

Consument wint amper bij Kifid

**Wouter Keuning en
Maarten van Poll
Amsterdam**

Het Kifid, het financiële klachtenloket voor consumenten, heeft vorig jaar 7% minder zaken binnengekregen dan een jaar eerder. 6142 klachten bereikten het instituut. Er werden ook minder zaken afgehandeld: 3328, een daling van een kleine 8%, grotendeels dankzij een nieuwe werkwijze die dubbelstellingen voorkomt. In minder dan 10% van de zaken werd de consument in het gelijk gesteld.

Deze cijfers komen uit het jaarverslag dat het Kifid vandaag publiceert. Daarin is meer aandacht voor schikkingen dan voorheen. Het Kifid stuurt in eerste instantie aan op een vergelijk tussen partijen, al dan niet via bemiddeling. Maar de uitkomst van zaken waarin dat lukt, is niet openbaar.

'Vier van de tien zaken die we in behandeling hebben genomen in 2016, eindigde in een schikking', stelt Eveline Ruinaard, sinds 1 januari voorzitter van de Geschillencommissie van het Kifid.

Daarmee wil ze het beeld ontcrachten dat de consument in geschillen met financiële instellingen weinig kans maakt. Toch wint in 42% van de zaken de bank, verzekeraar of tussenpersoon. Slechts 7% van de gevallen is in het voordeel van de klagende consument.

Ruinaard stelt dat het Kifid de nadruk steeds minder legt op strikt juridische aspecten. 'Het is belangrijk dat uitspraken leiden tot toename van het vertrouwen in de financiële sector,' zegt de oud-rechter, 'want dat is naast het oplossen van geschillen een van onze rollen.'

Opvallend is dat het Kifid bij een lager budget het werknemersbestand uitbreidde van 49 naar 62 en tegelijkertijd stevig investeerde in IT. Het proces van klachtbehandeling is gedigitaliseerd, wat de efficiëntie vergroot.

Het klachtenproces is in 2016 vereenvoudigd. Eerder kwam een klacht in eerste instantie terecht bij de Ombudsman, die probeerde te bemiddelen tussen consument en financiële dienstverlener. Die stap is nu geïntegreerd in de bezigheden van de Geschillencommissie,

6142

6142 klachten bereikten het instituut in 2016.

3328

3328 zaken werden afgehandeld, een daling van 8%.

zodat elke klacht maar één keer behandeld wordt.

Daarmee is het belang van een goed eerste contact nog groter. Een secretaris neemt de klacht op, en inventariseert waar het om gaat. In bijna 40% van de gevallen blijkt dat de klacht nog niet door het Kifid behandeld kan worden, meestal omdat de consument nog geen klachtenprocedure heeft doorlopen bij de financiële dienstverlener.