

2013Z08048

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).

Vraag 1

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

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?

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?

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?

Vraag 5

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?

¹ het Financieele Dagblad, 17 april 2013

Vraag 6

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

Vraag 7

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?

Vraag 8

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?