

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 2224

Vragen van de leden **Nijboer** en **Mei Li Vos** (beiden PvdA) aan de minister van Financiën over *de berichtgeving dat financiële dienstverleners zich kunnen onttrekken aan de uitspraken van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)* (Ingezonden 19 april 2013).

Antwoord van minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 13 mei 2013)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Veel financiële bedrijven sturen klagers het bos in»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat een toegankelijk, uniform en geloofwaardig klachteninstituut voor de hele financiële sector van groot belang is voor het vertrouwen van consumenten in de financiële dienstverlening? Zo ja, hoe beoordeelt u in dat licht de mogelijkheid die financiële dienstverleners hebben zich niet te conformeren aan de uitspraken van het Kifid?

Antwoord 2

Het Kifid vervult een belangrijke taak, namelijk het bieden van een laagdrempelig alternatief voor de consument, tegen lage kosten, voor de behandeling van klachten over financiële producten en -diensten. In de financiële sector zijn financiële dienstverleners verplicht zich aan te sluiten bij een door mij erkende en met de nodige waarborgen omklede geschilleninstantie, in dit geval het 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 hoogwaardig klachteninstituut als het Kifid.

Dat neemt niet weg dat consumenten en ook financiële dienstverleners 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. Buitengerechtelijke geschil-

<sup>1</sup> het Financieele Dagblad, 17 april 2013

lenbeslechting kan daarom niet bindend opgelegd worden, tegen de wil van partijen.

#### Vraag 3

Bent u bereid in overleg met het Kifid de lijst met financiële dienstverleners die zich niet wensen te conformeren aan de klachtenprocedure openbaar te laten maken? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3

Binnenkort zal op de website van Kifid een lijst terug te vinden met alle financiële dienstverleners die niet bij voorbaat bindend advies aanvaardden.

#### Vraag 4

Kunt u de cijfers in de berichtgeving van het Financieele Dagblad bevestigen dat ongeveer 40% van de financiële tussenpersonen en 27% van de vermogensbeheerders zich niet conformeren aan de klachtenprocedure bij het Kifid? Kunt u tevens aangeven welke banken en verzekeraars zich niet binden aan de uitspraken van het Kifid?

#### Antwoord 4

Kifid heeft mij laten weten dat deze gegevens correct zijn. Overigens betreft het maar een beperkt aantal geschillen, waarvoor niet-bindend advies wordt afgegeven. Alle banken die bij de Nederlandse Vereniging van Banken zijn aangesloten en alle verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars aanvaardden de uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep als bindend. Op de website van Kifid kan verder worden nagegaan welke financiële dienstverleners bindend advies aanvaardden.

#### Vraag 5 en 6

Hoe beoordeelt u het gegeven dat bij het Kifid aangesloten financiële dienstverleners hangende een klachtenprocedure zich kunnen onttrekken aan de bindendheid van uitspraken van het Kifid, terwijl aansluiting bij het Kifid wel verplicht is voor het verkrijgen van een vergunning als financieel dienstverlener?

Welke voor- en nadelen ziet u aan het geven van bindende rechtskracht aan de oordelen van het Kifid op klachten van consumenten?

#### Antwoord 5 en 6

Gelet op Grondwet is het niet mogelijk om bindende rechtskracht van de uitspraken van Kifid wettelijk vast te leggen. Dat neemt niet weg dat ik het zeer onwenselijk zou vinden als financiële dienstverleners zich gedurende procedures alsnog kunnen onttrekken aan de bindendheid van een advies. Op grond van de reglementen van Kifid is het op dit moment al niet mogelijk om gedurende een klachtenprocedure alsnog af te zien van aanvaarding van de bindendheid. Als een financiële dienstverlener zijn status wenst te herzien kan dat alleen voor nieuwe klachten. Het Kifid heeft aangegeven dat zij zelf de rechtspositie van consumenten verder wil verbeteren op dit vlak. Het Kifid is van plan haar reglementen zo aan te passen dat een intrekking van de aanvaarding van de bindendheid van haar uitspraken alleen geldt voor contractuele verhoudingen die na deze datum zijn aangegaan. Voor bestaande contractuele verhoudingen tussen een financiële dienstverlener en een consument heeft een intrekking alleen gevolgen als de financiële dienstverlener de consument uitdrukkelijk op deze verandering heeft gewezen en de consument een reële mogelijkheid heeft gegeven om zonder kosten de relatie te beëindigen. Een intrekking zal bovendien nooit gevolgen hebben voor klachten over financiële diensten die al waren geleverd op het moment van intrekking van de aanvaarding van bindendheid. In dat geval heeft de consument immers geen mogelijkheid meer zelf consequenties te verbinden aan de veranderde opstelling van de financiële dienstverlener.

Ik meen dat op deze manier de positie van de consument wordt verbeterd en ben daarom van plan in te stemmen met deze wijziging van het reglement.

Vraag 7 en 8

Bent u van mening dat naast een versterking van de klachtenprocedure ook een verbreding van de toegang naar het Kifid wenselijk is, zodat niet alleen consumenten maar ook kleine ondernemers zoals ZZP'ers met hun klachten bij het Kifid aan kunnen kloppen?

Bent u bereid in overleg te treden met het Kifid en de sector om de toegang tot het Kifid te verbreden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7 en 8

Ik ben bereid om na te gaan of hieraan behoefte bestaat. Tegelijkertijd zie ik dat een dergelijke uitbreiding grote gevolgen kan hebben die zorgvuldig onderzocht en afgewogen dienen te worden.

Belangrijke aandachtspunten hierbij zullen in ieder geval zijn de capaciteit en de financiering van deze klachtenbehandeling bij het Kifid, de afbakening van de doelgroep en het feit dat partijen vrijwillig moeten instemmen met bindendheid van uitspraken van Kifid. Ik zal in dit verband ook nagaan hoe ZZP-ers en het MKB tegenover een dergelijk initiatief staan.