

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

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

Ons kenmerk
2021-0000122186

Datum 12 juli 2021
Betreft Kabinetsreactie Initiatiefnota "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Kifid"

Geachte voorzitter,

Het kabinet heeft met interesse kennisgenomen van de initiatiefnota getiteld *Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening* (hierna: de initiatiefnota) die door de heer Alkaya (SP-fractie) op 10 februari jl. aan uw Kamer is aangeboden. In deze brief reageer ik namens het kabinet op deze initiatiefnota.

De stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: het Kifid) is door de minister van Financiën aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie voor geschillen van consumenten met financiële dienstverleners.¹ Het Kifid behandelt jaarlijks ongeveer 3000 klachten waarbij zij zowel tussen partijen bemiddelt als uitspraak doet in de vorm van een niet-bindend of bindend advies.² Het indienen van een klacht is gratis en eenvoudig en de geschilprocedure is sneller dan via de rechter. Een consument beschikt over het algemeen over minder kennis en financiële middelen en daarmee kan een gerechtelijke procedure een grote stap zijn. Dit terwijl financiële dienstverlening een grote impact kan hebben op het leven van een consument. De rol die het Kifid vervult is daarmee van grote waarde, omdat het consumenten een laagdrempelig alternatief biedt voor een traditionele rechtsgang. Een consument moet erop kunnen vertrouwen dat een klacht over een financiële dienstverlener door een onafhankelijke partij getoetst kan worden. Het kabinet hecht er aan dat het Kifid deze rol als onafhankelijke en onpartijdige geschilbeslechter blijft vervullen. Het is daarbij van belang dat de klachtprocedure zo eenvoudig mogelijk is voor de consument en is gericht op een snelle oplossing van het geschil.

¹ Het Kifid is in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting en Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft aangewezen als ADR-entiteit in de zin van de Richtlijn ADR consumenten (2013/11/EU).

² Rapport SEO Economisch Onderzoek, *Evaluatie Kifid*, oktober 2020, p. 8. In 2019 kwamen ongeveer 5500 zaken binnen, waarvan ongeveer 40% niet-behandelbaar was. In de meeste gevallen komt dit omdat de interne klachtprocedure van de financiële dienstverlener nog niet is doorlopen (40% van de onbehandelbare klachten in 2019), of als de klacht incompleet is (26%).

Het kabinet vindt het belangrijk dat het Kifid als buitengerechtigde geschilleninstantie optimaal functioneert. Het Kifid wordt om die reden periodiek geëvalueerd. De meest recente evaluatie is in 2020 uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek (hierna: SEO).³ Het evaluatierapport en de reactie van het Kifid daarop heb ik, middels een brief met mijn reactie, met uw Kamer gedeeld.⁴ Uit het rapport komt een positief beeld van het Kifid naar voren, met op enkele punten ruimte voor verbetering. Deze conclusies uit de evaluatie heb ik in mijn reactie onderschreven. Het Kifid is vervolgens voortvarend aan de slag gegaan met de aanbevelingen uit de evaluatie. De initiatiefnota van de heer Alkaya biedt aanknopingspunten voor het Kifid om de koers die zij heeft ingezet verder te volgen, die op een aantal punten aan te scherpen en enkele nieuwe ideeën te verkennen. Ik dank de heer Alkaya hartelijk voor de bijdrage die hij daarmee heeft geleverd aan een verdere optimalisatie van de inrichting van het Kifid.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

Initiatiefnota

De kern van de initiatiefnota betreft een aantal voorstellen ten aanzien van het doel en de structuur van het Kifid. De heer Alkaya noemt eerst vier knelpunten die aan zijn voorstellen ten grondslag liggen. Ten eerste geeft de heer Alkaya aan dat er signalen zijn dat consumenten zich door secretarissen van het Kifid onder druk gezet voelen om hun zaak te schikken. Ten tweede noemt de heer Alkaya dat consumenten verwachten dat het Kifid hun belangen behartigt en is zijn beeld dat het Kifid hierin tekort schiet. Ten derde schrijft de heer Alkaya dat er geen institutionele waarborgen zijn voor de positie van de consument bij het Kifid. Tot slot is de heer Alkaya van mening dat de wijze van financiering door de sector leidt tot beïnvloeding door de sector.

De heer Alkaya ziet een rol van waakhond voor het Kifid, waarbij ook aandacht is voor bescherming van het mkb. De heer Alkaya stelt voor om de secretarissen van het Kifid een meer coachende rol te geven, en ook andere expertises aan te trekken dan louter juridische. Daarnaast moeten slagen worden gemaakt in gebruikte taal en bekendheid van het Kifid. De heer Alkaya stelt dat procedurele rechtvaardigheid op zichzelf geen gelijk speelveld in de financiële sector creëert. Daarom zouden redelijkheid en billijkheid meer centraal moeten staan in het proces bij het Kifid, zoals de evaluatie door onderzoeksbureau SEO uit 2020 in mijn opdracht ook signaleert. Het gelijke speelveld zou volgens de heer Alkaya ook worden verbeterd middels het publiceren van schikkingsuitkomsten. Daarnaast zou bevorderd moeten worden dat financiële dienstverleners de uitspraken als bindend accepteren. Ook vraagt de heer Alkaya om een mogelijkheid te introduceren voor groepsgewijze afhandeling van zaken. De heer Alkaya stelt voor om de institutionele bevoordeling van financiële dienstverleners bij het Kifid te compenseren door consumenten een zetel in het bestuur van het Kifid te geven en een burgerpanel op te richten. Daarnaast zouden het kostenreglement en de statuten moeten worden aangepast, zodat de sector geen directe en indirecte invloed kan uitoefenen op de manier waarop het Kifid haar taken uitvoert. Bovendien is de heer Alkaya kritisch over het verlenen van goedkeuring van de begroting door de minister terwijl de behandelingsduur van een deel van de zaken de termijn in de richtlijn ADR consumenten (hierna: ADR-richtlijn) overschrijdt. De heer Alkaya stelt voor om budget vrij te maken naar

³ Rapport SEO Economisch Onderzoek, *Evaluatie Kifid: tot zijn recht komen*, oktober 2020.

⁴ De brief van de minister van Financiën van 27 oktober 2020 aan uw Kamer (Kamerstuk 29507, nr. 151) en de reactie van het Kifid op het evaluatierapport (bijlage bij Kamerstuk).

aanleiding van zijn voorstellen. Ook moet volgens hem het budget worden vergroot voor de naamsbekendheid van het Kifid. De heer Alkaya vraagt verder om onderzoek naar een publiekrechtelijke invulling van het Kifid. Tot slot stelt de heer Alkaya voor om enkele praktische zaken aan te passen, zoals het maken van notulen van zittingen en het op grote schaal verlenen van uitstel aan financiële dienstverleners.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

Beoordeling kabinet

Het kabinet heeft de voorstellen van de heer Alkaya beoordeeld in het licht van de taak als onpartijdige en onafhankelijke geschilbeslechter die het Kifid heeft. Het kabinet ziet dat verschillende voorstellen uit de initiatiefnota kunnen bijdragen aan de versterking van het Kifid. Met de heer Alkaya is het kabinet van mening dat het Kifid is opgericht ter bescherming van de belangen van de consument, en dat het belang van de consument expliciete afweging verdient bij besluitvorming over de organisatie van het Kifid. Het kabinet ziet dat het Kifid het consumentenbelang beschermt door een laagdrempelig alternatief te bieden voor de gang naar de rechter. Het kabinet is het met de heer Alkaya eens dat de klachtprocedure bij het Kifid daartoe zo eenvoudig mogelijk moet zijn voor de consument en dat hier ruimte voor verbetering is. Mogelijkheden tot vereenvoudiging liggen wat het kabinet betreft bij zowel de klachtprocedure als de communicatie met de consument. Het kabinet is daarom verheugd met de initiatieven die het Kifid daartoe onderneemt. Ook vindt het kabinet het goed dat het Kifid onderzoek laat doen naar de mogelijkheden om de inhoudelijke klachtbehandeling anders in te richten. Daarnaast zal het Kifid verkennen of en op welke wijze zij kan rapporteren over de opvolging van uitspraken van het Kifid door financiële dienstverleners. Ten slotte wil het kabinet samen met het Kifid een wijziging aanbrengen in de rechten van financiële dienstverleners rondom de financiering. Het kabinet blijft hierover in gesprek met het Kifid. Eind 2022 kan de Kamer naar verwachting worden geïnformeerd over de opvolging die het Kifid hieraan heeft gegeven.

Van bepaalde voorstellen die de heer Alkaya doet is het kabinet van mening dat deze niet passen bij de rol en de positie van het Kifid zoals het kabinet die voor ogen heeft. Het kabinet vindt het van belang dat het Kifid haar onafhankelijke en onpartijdige taak van buitengerechtelijke geschilleninstantie blijft vervullen. Daar past volgens het kabinet niet tevens de rol van waakhond bij, zoals de heer Alkaya voorstelt. Het kabinet voorziet daarom geen grootschalige wijzigingen in de organisatie en taakopvatting van het Kifid. Hieronder wordt dit nader toegelicht.

Het Kifid dient als aangewezen buitengerechtelijke geschilleninstantie een laagdrempelige oplossing te bieden in de situatie dat een consument een klacht heeft over het handelen van een financiële dienstverlener. Dat betekent dat de procedure toegankelijk, transparant, doeltreffend, snel en billijk moet zijn.⁵ Hieronder gaat het kabinet nader in op de eisen die de ADR-richtlijn aan het Kifid stelt in de volgende drie paragrafen: i) onafhankelijk en onpartijdig, ii) doeltreffend, snel en billijk en iii) transparant. Het kabinet geeft daarbij zijn visie en gaat in op de ruimte tot verbetering die hij ziet op het gebied van laagdrempeligheid, transparantie en financiering. Paragraaf i) omschrijft de eisen aan de onafhankelijkheid van het Kifid in de klachtprocedure, de

⁵ Richtlijn ADR consumenten (2013/11/EU).

onafhankelijkheid van het bestuur en de organisatie en onafhankelijkheid in de wijze waarop het Kifid wordt gefinancierd en haar budget opstelt. Ook komt een publiekrechtelijke invulling van het Kifid aan de orde. Paragraaf ii) gaat in op de laagdrempeligheid van de procedure en de mkb-loketten. Paragraaf iii) ziet ten slotte op de transparantie van het Kifid. De voorstellen van de heer Alkaya komen daarbij per thema aan bod, waarbij specifiek wordt verwezen naar het nummer van het voorstel, corresponderend met het nummer van het beslispunt zoals genoemd in de initiatiefnota.⁶

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

i) Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Klachtprocedure

De heer Alkaya voorziet een rol als 'consumentenwaakhond' voor het Kifid (**1**), waarbij het Kifid de bescherming van consumenten centraal stelt, in plaats van de huidige neutrale rolopvatting.

Het kabinet beziet de taakopvatting van het Kifid in samenhang met de aanwijzing als buitengerechtelijke geschilleninstantie in de zin van de ADR-richtlijn. De ADR-richtlijn vereist dat een geschilleninstantie onafhankelijk en onpartijdig is.⁷ Uit de recente evaluatie van het Kifid volgt dat die onafhankelijkheid en onpartijdigheid voldoende zijn geborgd. Het kabinet is van mening dat die onafhankelijkheid en onpartijdigheid het Kifid het aanzien geven dat nodig is om partijen nader tot elkaar te brengen of uitspraak te doen. Zo krijgt een consument op eenvoudige en snelle manier duidelijkheid over de gegrondheid van de klacht en leidt dit ook direct tot beslechting van het geschil. Het Kifid bereikt dit niet alleen in individuele zaken, maar wijst soms zaken aan als richtinggevend en besteedt hier vervolgens aandacht aan in een nieuwsbericht of kennisdocument.⁸ Daarmee geeft het Kifid ook een signaal af richting de consument en de sector, zonder daarbij buiten de grenzen te treden van de geschillen die zij beslecht. Juist omdat zij onafhankelijk en onpartijdig is, hechten alle betrokken *stakeholders* waarde aan dergelijke signalen.

Wanneer het Kifid als 'waakhond' zou optreden, suggereert dit dat zij bij een geschil zou moeten opkomen voor de belangen van de consument. Het kabinet vindt een dergelijke rol onwenselijk, omdat dit afbreuk zou doen aan het gezag van het Kifid als onafhankelijk alternatief voor de rechter. Het kabinet ziet wel mogelijkheden om de ongelijkheid tussen consument en financiële dienstverlener in de klachtprocedure te verkleinen. Hier kom ik verderop in mijn reactie op terug, onder ii) Doeltreffende, snelle en billijke geschilbeslechting.

Bestuur en besluitvorming

Het kabinet is met de heer Alkaya van mening dat de doelstelling van het Kifid om de consument een alternatief te bieden voor de rechtsgang met zich meebrengt dat het bestuur oog moet hebben voor het consumentenbelang. Daarom hebben zowel het Kifid als het ministerie steeds aandacht voor het profiel van de bestuurders bij de samenstelling van het bestuur. Het bestuur heeft altijd een lid met een consumentenachtergrond. Bestuurders mogen niet direct voor

⁶ Beslispunten 1 t/m 10 van de initiatiefnota 'Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening', p. 9 en 10.

⁷ Vgl. art. 5 lid 1 Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

⁸ Bijvoorbeeld: kennisdocument - Zelf geld overboeken naar een oplichter ('whatsapp fraude'), <https://www.kifid.nl/zelf-geld-overboeken-naar-een-oplichter/>, 30 oktober 2020.

aantreden werkzaam zijn geweest bij een financiële dienstverlener of belangenorganisatie voor financiële dienstverleners. Ook is het kabinet van mening dat het consumentenbelang expliciete afweging verdient bij de besluitvorming over de organisatie van het Kifid. Het Kifid is zich hiervan bewust en handelt hier ook naar.⁹ Daarnaast ziet de minister van Financiën hierop toe bij de goedkeuring van statuten, reglementen en de begroting. Het kabinet is van mening dat het in het belang van het Kifid en stakeholders is dat het bestuur onafhankelijk kan opereren. Het aanstellen van een consumentenbelangenbehartiger in het bestuur van het Kifid, zoals de heer Alkaya voorstelt (3), is daarmee voor het kabinet niet verenigbaar. Bovendien vindt het kabinet dat het hele bestuur oog moet hebben voor het consumentenbelang, en dat die rol niet louter moet worden belegd bij één daartoe aangewezen lid.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

Financiering en budget

De heer Alkaya schrijft dat de huidige financiering van het Kifid door de sector niet tot onoverkomelijke problemen hoeft te leiden. Tegelijkertijd is de heer Alkaya van mening dat de sector rondom de financiering verschillende onwenselijke beïnvloedingsmomenten heeft (7).

In de eerder genoemde externe evaluatie wordt geconcludeerd dat de wijze waarop de financiering van het Kifid is georganiseerd haar onafhankelijkheid niet schaadt. Het Kifid betreft bij het opstellen van de begroting de belangen van alle betrokkenen bij de geschillenbeslechting, ook consumenten. De begroting en het jaarverslag van het Kifid zijn openbaar, zodat iedereen die kan inzien. Met het Kifid is bekeken hoe de bestaande twijfel hierover nog verder kan worden weggenomen. Het Kifid organiseert jaarlijks bijeenkomsten met consumentenorganisaties en heeft daarnaast regelmatig bilaterale contacten met consumentenorganisaties. Daarbij zal voortaan aan deze consumentenorganisaties de gelegenheid worden geboden om punten van aandacht mee te geven aan het Kifid. Ik vind het van belang dat zodoende de dialoog over de begroting kan worden gevoerd, indien en wanneer daar behoefte aan is. Ik zal met het Kifid de komende jaren bekijken hoe deze nieuwe werkwijze bevalt en de dialoog zich ontwikkelt.

Daarnaast heb ik met het Kifid gekeken naar de 'commissie van wijzen' waar de heer Alkaya naar verwijst. Dit is een mogelijkheid voor brancheorganisaties uit de financiële sector om, bij overschrijding van de begroting, de doelmatigheid van de uitgaven achteraf te laten toetsen. De mogelijkheid van het inroepen van een commissie van wijzen door de brancheorganisaties kan het beeld oproepen dat de financiële sector een begroting kan bijsturen. Hoewel van deze commissie tot op heden nog geen gebruik is gemaakt, vindt het kabinet het belangrijk dat elke schijn van beïnvloeding wordt voorkomen. Het Kifid is het daarmee eens en heeft daarom aangegeven dat zij in lijn met het voorstel van de heer Alkaya in contact treedt met de brancheorganisaties om de commissie van wijzen te schrappen uit het kostenreglement.

Het kabinet merkt op dat het Kifid onafhankelijk is in het opstellen van haar begroting en daar reeds de belangen van de financiële dienstverleners en de belangen van de consument in betreft. Voor vaststelling van de begroting is tevens goedkeuring vereist van de minister van Financiën. Ook stemt de minister

⁹ Bijvoorbeeld: Nieuwsbericht Reactie Kifid op vragen van Kassa TV; 'Kifid gaat reglement aanpassen om ongewenste situatie te voorkomen', 3 oktober 2020.

in met de opvolgende jaarrekening. Daarmee is voor het kabinet voldoende controle op een doelmatige begroting.

**Directie Financiële
Markten**

De heer Alkaya roept specifiek op om budget vrij te maken voor het vergroten van de naamsbekendheid van het Kifid (**9**).

Ons kenmerk
2021-0000122186

Het kabinet onderschrijft het belang van bekendheid van het Kifid onder consumenten. Het Kifid werkt doorlopend aan haar naamsbekendheid en het Kifid reserveert hier ieder jaar budget voor. Het Kifid is goed vindbaar. Dagelijks bezoeken ongeveer 550 mensen de website van het Kifid. Uitspraken van het Kifid verschijnen vaak in de media; in 2020 kreeg het Kifid ruim 1 miljoen vermeldingen in online-berichtgeving.¹⁰ Ook onderneemt het Kifid samen met andere ADR-entiteiten initiatieven om de naamsbekendheid te vergroten.¹¹ Het is aan het Kifid als onafhankelijke stichting of verdere verhoging van het budget doelmatig is.

De heer Alkaya roept op om budget vrij te maken zodat de voorgestelde initiatieven kunnen worden uitgevoerd (**10**).

Het is aan het Kifid om te beoordelen in welke mate de initiatieven die zijn gestart en de toezeggingen die zij doet aanleiding zijn voor ophoging van het budget. Ik zal er bij de goedkeuring van de begroting op toezien dat de begroting ruimte biedt voor het uitvoeren van acties op basis van de evaluatie en deze kabinetsreactie.

Publiekrechtelijke invulling

De heer Alkaya stelt voor om een onderzoek in te stellen naar een volledig publiekrechtelijke invulling van het Kifid (**8**).

Uit de externe evaluatie volgt dat het Kifid bestaansrecht heeft omdat zij een laagdrempelig alternatief vormt voor de rechter. Het Kifid gaat aan de slag met de aanbevelingen die in het rapport zijn gedaan. De huidige structuur kent meerdere publiekrechtelijke waarborgen om op afstand toezicht te houden op het functioneren van het Kifid als ADR-entiteit. De minister van Financiën heeft het Kifid op grond van het Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie voor geschillen van consumenten met financiële dienstverleners. Uit de ADR-richtlijn en de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten volgen regels voor een goede uitoefening van de taak van het Kifid. In dat kader heeft de minister bepaalde bevoegdheden. Deze zien niet op de beoordeling van (individuele) geschillen, maar wel op de aspecten die de uitoefening van de taak beïnvloeden, zoals de vormgeving van de procedures, de financiering en de bestuursamenstelling.

Een hogere mate van consumentenbescherming die de heer Alkaya voor ogen heeft, wordt volgens het kabinet niet bereikt door een publiekrechtelijke invulling van het Kifid. Wel ziet het kabinet dat een hoger beschermingsniveau kan worden bereikt door het verkleinen van de ongelijkheid tussen consument en financiële dienstverlener in het klachtproces, zoals beschreven onder: ii) Doeltreffende, snelle en billijke geschilbeslechting.

¹⁰ *Kifid Jaarverslag 2020*, <https://jaarverslag.kifid.nl/kifid-in-de-samenleving/#zichtbaarheid>.

¹¹ Zie voor de gezamenlijke website: <https://www.adr-samenwerking.nl/>

Een publiekrechtelijke omschakeling zou een zeer ingrijpende maatregel zijn ten aanzien van de organisatie van het Kifid. Daar zouden immers wijzigingen voor moeten worden aangebracht in regelgeving, organisatiestructuur, reglementen en bevoegdheden. Het kabinet ziet hier op dit moment geen aanleiding toe.

ii) Doeltreffende, snelle en billijke geschilbeslechting

Laagdrempeligheid

De heer Alkaya stelt voor om de secretarissen van het Kifid een meer coachende rol te geven, en ook andere expertises aan te trekken dan louter juridische (2). De heer Alkaya signaleert dat procedurele rechtvaardigheid op zichzelf geen gelijk speelveld in de financiële sector creëert. Daarom zouden redelijkheid en billijkheid meer centraal moeten staan in het proces bij het Kifid. Het gelijke speelveld zou volgens de heer Alkaya ook worden bevorderd middels het publiceren van schikkingsuitkomsten. Ook vraagt de heer Alkaya om een mogelijkheid te introduceren voor groepsgewijze afhandeling van zaken.

Het kabinet is met de heer Alkaya van mening dat het Kifid in haar procedure rekening moet houden met de inherente ongelijkheid tussen de partijen die een geschil bij haar voorleggen en dat zij die ongelijkheid zo veel mogelijk moet verkleinen. Ook het Kifid is deze mening toegedaan. Om tot een procedure te komen die daadwerkelijk laagdrempelig is, is het van belang om de behoeften en verwachtingen van consumenten centraal te stellen. Daarbij is het wel belangrijk dat het Kifid niet als belangenbehartiger wordt gezien die in een individueel geschil aan de zijde staat van de consument. Het kabinet ziet mogelijkheden om de klachtprocedure verder te vereenvoudigen door meer rekening te houden met de positie waarin de consument verkeert. Deze mogelijkheden zien zowel op de (a) procedure en (b) communicatie, als op de (c) inhoudelijke wijze van klachtafhandeling. De mogelijkheden worden hierna per onderdeel toegelicht.

a) Procedure

Het indienen van een klacht bij het Kifid is gratis en eenvoudig. Het contact met het Kifid is voor consumenten toegankelijk en zij krijgen uitleg en hulp bij het vaststellen van hun klacht. Meer dan de helft van de consumenten in het Kifid-klanttevredenheidsonderzoek geeft het Kifid een cijfer van 8 of hoger. In 2019 werd 83% van alle klachten binnen de ADR-norm van 90 dagen afgesloten.¹² De toegang tot het Kifid is daarbij een belangrijk alternatief voor de gang naar de rechter, omdat het over het algemeen laagdrempeliger en sneller is. Het Kifid tracht in eerste instantie het geschil op te lossen door partijen bij elkaar te brengen en tussen hen te bemiddelen. In ongeveer de helft van de zaken wordt tussen partijen geschikt. Uit de evaluatie volgt dat consumenten het meest positief zijn over het Kifid wanneer zij via bemiddeling tot een oplossing komen. Bemiddeling door het Kifid is daarmee een goede en laagdrempelige manier van geschillenbeslechting. De heer Alkaya geeft aan dat er signalen zijn dat secretarissen consumenten onder druk zouden zetten. Het kabinet wijst er in dit verband op dat partijen altijd de keuze hebben om bemiddeling of een schikkingsaanbod te weigeren en advies te vragen van de Geschillencommissie.

Ook stelt de heer Alkaya voor om schikkingsuitkomsten in samengevatte en geanonimiseerde vorm te publiceren, zodat een consument zijn eigen klacht daarmee kan vergelijken. Het kabinet is van mening dat publicatie van

¹² Richtlijn ADR consumenten (2013/11/EU), art. 8 onder e.

schikkingsuitkomsten niet per se in het belang van consumenten is. Wanneer en op welke gronden partijen tot een minnelijke oplossing komen is immers sterk afhankelijk van de omstandigheden. Een samengevat en geanonimiseerd schikkingsresultaat wekt wellicht ongerechtvaardigde verwachtingen van consumenten.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

Bemiddeling door het Kifid leidt niet in alle gevallen tot oplossing van het geschil. De procedure die dan volgt bij de Geschillencommissie, is gestoeld op een integrale juridische beoordeling van het geschil. De procedure kent in de regel twee schriftelijke rondes. Indien nodig kan de klacht op zitting worden behandeld voor een enkelvoudige of meervoudige commissie. Tegen de uitspraak kunnen partijen in beroep, indien wordt voldaan aan de voorwaarden hiervoor. Het Kifid zal nagaan of de klachtprocedure in het belang van de consument en bij klachten dit zich daarvoor lenen, verder kan worden vereenvoudigd. Het Kifid heeft bijvoorbeeld al initiatief genomen om de zitting minder formeel te maken door partijen uit te nodigen om aan één gezamenlijke tafel te zitten.

b) Communicatie

Begrijpelijke taal komt de laagdrempeligheid van de klachtprocedure ten goede. Dit geldt zowel voor de uitspraken die de Geschillencommissie doet als voor de wijze waarop met de consument in de klachtprocedure wordt gecommuniceerd. Onderzoeksbureau SEO heeft de begrijpelijkheid van uitspraken geanalyseerd middels een steekproef van tien uitspraken.¹³ De uitspraken van het Kifid zijn volgens het evaluatierapport grotendeels in lijn met het raamwerk voor 'klare taal'.¹⁴ Dit houdt op hoofdlijnen in dat de inhoud gericht is toegespitst op de lezer, een heldere structuur kent en een toegankelijke stijl (weinig jargon). Het evaluatiebureau heeft daarbij wel enkele aandachtspunten meegegeven.

Een klacht van de consument over een financiële dienstverlener wordt in behandeling genomen door de secretaris. De secretaris is het aanspreekpunt in het klachtproces, geeft uitleg en informeert over de voortgang. De secretaris is daarmee een belangrijk persoon in de communicatie met de consument. Het kabinet is daarom verheugd met het voornemen van het Kifid om consumenten snel na het in behandeling nemen van hun klacht voortaan altijd te bellen, waarbij de consument uitleg krijgt over de rol van het Kifid en de klacht van de consument helder in kaart wordt gebracht. Door actiever met de consument contact te leggen en uitleg te geven wordt de consument geholpen bij de behandeling van zijn klacht. Om de rol van de secretaris te verduidelijken heeft het Kifid naar aanleiding van de evaluatie een animatie beschikbaar gemaakt waarin de rol van de secretaris in begrijpelijke taal wordt uitgelegd.¹⁵

c) Inhoudelijke behandeling

De heer Alkaya stelt dat de redelijkheid en billijkheid meer centraal zou moeten staan in het proces bij het Kifid, zoals de evaluatie door onderzoeksbureau SEO uit 2020 ook signaleert. SEO beveelt het Kifid aan om bij iedere klacht na te gaan of de consument zorgvuldig is behandeld door de financiële dienstverlener, anders gezegd: of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht

¹³ Ook tien bemiddelingen waren onderdeel van de steekproef.

¹⁴ Rapport SEO Economisch Onderzoek, *Evaluatie Kifid: tot zijn recht komen*, oktober 2020, p. 43. Het raamwerk voor 'klare taal' zoals onder meer verwoord door Geerke van der Bruggen in het Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht. Bruggen, van der, G. (2018) In de beperking toont zich de meester: Negen kenmerken van uitspraken in klare taal. *NTB* 2018/72.

¹⁵ Website Kifid: <https://www.kifid.nl/werkwijze-fd/uitleg-animatie/>.

jegens de consument heeft voldaan, ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. Ik heb in mijn brief van 27 oktober 2020 geschreven dat een dergelijke toets zoals het onderzoeksbureau voorstelt kan bijdragen aan het verkleinen van de procedurele ongelijkheid, maar dat dit wel raakt aan de rol van het Kifid als onpartijdige geschillenbeslechter. Het is daarom verstandig om dit eerst nader te onderzoeken. Het kabinet verwelkomt daarom het onderzoek dat het Kifid in haar reactie op het evaluatierapport heeft aangekondigd. Het kabinet vindt het van belang dat hierbij ook aandacht wordt besteed aan de vraag wat onder het bereik van de zorgvuldigheidstoets valt. De uitkomsten van het onafhankelijk onderzoek zullen ook in dit licht door het kabinet worden beoordeeld. Het Kifid is voornemens om dit onderzoek in 2022 af te ronden. Vanwege het belang van dit onderzoek en de mogelijke gevolgen voor de klachtenprocedure heeft het Kifid besloten dit onderzoek door een externe partij te laten verrichten. Ik heb met het Kifid afgesproken dat zij daarbij tevens een klankbordgroep instelt die de onderzoekers gedurende het onderzoek van feedback kan voorzien. In de klankbordgroep zullen zowel vertegenwoordigers van financiële dienstverleners als van consumentenorganisaties zitting nemen.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

De heer Alkaya roept op om groepsgewijze behandeling van klachten door het Kifid mogelijk te maken (4).

Het kabinet deelt het standpunt van de heer Alkaya dat de klachtafhandeling bij het Kifid laagdrempelig en snel moet zijn. Het Kifid heeft daartoe al stappen gezet door de behandeling van vergelijkbare zaken te structureren. Het Kifid heeft recent een clusterwijze aanpak geïntroduceerd, waarbij klachten worden gebundeld en door eenzelfde team van leden van de geschillencommissie worden behandeld. Ook merkt het Kifid enkele zaken aan als richtinggevend, waarna zaken die daarop lijken volgens een vergelijkbaar kader en tevens sneller kunnen worden afgedaan. Indien een zaak als richtinggevend is aangemerkt, worden consumenten die vergelijkbare klachten bij het Kifid hebben ingediend daarvan op de hoogte gesteld en krijgen zij uitleg over wat de gevolgen zijn van de richtinggevende uitspraak.

Het groepsgewijs afhandelen van klachten is daarentegen zeer complex en vraagt veel capaciteit. Dit zou een zeer groot beslag leggen op het Kifid en mogelijk de snelle en laagdrempelige afhandeling van andere geschillen moeilijker maken. Het groepsgewijs afhandelen van klachten past naar de mening van het kabinet dus niet goed bij de doelstelling van laagdrempelige geschillenbeslechting. In de rechtspraak zijn daarnaast reeds effectieve instrumenten beschikbaar voor het groepsgewijs afhandelen van zaken. Bovendien heeft de rechtspraak de capaciteit en slagkracht om complexe juridische geschillen finaal te beslechten. Het is mogelijk voor grote groepen consumenten om collectieve acties te voeren tegen financiële dienstverleners bij de civiele rechter. Hiervoor is onlangs nog een nieuwe wet in werking getreden (Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie), die het mogelijk maakt om collectief een schadevergoeding te vorderen. De rechter kan tevens een schikking algemeen verbindend verklaren.

Mkb-loket

De heer Alkaya stelt voor om een mkb-loket in te richten bij het Kifid waar ook klachten van ondernemers over financiële dienstverleners kunnen worden behandeld (5).

De uitbreiding naar klachten van ondernemers is op initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Stichting MKB Financiering reeds door het Kifid ingezet door middel van enkele loketten op basis van zelfregulering door de sector. Jaarlijks zullen steeds meer klachten via die loketten worden ingediend, op een tempo dat het Kifid haar organisatie daaraan ook aan kan passen. Het kabinet ziet erop toe dat deze uitbreiding geen nadelige gevolgen heeft voor de afhandeling van consumentenklachten. Daarnaast onderzoekt het kabinet de komende tijd of het wenselijk is om het Kifid krachtens de wet aan te wijzen voor klachten van kleine ondernemers over bepaalde financiële producten of diensten.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

iii) Transparantie

Opvolging van uitspraken

De heer Alkaya roept op om te bevorderen dat alle financiële dienstverleners bindende uitspraken van het Kifid accepteren (6).

Zowel de consument als de financiële dienstverlener hebben het recht om een geschil voor te leggen aan een rechter. De keuze voor een bindend oordeel is dus een vrijwillige. Consumenten kunnen per geschil die keuze maken. Financiële dienstverleners maken die keuze voor alle geschillen door zich bindend of niet-bindend aan te sluiten.¹⁶ Het is van belang voor een goede werking van het Kifid als een buitengerechtelijke geschilleninstantie dat zo veel mogelijk financiële dienstverleners zich bindend aansluiten. Uit de evaluatie volgt dat van alle uitspraken van het Kifid in 2019, 93% bindend was. Bij de 7% van niet-bindende uitspraken, kan het zowel de keuze van de consument zijn geweest om een niet-bindende uitspraak te vragen, als de omstandigheid dat de financiële dienstverlener in kwestie niet-bindend is aangesloten. Het kabinet ziet mogelijkheden om de positie van het Kifid verder te versterken door meer transparantie te bieden over de opvolging van uitspraken door financiële dienstverleners. Deze transparantie kan inzichtelijk maken hoeveel financiële dienstverleners ervoor kiezen zich niet te committeren aan een bindend oordeel. Het kan daarnaast een disciplinerend effect hebben op de sector en zo bijdragen aan de effectiviteit van het Kifid als geschillenbeslechter. Het kabinet heeft met het Kifid afgesproken dat zij de mogelijkheden verkent om over de opvolging van uitspraken door financiële dienstverleners te rapporteren. Eind 2022 kan de Kamer naar verwachting worden geïnformeerd over de uitkomsten van deze verkenning.

Conclusie

Het kabinet beschouwt het Kifid als belangrijk instituut in de financiële sector. Consumenten kunnen op laagdrempelige wijze bij het Kifid terecht met hun klacht en zijn overwegend positief over de klachtbehandeling door het Kifid. Uit de recente evaluatie volgt dat door zowel financiële dienstverleners als consumenten niet wordt getwijfeld aan het bestaansrecht van het Kifid. Wel wordt anders gedacht over de precieze rol van het Kifid in de context van de borging van het consumentenbelang, wat ook tot uitdrukking komt in de initiatiefnota. Uit de evaluatie komt naar voren dat er nog ruimte is voor verbeteringen op enkele punten, waar het Kifid al op heeft ingezet. De heer Alkaya levert nu een

¹⁶ Voor sommige groepen financiële dienstverleners geldt dat zij bindend aangesloten zijn krachtens hun lidmaatschap van een branchevereniging, bijvoorbeeld verzekeraars en banken die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars respectievelijk de Nederlandse Vereniging van Banken.

waardevolle bijdrage aan die verbeteringslag. Het kabinet ziet verbeterpunten waar het gaat om de laagdrempeligheid van de klachtprocedure en de transparantie over de opvolging van uitspraken. Ook ziet het kabinet samen met het Kifid ruimte om de schijn van beïnvloeding van de sector verder tegen te gaan. Het kabinet deelt op veel punten de wens van de heer Alkaya om hier stappen in te zetten. Het kabinet is daarom verheugd dat het Kifid hiermee voortvarend aan de slag gaat en blijft met het Kifid in gesprek over de opvolging hiervan. Eind 2022 kan uw Kamer naar verwachting worden geïnformeerd over de resultaten die het Kifid daarin heeft geboekt.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000122186

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra