financiële onderneming die heeft gekozen voor niet-bindendheid wordt de uitspraak niet-bindend.

Ten aanzien van de vraag wat er gebeurt met uitspraken van het Kifid blijkt uit de evaluatie dat de naleving van bindende uitspraken van Kifid door financieel dienstverleners groot is. Er zijn geen signalen ontvangen in het uitgevoerde onderzoek dat financieel dienstverleners of groepen financieel dienstverleners bindende uitspraken alsnog niet naleven. Voor wat betreft niet-bindende uitspraken, kan het zijn dat een financieel dienstverlener de uitspraak alsnog vrijwillig nakomt. Is dat niet het geval, dan blijft voor de consument alleen de mogelijkheid over om de zaak voor te leggen aan de rechter. Het Kifid heeft verder geen zicht op de naleving van niet-bindende uitspraken. Ik zie het belang dat consumenten kunnen zien of hun financieeldienstverlener bindendheid van uitspraken accepteert. Dit is te vinden op de website van het Kifid, maar dat is niet de eerste plek waar consumenten naar informatie zoeken als ze voor de keuze van een financieeldienstverlener staan. Naar het kiezen van een financieeldienstverlener en de effectiviteit van dienstverleningsdocument wordt momenteel onderzoek gedaan in het kader van de evaluatie van het provisieverbod. Ik kom in dat kader op dit punt terug.

De leden van de fracties van het CDA en de SP vragen naar de betrokkenheid van respectievelijk nieuwe toetreders en niet-financiële ondernemingen en hoe consumenten daarover kunnen klagen. Op dit moment is aansluiting bij Kifid

geregeld voor alle vergunninghoudende financiële ondernemingen (beheerders van een icbe en andere beleggingsinstellingen en beleggingsondernemingen die beleggingsdiensten verlenen, betaaldienstverleners, clearinginstellingen en financiële dienstverleners). Zij dienen zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers over betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming. Deze partijen zijn op grond van de Wet op het financieel toezicht verplicht zich aan te sluiten bij Kifid. Nieuwe toetreders die vergunningplichtige activiteiten ontplooiën zullen daarom ook bij het Kifid moeten aansluiten. Het ligt minder voor de hand dat niet-financiële ondernemingen die geen vergunningplichtige activiteiten verrichten zich bij het Kifid dienen aan te sluiten. Consumenten zullen daarover hun klacht niet bij het Kifid kunnen indienen.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

Doorlooptijden

De leden van de fracties van de PvdA, het CDA en D66 hebben vragen gesteld over de doorlooptijden voor het behandelen van klachten. Hierover worden ook opmerkingen gemaakt door de Consumentenbond, VEB en Cadension, ten aanzien waarvan de leden van de fractie van de VVD een reactie hebben gevraagd. Gevraagd wordt naar de actuele doorlooptijden, hoeveel deze verbeterd zijn en hoe deze in toekomst nog verder verbeterd kunnen worden. Ook wordt gevraagd naar de eisen aan doorlooptijden in de ADR-richtlijn en of het Kifid aan deze eisen voldoet.

De ADR-richtlijn bevat een norm ten aanzien van de doorlooptijden van klachten, die is geïmplementeerd in de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. De norm houdt in dat de uitkomst van de procedure beschikbaar dient te worden gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen, onder voorwaarde dat partijen daarover worden geïnformeerd en dat daarbij wordt aangegeven hoeveel tijd men nog denkt nodig te hebben.⁵

Uit de evaluatie blijkt dat de doorlooptijden van zaken bij het Kifid zijn verbeterd. In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond na het compleet hebben van het dossier en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%. Uit de evaluatie blijkt dat in 2016 85% van de zaken binnen de norm gesteld door de ADR-richtlijn, dat is 90 dagen na het compleet hebben van het dossier, wordt afgehandeld. De rest van de klachten geldt als complexe geschillen, zoals complexe financiële beleggingsgeschillen, en daarvoor geldt genoemde verlengingsmogelijkheid.

In de evaluatie wordt aangegeven dat het Kifid naast de externe norm uit de ADR-richtlijn ook een aantal interne streefnormen heeft opgesteld aangaande de doorlooptijden. Positief is ook dat uit de systemen van het Kifid goed te achterhalen is of deze doorlooptijden worden gehaald en dat deze informatie gebruikt kan worden in de aansturing van mensen in de organisatie. De evaluatie

⁵ Artikel 7, onderdeel e, van de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en artikel 8, onderdeel e, ADR-richtlijn.

bevat een aantal aanbevelingen om de doorlooptijden verder te verbeteren. Zo blijkt met name aan het begin van de procedure tijdswinst geboekt te kunnen worden door zaken sneller toe te wijzen aan een secretaris bij Kifid. Ook gaat onnodig tijd verloren doordat het Kifid nog op papier communiceert met financiële dienstverleners. Verdere digitalisering kan de doorlooptijden verkorten.

In het verleden heeft het Kifid wel met achterstanden gekampt. De doorlooptijden zijn inmiddels verbeterd en aan verdere verbetering wordt gewerkt door Kifid. Ook blijkt uit de evaluatie dat ontevredenheid van financieel dienstverleners en consumenten over doorlooptijden samenhangt met de door hen ervaren onduidelijkheid over de planning van de afhandeling van een individuele klacht. Het Kifid kan hierover duidelijker communiceren. Deze aanbevelingen worden door het Kifid opgevolgd. Zoals ook in de evaluatie wordt opgemerkt moet sturing op doorlooptijden niet doorschieten (als de afhandeling binnen de normen van de ADR-richtlijn plaatsvindt), aangezien snelheid van de klachtbehandeling en inhoudelijke kwaliteit of het bereiken van procedurele rechtvaardigheid communicerende vaten kunnen zijn (en dat het een ten koste van het ander kan gaan). Dan moet kwaliteit voorop staan. Tevens zijn de doorlooptijden afhankelijk van de complexiteit van zaken en is en blijft het Kifid afhankelijk van de informatieaanlevering en reacties van financieel dienstverleners en consumenten op verzoeken van het Kifid. De sector zelf kan hierin ook verbeteren.

De leden van de fracties van de SP en D66 hebben vragen gesteld over de capaciteit van het Kifid. Gevraagd wordt of het Kifid kampt met capaciteitsproblemen en zo ja hoe deze problemen kunnen worden opgelost. De leden van de fractie van D66 vragen of het vooral een capaciteitsprobleem is om de doorlooptijden op orde te krijgen. Ook vragen de leden van de fractie van de SP of het Kifid er vanwege capaciteitsproblemen een belang bij heeft om zoveel mogelijk zaken niet tot een uitspraak te laten komen en of de efficiency van de bedrijfsvoering ondergeschikt is aan de kwaliteit van uitspraken.

Elk jaar bij het opstellen van de begroting geeft het Kifid aan welke capaciteit in het begrotingsjaar nodig is voor een kwalitatieve en efficiënte klachtbehandeling waarbij de visie op klachtbehandeling leidend is. Uiteraard streeft Kifid er naar middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Hierbij staat de kwaliteit van uitspraken voorop. De begroting van Kifid behoeft mijn goedkeuring, waarbij de vraag of het Kifid meent voldoende middelen te hebben om te voorzien in een adequate en efficiënte klachtbehandeling de belangrijkste factor is voor mijn instemming. Kifid heeft aangegeven dat er op dit moment geen sprake is van capaciteitsproblemen. Mocht gedurende het jaar een onverwachte toename in de klachtinstroom capaciteitsproblemen veroorzaken heeft het Kifid bovendien op grond van het Kostenreglement de mogelijkheid een aparte projectorganisatie in te richten, welke kosten worden doorberekend aan de aangesloten financiële ondernemingen.

Het is niet zo dat het Kifid vanwege capaciteitsproblemen zoveel mogelijk zaken niet tot een uitspraak laat komen. De kwaliteit van de klachtbehandeling staat bij het Kifid voorop. Het is in het belang van het Kifid dat klachten naar tevredenheid van bij de klacht betrokken partijen wordt opgelost. Dit zal lang niet altijd haalbaar zijn, omdat in het geval het Kifid een uitspraak doet één partij in het ongelijk wordt gesteld. In dit kader kan de tevredenheid van partijen juist groter

zijn als het niet tot een uitspraak komt, maar een bemiddelingsresultaat wordt bereikt. Dit gebeurde in 2016 in ruim een derde van de behandelde klachten. In de eerste maanden van 2017 ziet Kifid een stijgende lijn in het aantal klachten dat wordt afgerond met bemiddeling of schikking.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

De leden van de fractie van de VVD vragen of digitalisering een manier kan zijn om de processen binnen het Kifid te verbeteren. Digitalisering is inderdaad erg belangrijk voor verbetering van processen, Kifid is daar ook mee bezig. Sinds de zomer van 2015 heeft het Kifid een digitaal loket voor de consumenten. Ruim 70% van de klachten wordt digitaal ingediend. Consumenten geven aan hier bijzonder tevreden over te zijn. In de tweede helft van dit jaar sluit het Kifid ook de financiële dienstverleners aan op het digitale loket. Dit komt de snelheid van procederen ten goede.

Klachten over Kifid

Welke mogelijkheden bestaan er voor consumenten die een klacht hebben over Kifid, vragen de leden van de fractie van de SP. Ook de VEB vraagt hier aandacht voor. Op grond van het klachtenreglement van het Kifid worden de klachten over het Kifid zelf behandeld door de daartoe door het bestuur aangewezen klachtcoördinator. Het Kifid geeft aan te leren van de klachten die over haarzelf gaan door daar in de organisatie aandacht aan te schenken. Wanneer nuttig worden werkwijzen aangepast. Sinds 2016 maakt het Kifid een onderscheid in klachten in de zin van het klachtenreglement, dus klachten die het functioneren van het Kifid betreffen, en klachten die feitelijk herzieningsverzoeken zijn. Het merendeel van de klachten in 2016 betreft herzieningsverzoeken van uitspraken. Als klachten niet naar tevredenheid worden afgehandeld kunnen consumenten met hun geschil naar de rechter gaan.

Procedurele rechtvaardigheid

De belangrijkste les uit de evaluatie is naar mijn mening de aard van de klachten van consumenten over het functioneren van Kifid. Zij vrezen dat hun kennis- en ervaringsachterstand ertoe leidt dat ze op grond daarvan hun zaak verliezen. Een deel van de consumenten geeft aan zich niet altijd gehoord of begrepen te voelen. Dit gevoel leeft vooral bij consumenten waarvan de klacht ongegrond is verklaard en waarbij er geen mogelijkheid is geweest om de klacht (mondeling) nader toe te lichten. Ook vinden consumenten de begrijpelijkheid, motivering en formulering van uitspraken onduidelijk en zijn voor een deel van hen de doorlooptijden een thema. Hierbij gaat het om mogelijke verbeteringen die kunnen bijdragen aan procedurele rechtvaardigheid. Kifid heeft aangegeven deze aanbevelingen ter harte te nemen.

De meeste verbeterpunten voor Kifid uit de evaluatie, richten zich op haar werkwijze, de begrijpelijkheid van uitspraken en proces en komen neer op ervaren gebrek aan procedurele rechtvaardigheid. Ook als een consument in het ongelijk wordt gesteld, dient hij goed gehoord te zijn en dient hij te begrijpen wat er is gebeurd. Hierop zijn ook belangrijke aanbevelingen gericht.

De leden van de fracties van de PvdA, de SP en het CDA vragen naar de kritiek op het Kifid dat het te formeel en juridisch zou zijn en wat daar aan gedaan wordt.

Van een geschillenbeslechter worden correcte formele procedures en juridische zuiverheid geëist. Daarbij moet wel oog worden gehouden voor de consument, omdat de procedurele rechtvaardigheid in het geding kan komen.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643

Het Kifid was zich al voor de evaluatie bewust geworden van problemen op het vlak van procedurele rechtvaardigheid. Daaruit vloeide de visie op klachtbehandeling voort die in het jaarverslag van 2015 werd gepubliceerd. In de nieuwe visie op klachtbehandeling onderzoekt het Kifid waar de klacht van de consument precies om gaat. Met deze werkwijze van het Kifid wordt de consument in staat gesteld zo goed mogelijk te beschrijven wat zijn klacht inhoudt. Daarmee heeft Kifid procedurele rechtvaardigheid prominent opgenomen in haar visie op klachtbehandeling. Dat juich ik toe, omdat consumenten daarmee beter zijn geholpen. Net zoals klachteninstituten in andere landen zet het Kifid eerst in op bemiddeling. In de eerste maanden van 2017 ziet Kifid een stijgende lijn in het aantal klachten dat eindigt in bemiddeling of schikking.

In het kader van de visie op klachtbehandeling en met name de procedurele rechtvaardigheid is het managen van verwachtingen een belangrijk punt. Het Kifid onderschrijft dat en investeert in meer (telefonisch) contact met partijen tijdens de procedure. Het digitale loket voor consumenten en straks ook voor financiële dienstverleners draagt hier zeker aan bij.

De leden van de fractie van de SP vragen of het aantal aanbevelingen over doeltreffendheid en borging consumentenbelang punt van zorg is. De aanbevelingen zijn een belangrijke impuls voor de verdere ontwikkeling van Kifid. De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet, maar het kan altijd beter. Kifid is zich daarvan bewust en werkt daar ook concreet aan. De leden van de fracties van de VVD, PvdA en SP vragen in dit licht naar de concrete stappen en hoe die zullen worden gemonitord. Het Kifid is met de aanbevelingen aan de slag gegaan en verwacht dit jaar een aantal aanbevelingen te realiseren, zoals de verbetering van de website, een digitaal loket voor de financiële dienstverleners en verdere doorvoering van de visie op klachtbehandeling. Het Kifid houdt mij op de hoogte van de uitvoering. In de eerste helft van 2018 zal ik de Kamer informeren over de in gang gezette verbeteringen en hoe die aansluiten op de gedane aanbevelingen.

Conclusie

Al met al denk ik dat de evaluatie van het Kifid heeft vastgesteld dat Kifid op de goede weg is. De aanpassing van de governance van het Kifid heeft goed uitgepakt voor de onafhankelijkheid van het Kifid. De deskundigheid van het Kifid staat niet ter discussie. De effecten van de aanpassing van de governance zijn daarom positief.

Dat wil niet zeggen dat er geen verbetermogelijkheden zijn voor Kifid. Deze liggen vooral, maar niet uitsluitend op het vlak van het verder verbeteren van de procedurele rechtvaardigheid. Gedacht kan worden aan (1) het verbeteren van de naamsbekendheid van het Kifid, (2) het aanpassen van de website aan de eisen van het keurmerk Drempelvrij, (3) het actief contact opnemen met consumenten en monitoren van het effect hiervan op de klanttevredenheid, (4) het actief doorverwijzen van klachten die geen interne klachtenprocedure hebben doorlopen naar de betreffende financiële onderneming, (5) het stimuleren van financieel

dienstverleners om bindendheid van uitspraken te accepteren (6) duidelijker communiceren over de planning van afhandeling, (7) digitaliseren van toegang voor financieel dienstverleners en (8) verdere doorvoering van de visie op klachtbehandeling. Niet al deze punten zijn van de ene op de andere dag gerealiseerd. Sommige punten vergen tijd en voortdurende aandacht. Ik bespreek daarom regelmatig met Kifid hoe het met de voortgang op deze punten staat. Ik zal uw Kamer begin 2018 rapporteren over de voortgang op deze punten.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2017-0000107643