

De vaste commissie voor Financiën heeft op 23 februari 2017 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over zijn brief van 20 december 2016 over de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (Kamerstuk 29 507, nr. 142).

De voorzitter van de commissie,  
Duisenberg

De griffier van de commissie,  
Berck

## **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD***

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief en het rapport met de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het is goed om te lezen dat consumenten en financiële ondernemingen tevreden lijken te zijn met het Kifid. De evaluatie is overwegend positief, maar toch is er ook nog ruimte voor verbetering op verschillende gebieden. Er wordt dan ook nog een aantal aanbevelingen gedaan, die allemaal worden opgevolgd. Wie houdt de vinger aan de pols dat de uitvoering ook daadwerkelijk wordt opgepakt en wat is de tijdsplanning? De leden van de VVD-fractie vinden het vooral belangrijk dat de communicatie wordt verbeterd, net als de begrijpelijkheid en eenvoudiger taalgebruik, maar ook dat de naamsbekendheid wordt vergroot, zodat consumenten het Kifid sneller kunnen vinden.

Opvallend is dat naar aanleiding van de evaluatie er een behoorlijk aantal reacties naar de Tweede Kamer is gestuurd met nog vragen en kanttekeningen vanuit een aantal stakeholders, zoals de Consumentenbond en de Vereniging van Effectenbezitters (VEB). Hoe is dit volgens de Minister te rijmen met de redelijk positieve evaluatie?

Wat vindt de Minister van de kritiek van bijvoorbeeld de Consumentenbond dat er onvoldoende onafhankelijk onderzoek heeft plaatsgevonden, dat ze zich niet herkennen in de uitkomsten van de evaluatie, dat de totstandkoming van de evaluatie de toets der kritiek niet kan doorstaan, etc.? Kan de Minister een uitgebreide reactie geven op de punten van de Consumentenbond, die zijn opgenomen in de brief aan de vaste Kamercommissie Financiën?

Kan de Minister de vragen, die door de Vereniging van Effectenbezitters (VEB) met betrekking tot de evaluatie van het Kifid zijn gestuurd naar de vaste Kamercommissie Financiën, beantwoorden?

Het Kifid moet onafhankelijk en laagdrempelig zijn. Het Kifid vormt een laagdrempelig alternatief voor de rechter. De onafhankelijkheid is geborgd, maar het is goed dat de Minister inmiddels heeft besloten dat de Minister van Financiën straks geen instemming meer moet geven bij de benoemen van alle leden van de geschillencommissie.

Voor het onderzoek zijn er onder meer zeven gesprekken geweest met consumenten(vertegenwoordigers). Waarom is niet gesproken met meer consumenten? En in hoeverre betrof het hier consumenten die ook daadwerkelijk een procedure hebben doorlopen bij het Kifid?

De leden van de VVD-fractie lezen dat de stakeholders het meest kritisch zijn over de zaken die worden afgedaan via de vereenvoudigde procedure. De tevredenheid van consumenten en financieel dienstverleners is bij deze zaken lager dan bij zaken die op andere wijze worden afgedaan. Bij de aanbevelingen van het rapport komt niet heel duidelijk weer terug. Het Kifid heeft al wel stappen gezet, maar het is voor de onderzoekers nog te vroeg om te oordelen of de nieuwe visie in de praktijk al tot resultaat leidt. Wanneer is dit wel het geval? Kan de Minister toezeggen dat hij dit goed gaat volgen en ook een moment inlast om te kijken of het daadwerkelijk tot resultaat heeft geleid? En als dit niet het geval is om dan te kijken welke maatregelen daarvoor alsnog genomen moeten worden?

De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat digitalisering de overzichtelijkheid en snelheid van de processen binnen het Kifid kunnen verbeteren. Hoe kijkt de Minister naar digitalisering als manier om de processen binnen het Kifid te verbeteren? En kan de Minister kijken hoe meer onderdelen van de procedure ook gedigitaliseerd kunnen worden? Zo nee, waarom niet?

Voordat er een procedure bij het Kifid wordt gestart moet eerst de klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener worden doorlopen. Hoe wordt dit door de consumenten ervaren? Zijn er cijfers in hoeveel gevallen de klachtenprocedures bij de financiële dienstverleners alsnog tot een oplossing leidt?

Kan de Minister ook een reactie geven op de punten in de brief c.q. het memo dat Cadension heeft gestuurd aan de vaste Kamercommissie Financiën over het disfunctioneren van het Kifid met betrekking tot het loket rentederivaten?

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA***

De leden van de PvdA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Deze leden hechten groot belang aan het bestaan van een onafhankelijk klachteninstituut voor de financiële dienstverlening. De leden van de PvdA-fractie vernemen van verschillende kanten klachten over het functioneren van het Kifid. Veel klachten zouden niet worden behandeld, uitspraken te technisch-juridisch zijn en de procesgang te ingewikkeld, terwijl het Kifid toch juist laagdrempelig zou moeten zijn. Wat is het oordeel van de Minister over deze kritieken en welke verbeteringen wil hij doorvoeren?

De leden van de PvdA-fractie vragen of het klopt dat een groot deel van de zaken door het Kifid ongegrond wordt verklaard. Zij vragen hoe dat komt en of de Minister van mening is dat dit reden is tot zorg.

De leden van de PvdA-fractie vragen of de Minister de mening deelt dat het goed zou zijn als ook uitspraken van de ombudsman openbaar zouden worden.

De leden van de PvdA-fractie vragen of de Minister een overzicht kan geven van het aantal klachten dat per grootbank wordt ingediend. Doet het Kifid ook structureel onderzoek wanneer over één financiële dienstverlener veel klachten binnenkomen? Of wordt hiervan bijvoorbeeld melding gemaakt bij de gedragstoezichthouder? Hoe verloopt de samenwerking in het algemeen tussen de toezichthouders en het Kifid? Is hier beleid op gemaakt? Zo nee, zou u het wenselijk vinden om hier wel beleid op te gaan maken?

De leden van de PvdA-fractie lezen dat de onderzoekers de benoeming van de leden van de geschillencommissie door de Minister ter discussie stellen. Deze leden hebben echter ook vernomen dat de Consumentenbond twijfels heeft geuit over de onafhankelijkheid van de geschillencommissie. In die hoedanigheid vragen deze leden of de Minister het niet beter acht om ook toe te zien op de benoeming van de andere leden van de geschillencommissie.

De leden van de PvdA-fractie lezen dat de formeel juridische insteek lange tijd dominant was bij het Kifid. Zij vragen de Minister toe te lichten hoe het Kifid deze insteek denkt te verbeteren, en op welke termijn dat gaat gebeuren. Ook lezen deze leden dat het Kifid stappen zal zetten ten

aanzien van het taalniveau en de toegankelijkheid van de website. Deze leden horen graag op welke termijn dat gaat gebeuren. Zij vragen de Minister om het Kifid hier vaart mee te laten maken omdat consumenten er veel belang bij hebben om op een duidelijke en heldere manier geholpen te worden.

De leden van de PvdA-fractie vragen of de Minister de mening deelt van bijvoorbeeld de Consumentenbond dat de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek onvoldoende gewaarborgd is, omdat het Kifid de opdrachtgever van het onderzoek is en de opzet van het onderzoek met de onderzoeksgroep van te voren besproken heeft?

De leden van de PvdA-fractie vragen hoe de Minister oordeelt over de timing van het onderzoek? Waarom is er voor gekozen om vlak na het inzetten van een veranderproces een evaluatie uit te voeren, zeker ook omdat deze leden lezen dat het voor de onderzoekers nog te vroeg is om te oordelen of de nieuwe visie tot resultaat leidt? Kunnen deze leden daaruit opmaken dat de Minister snel een nieuwe evaluatie zal doen? Daarnaast vragen deze leden hoe de evaluatie zich verhoudt tot de implementatiewet richtlijn «buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten».

De leden van de PvdA vragen verder naar de doorlooptijden van de klachten bij het Kifid. Klopt het dat hier Europeesrechtelijke eisen voor zijn gesteld? In hoeverre conformeert het Kifid aan deze eisen?

De leden van de PvdA-fractie vragen of het klopt dat er bij de vereenvoudigde behandeling geen mogelijkheden zijn tot beroep. Zij vragen waarom dit zo is. Ook vragen zij of de Minister met gevallen bekend is waarbij er wel sprake was van consumenten die alsnog in beroep gingen na tussenkomsst van een advocaat. Deelt de Minister de mening dat met name consumenten met meer juridische kennis daarvan kunnen profiteren? Deelt de Minister de mening van de leden van de PvdA-fractie dat dit verschil onwenselijk is?

De Consumentenbond heeft voorgesteld om het Kifid onder te brengen bij Stichting De Geschillencommissie. Hoe oordeelt u over dat voorstel? Deelt u de mening dat op die manier consumentenbelangen beter gewaarborgd zijn? Wil de Minister ingaan op de kritiekpunten in de brief van de Consumentenbond?

De leden van de PvdA-fractie vragen of er in de context van dit onderzoek bijvoorbeeld ook is gekeken naar financiële ombudsmannen in andere landen. Deze leden vragen of de Minister er wat in zou zien om nader te kijken hoe onafhankelijke klachteninstituten voor financiële dienstverleners in andere landen zijn opgezet en hoe zij met consumenten communiceren.

### ***Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP***

De leden van de fractie van de SP hebben met zeer veel interesse kennisgenomen van het rapport Evaluatie van het Kifid. Zij hebben over dit rapport nog enkele vragen die zij graag aan de Minister willen stellen.

#### *Het onderzoek zelf*

De leden van de fractie van de SP vragen de Minister of hij vindt dat in het onderzoek genoeg aandacht is geweest voor de effecten van het beleid van het Kifid op de behartiging van de belangen van de consument?

In het onderzoek lezen de leden van de fractie van de SP dat, omdat het Kifid pas recentelijk haar visie op de klachtenafhandeling heeft aangepast, er nog weinig gezegd kan worden over de effecten van de nieuwe visie. Is deze visie dan pas te laat aangepast of heeft het onderzoek te vroeg plaatsgevonden? Wanneer dit laatste het geval is, kan de Minister dan aangeven wanneer weer onderzocht zal worden of de nieuwe visie daadwerkelijk effect sorteert?

Het Kifid bestaat inmiddels al 10 jaar. Is de Minister geschrokken van de hoeveelheid aanbevelingen die in het rapport gedaan worden om onder andere de doeltreffendheid, maar ook de borging van consumentenbelangen te verhogen?

#### *Consumentenondersteuning*

Vindt de Minister dat het Kifid bij het doen van haar uitspraken voldoende rekening houdt met de ongelijke strijd tussen financieel dienstverleners en consumenten (zowel op het gebied van kennis als financiën)?

Uit het rapport, maar ook uit de geluiden die deze leden van consumenten(organisaties) ontvangen, blijkt dat de klachtenbehandeling van Kifid vooral gestoeld is op de juridische correctheid daarvan. Vindt de Minister dit een wenselijke opstelling van het Kifid? Zo ja, op welke manier denkt de Minister dat een consument hiermee geholpen is? Zo nee, wat voor stappen gaat de Minister ondernemen om er zorg voor te dragen dat de klachtafhandeling bij het Kifid verder wordt geprofessionaliseerd?

#### *Garanderen waarborgen*

De Consumentenbond is bijvoorbeeld bij de Stichting Geschillencommissie nauw betrokken, waardoor bij die geschillencommissie waarborgen bestaan waar de Consumentenbond achter staat. Is de Minister voor een nauwere betrokkenheid bij het Kifid van de Consumentenbond om ook daar dezelfde waarborgen te garanderen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wil de Minister de Consumentenbond en het Kifid bij elkaar brengen?

#### *Vereenvoudigde behandeling*

Deze leden vragen aan de Minister of het Kifid met capaciteitsproblemen kampt. Zo ja, is hij bereid in overleg te treden met Kifid en de financieel dienstverleners om te kijken of meer budget vanuit de financieel dienstverleners vrijgemaakt kan worden?

Verder vragen zij of het Kifid er in het kader van een capaciteitsprobleem belang bij heeft om zoveel mogelijk zaken niet tot een uitspraak te laten komen.

Ook vragen de leden van de fractie van de SP of het klopt dat de Geschillencommissie via de weg van de vereenvoudigde behandeling klachten alleen versneld kan afwijzen, en dus niet versneld kan toewijzen. Klopt het dat via de weg van vereenvoudigde behandeling geen formele mogelijkheid tot beroep open staat voor de consument? Klopt het dat klachten via de voornoemde weg tóch nog in behandeling werden genomen nadat er gereclameerd werd door advocaten van consumenten, en dat er dus toch een informele mogelijkheid tot beroep is? Is de Minister van mening dat wanneer bovenstaande inderdaad het geval is, dit de rechtsongelijkheid vergroot onder consumenten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat de Minister specifiek aan dit probleem doen?

Is de Minister van mening dat efficiency van de bedrijfsvoering van het Kifid ondergeschikt is aan de kwaliteit van de uitspraken? Zo nee, waarom niet?

#### *Bekendheid met Kifid*

Uit het onderzoek blijkt dat het Kifid nauwelijks bekendheid geniet en er tussen verschillende geschillencommissies niet voldoende doorverwijzing plaatsvindt. Is de Minister voornemens het Kifid meer onder de aandacht te brengen (niet alleen bij consumenten, maar ook bij andere geschillencommissies)? Zo ja, op welke manier(en) gaat hij dit doen? Zo nee, waarom niet?

#### *Onafhankelijkheid Kifid*

In het onderzoek lezen de leden van de fractie van de SP dat slechts in 7% van de 2481 uitspraken die sinds eind 2014 zijn gedaan door het Kifid de klacht van de consument (deels) gegrond is verklaard. Heeft de Minister een verklaring voor dit lage percentage? Zo nee, is hij bereid een diepgaander onderzoek hiernaar te doen en daarbij vooral ook te kijken naar de kwaliteit en begrijpelijkheid van het klachttraject en van de uitspraken?

#### *Klachten over Kifid zelf*

Kifid ontvangt sinds 2013 ieder jaar meer en meer klachten over haarzelf. Heeft de Minister de indruk dat het Kifid meer kan doen om deze klachten te voorkomen? Zo ja, vindt de Minister dat het Kifid hier specifiek iets aan moet doen? Zo nee, waarom niet?

#### *Ombudsman*

Vindt de Minister dat de Ombudsman bij het Kifid een duidelijkere en meer zichtbare rol zou moeten spelen? Zo ja, hoe denkt hij dit te gaan bewerkstelligen? Zo nee, waarom niet?

#### *Nieuwe toetreders op de financiële dienstverleningsmarkt*

Is de Minister van mening dat het Kifid als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de toekomst een rol zou kunnen spelen bij geschillen tussen consumenten en marktpartijen die geen financiële onderneming zijn in de zin van de Wft, maar wel daaraan gelieerde vernieuwende financiële diensten of producten op de markt brengen?

#### *Niet in behandeling nemen klacht*

De leden van de fractie van de SP lezen in het onderzoek dat de voornaamste reden om een klacht niet in behandeling te nemen voor het Kifid is dat de interne klachtenprocedure van de financieel dienstverlener nog niet is doorlopen. Vindt de Minister dit wenselijk? Zo nee, wat gaat hij aan deze situatie doen?

#### *Volgen van jurisprudentie*

Het Kifid geeft aan de jurisprudentie van de Hoge Raad te volgen, maar gelet op de binnen het Kifid aanwezige kennis en expertise niet altijd de jurisprudentie van kantonrechters te volgen. Vindt de Minister dit een wenselijke situatie? Zo ja, waarom? Zo nee, is hij bereid in overleg te treden met het Kifid en de financieel dienstverleners om te kijken of hier

meer budget vanuit de financieel dienstverleners voor vrijgemaakt kan worden?

#### *Aanbevelingen rapport*

Is de Minister het eens met de aanbevelingen uit het rapport? Zo ja, wat gaat hij er aan doen om er zorg voor te dragen dat het Kifid deze aanbevelingen gaat uitvoeren? Wordt de Kamer hiervan op de hoogte gehouden en zo ja, op wat voor termijn dan?

#### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van het CDA**

##### *Onafhankelijkheid*

De leden van de CDA-fractie vragen naar de wijziging van de benoemingsbevoegdheid van de Minister. Zij vragen wat het betekent voor de Commissie van Beroep en wie er in het vervolg eindverantwoordelijk is voor de benoeming van de Commissie van Beroep.

##### *Borging consumentenbelangen*

De leden van de CDA-fractie maken zich zorgen over de bekendheid van het Kifid. Slechts 7% consumenten noemt spontaan Kifid als ze een klachteninstituut in de financiële sector moeten noemen. Dit roept de vraag op of een goede evaluatie van het Kifid wel kan plaatsvinden als de meeste consumenten niet eens weten dat ze bij het Kifid hun recht kunnen halen bij een geschil. Het is goed om te lezen dat er stappen worden gezet om de bekendheid te vergroten, maar kan de Minister aangeven hoe hij de bekendheid van het Kifid beoordeelt en of hij de zorgen deelt dat de voorwaarde voor een goed functionerend klachteninstituut toch minstens het genieten van enige bekendheid is?

De leden van de CDA-fractie lezen in de evaluatie kritische kanttekeningen bij de begrijpelijkheid van de juridische procedures en bijvoorbeeld de toegankelijkheid van informatie op de website van het Kifid. Ook hier stellen deze leden dat het goed is dat er stappen de goede richting op worden gezet, maar wat betekent dit voor consumenten die hierdoor in het verleden bijvoorbeeld zijn afgehaakt voordat ze een procedure begonnen? Was er in veel zaken ook geen sprake van een ongelijk speelveld voor de consument tegen de financiële instelling die wel over voldoende juridische kennis beschikte? Hoe gaat dit concreet worden verbeterd?

De leden van de CDA-fractie vragen naar de juridische gevolgen van uitspraken van het Kifid. Zo blijkt uit de enquête dat veel financiële dienstverleners de uitspraken van het Kifid als niet-bindend beschouwen. Wat gaat de Minister hieraan doen? Daarbij vragen deze leden naar het vormen van jurisprudentie van uitspraken van het Kifid. Uitspraken zijn nu in beginsel niet openbaar. Terwijl dit andere consumenten wel zou kunnen helpen bij hun zaak. Zou de Minister toch ook geen openbaarheid van uitspraken willen, bijvoorbeeld geanonimiseerde versies?

De leden van de CDA-fractie vernemen van zowel consumentenorganisaties als vertegenwoordigers van financiële instellingen, dat de doorlooptijden van het Kifid te lang zijn. Dit heeft verschillende nadelige gevolgen, maar de oorzaak lijkt te liggen in een hoge werkdruk in combinatie met te weinig mankracht. Hoe gaat de Minister borgen dat doorlooptijden zo kort mogelijk worden gehouden en dat zaken niet door de factor tijd gefrustreerd raken?

Tenslotte vragen de leden van de CDA-fractie naar de afbakening van het Kifid voor consumenten. De grens tussen wat een consument en wat een ondernemer is wordt steeds kleiner. Ondernemers kunnen nu niet terecht bij het Kifid, uitgezonderd speciale loketten zoals dat voor rentederivaten. Hoe denkt de Minister over het uitbreiden van het mandaat van Kifid, zodat bijvoorbeeld ook zzp'ers of zelfs het kleine mkb met een geschil gebruik kunnen maken van het Kifid? In dit licht vragen deze leden ook naar de rol van nieuwe toetreders in de financiële sector. Hoe wordt geborgd dat zij zich ook aansluiten bij het Kifid? Ook bij instellingen die niet altijd duidelijk een (Wft-) financiële instelling zijn, maar wel financiële diensten verzorgen?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66**

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van het evaluatierapport over het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De leden hebben hier nog enkele vragen over.

De leden lezen dat 8.000 financiële instellingen zijn aangesloten bij Kifid, welk deel van de ondernemingen is niet aangesloten? En wat zijn de redenen hiervoor?

De Minister geeft aan dat de doorlooptijd van klachten en zaken in de afgelopen jaren is verbeterd. Wat zijn de actuele doorlooptijden voor het behandelen van klachten alsook het doen van uitspraken? Hoeveel zijn deze verbeterd? Hoe wordt er op ingezet dat deze nog verder worden verbeterd? En klopt het dat deze doorlooptijden nog altijd niet overeenkomen met wat er in de ADR-richtlijn wordt gesteld? Kan de Minister dit toelichten?

Kan de Minister ingaan op de reactie van de Consumentenbond waarin zij aangeven dat er vooral een capaciteitsprobleem is om de doorlooptijden op orde te krijgen? Deelt de Minister deze mening en is de Minister bereid om dit knelpunt op te lossen?

De leden lezen dat de aanwezige specialistische kennis in het algemeen als voldoende toereikend wordt beschouwd, in welke situaties is deze expertise niet toereikend en wie is deze mening toegedaan?

De leden van de D66-fractie vinden het van groot belang dat consumenten makkelijk terecht kunnen met klachten of met geschillen. Het is daarom goed dat er wordt geprobeerd om versnippering tegen te gaan. De leden vragen de Minister wel toe te lichten waarom voor de financiële dienstverlening niet gekozen wordt om aan te sluiten bij de geschillencommissie? En hoe wordt er op gestuurd dat mensen naar het juiste loket worden doorverwezen met vragen, klachten of geschillen?

De leden vragen de Minister ook toe te lichten waarom de financieel adviseurs de uitspraken van Kifid niet als bindend accepteren? Wat gebeurt er met de uitspraken van Kifid?

De leden van de D66-fractie vinden het ook van belang dat de procedures voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk zijn. Het is daarom goed dat Kifid hier verder op inzet en dat de Consumentenbond aangeeft dat Kifid haar best doet om uitspraken duidelijk uit te leggen. Door onduidelijkheid of gebrek aan kennis mag er geen verschil ontstaan tussen de klachtbehandeling van mensen. De leden lezen in het gespreksverslag van het gesprek met de Consumentenbond dat deze verschillen wel kunnen ontstaan met de vereenvoudigde procedure. Waarbij klachten toch in behandeling zijn genomen nadat er gereclameerd werd door een advocaat. Dit zou duiden op een verborgen, informele mogelijkheid tot



beroep. Kan de Minister hier een toelichting opgeven? En hoe wordt deze informele mogelijkheid voorkomen?

## **II. Reactie van de Minister**