

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

929

Vragen van het lid **Paternotte** (D66) aan de Minister van Financiën over *grote achterstanden bij het Kifid* (ingezonden 20 december 2017).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 22 januari 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Het Kifid heeft best een groot probleem»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het, dat de behandeltijd voor klachten over financiële instellingen de afgelopen jaren is opgelopen?

Antwoord 2

Nee, dat klopt niet geheel. In de evaluatie van het Kifid in 2016 is vastgesteld dat de doorlooptijden juist waren afgenomen de jaren ervoor: «In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%. In dezelfde periode daalde het aantal behandelbare zaken dat tussen de 91 en 180 dagen werd afgerond van 39% naar 23% van de zaken. Belangrijk kantelpunt hiervoor lijkt het moment dat de structuur is gewijzigd en de processen van bemiddeling en geschilbeslechting in de loop van 2014 in elkaar zijn geschoven.»² Ook bleek bij de evaluatie dat in 2016 in 85% van de zaken binnen de ADR-norm (90 dagen na het compleet hebben van het dossier) werd afgehandeld.³ Overigens bleef het aandeel zaken met een langere looptijd dan 181 dagen stabiel. Daarbij constateerden de onderzoekers «de doorlooptijden zijn (aanzienlijk) korter dan die van een rechtsgang.» Kifid is een laagdrempelig alternatief voor een gang naar de

¹ http://daskapital.nl/2017/11/het_kifid_heeft_best_wel_een_p.html

² Zie het evaluatierapport van Kwink in de bijlage bij de Kamerbrief over de evaluatie, Kamerstuk 29 507, nr. 142.

³ In de richtlijn ADR consumenten is bepaald dat klachten binnen 90 dagen nadat het dossier volledig is dienen te worden afgehandeld. Volgens de richtlijn kan de termijn worden verlengd in het geval van zeer complexe geschillen. Partijen dienen van elke verlenging van die termijn op de hoogte te worden gesteld en van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil af te kunnen ronden.

rechter en doet het in dat licht relatief goed. Naar de rechter gaan is voor consumenten duurder en duurt langer.

De dalende trend in doorlooptijden heeft in 2017 helaas niet doorgezet. Het percentage zaken dat binnen de ADR-norm werd afgehandeld is met 3% teruggelopen tot 82%. Deze stijging is volgens Kifid te wijten aan de samenloop van een toename in het aantal complexe klachten (waarvan er minder met een vereenvoudigde procedure konden worden afgedaan) en een verminderde capaciteit.

Het terugdringen van de doorlooptijden heeft voor Kifid hoge prioriteit. Kifid stuurt daarbij actief op de wettelijke ADR-norm van 90 dagen na het compleet hebben van het dossier. In de begroting voor 2018 is hiervoor ruimte. Om dit streven te realiseren zijn bijvoorbeeld meer secretarissen aangenomen om de capaciteit te vergroten. Omdat deze secretarissen nog moeten worden ingewerkt zal het wel enige tijd kosten om de doorlooptijden te verminderen. Ook is onzeker hoe groot de instroom van klachten is, deze heeft uiteraard ook een effect op de doorlooptijden.

Vraag 3

Klopt het, dat voor het toewijzen van een secretaris aan een zaak normaal gesproken tien weken de tijd genomen wordt, terwijl het streven is in 95% van de gevallen een dossier binnen veertien dagen aan een secretaris toe te wijzen?⁴ Klopt het voorts dat deze termijn nu vaak verlengd wordt met nog eens acht weken?

Antwoord 3

Kifid heeft naast een externe norm (de ADR-richtlijn die voorschrijft dat consumenten binnen 90 dagen nadat het dossier compleet is, een oordeel ontvangen van de Geschillencommissie) ook een aantal interne streefnormen gesteld aangaande de doorlooptijden. Het streven van Kifid is om in 95% van de gevallen een dossier binnen 14 dagen aan een secretaris toe te wijzen. Het lukt Kifid momenteel niet om behandelbare klachten binnen 14 dagen toe te wijzen aan een secretaris. Om te zorgen voor reële verwachtingen van consumenten, communiceert Kifid een realistisch beeld over het aantal weken dat zij nodig schat om een klacht aan een secretaris toe te wijzen. Medio 2017 bedroeg het aantal weken voor toewijzing aan een secretaris ongeveer 6 weken; eind 2017 was dat aantal ongeveer 10 à 12 weken. Omdat Kifid nu extra capaciteit inzet, zullen naar verwachting de doorlooptijden in de loop van dit jaar verbeteren.

Vraag 4

In hoeveel procent van de gevallen wordt voldaan aan de interne streefnormen als het gaat om laten weten of een klacht behandelbaar is (zeven dagen), het toewijzen aan een secretaris van een klacht (veertien dagen) en het afhandelen van dossiers (180 dagen)?

Antwoord 4

Voor 100% van de ingediende klachten geldt dat zodra alle benodigde informatie is aangeleverd, de consument binnen zeven dagen duidelijkheid heeft van Kifid of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen. Uit de evaluatie werd duidelijk dat in de jaren 2013 tot en met 2016 gold dat de consument gemiddeld in minder dan drie dagen duidelijk had over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. De interne streefnorm om in 95% van de gevallen de consument binnen zeven dagen te laten weten of hun klacht behandelbaar is wordt hiermee ruimschoots gehaald. De interne streefnorm om 95% van de behandelbare klachten binnen veertien dagen toe te wijzen aan een secretaris wordt op dit moment niet gehaald. Momenteel wordt 17% (1 op de 6) van de behandelbare klachten binnen veertien dagen toegewezen aan een secretaris. Met betrekking tot de interne streefnorm om 95% van de behandelbare klachten binnen 180 dagen af te ronden geldt dat in 2017 42% binnen 180 dagen werd afgerond; 79% werd binnen 360 dagen afgerond. In bepaalde gevallen wordt de behandeling van klachten door Kifid tijdelijk aangehouden. Dit is bijvoorbeeld het geval inzake de klachten over beleggingsverzekeringen,

⁴ <https://www.kifid.nl/fileupload/Eindrapport%20evaluatie%20Kifid.pdf>

waar men in afwachting is van een uitspraak van de Commissie van Beroep over een rechtsvraag die ook in andere zaken relevant kan zijn. Daardoor stijgt de gemiddelde duur van klachtbehandeling aanzienlijk. De consument en financiële dienstverleners worden hierover door Kifid geïnformeerd. Deze stijging zal het komende jaar vermoedelijk nog doorwerken in de gemiddelde doorlooptijden met betrekking tot de interne streefnormen. Voor de aanpak van deze problematiek door Kifid wordt verwezen naar het antwoord op vraag 2.

Vraag 5

Wat is het verzuimpercentage bij het Kifid over de afgelopen vijf jaar, uitgesplitst naar jaar?

Antwoord 5

Kifid heeft aangegeven wat de verzuimpercentages bij Kifid over de afgelopen vijf jaar zijn.

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017
Verzuimpercentage (exclusief zwangerschapsverlof)	6,4%	3,9%	5,8%	3,4%	4,2%

Vraag 6

Klopt het, dat het verloop onder secretarissen bij het Kifid hoog is, zoals aangegeven in mails aan consumenten?⁵ Wat is hiervoor de verklaring?

Antwoord 6

Het verloop onder secretarissen bedroeg in 2015 20%, in 2016 10% en in 2017 15%. Er zijn nieuwe secretarissen aangenomen, maar die hebben niet direct de ervaring in klachtbehandeling waar de vertrekkende collega's over beschikten, waardoor onvermijdelijk een zeker productiviteitsverlies optreedt. Dit is de belangrijkste reden waarom de klachtverwerkingscapaciteit achterliep bij de ontwikkeling van het aantal binnenkomende klachten.

Vraag 7

Vindt u 180 dagen teneinde een dossier compleet af te handelen niet onnodig lang? Kunt u aangeven hoe tot deze norm gekomen is?

Antwoord 7

In de tijd dat Kifid nog werkte met een Ombudsman en een Geschillencommissie, bedroeg de gemiddelde tijd voor klachtafhandeling bij de Ombudsman 180 dagen en bij de Geschillencommissie 360 dagen. Klachten die bij de Ombudsman niet werden opgelost en vervolgens werden voorgelegd aan de Geschillencommissie (in feite een tweede behandeling), kostten gemiddeld genomen dan ook 540 dagen. Door de fase van de Ombudsman en de Geschillencommissie ineens te schuiven, kon tijdswinst worden geboekt in de klachtafhandeling, en dan met name bij de klachten met een gemiddelde behandelduur van 540 dagen.

In 2015 was de verwachting van Kifid dat met de nieuwe werkwijze klachten, waarvan snel duidelijk was dat zij ongegrond waren, vaker vereenvoudigd zouden worden afgedaan. Vereenvoudigd afdoen betekent dat in die klachtzaken direct na verweer van de financiële dienstverlener uitspraak wordt gedaan en geen hoorzitting wordt gehouden. Ook was de verwachting dat met de introductie van de nieuwe visie op klachtbehandeling, waarbij Kifid consumenten beter begeleidt in het klachtenproces, in 2016 meer klachten via bemiddeling zouden worden opgelost. Eén en ander heeft destijds geleid tot de interne streefnorm dat 95% van de behandelbare klachten binnen 180 dagen zou worden afgerond.

De praktijk wijst volgens Kifid uit dat consumenten zich meer en beter gehoord voelen, wanneer de klacht in een hoorzitting wordt behandeld. Ongeacht of de uitkomst voor de consument positief of negatief is. In de reguliere klachtbehandeling vindt nog een nadere stukkenwisseling plaats en

⁵ <http://daskapital.nl/images/other/kifidmail.jpg>

dikwijls een hoorzitting. Deze reguliere klachtbehandeling door de Geschillencommissie vergt gemiddeld meer dan 180 dagen. Omdat de reguliere klachtbehandeling nu in meer zaken wordt toegepast, wordt het lastiger de interne streefnorm te realiseren.

De behandeltermijn van een klacht kan sterk verschillen. De behandeltermijn hangt onder meer af van de complexiteit van de klacht. Kifid geeft aan dat het afgelopen jaar verhoudingsgewijs meer complexe klachten zijn binnengekomen. Tenslotte is Kifid afhankelijk van de snelheid waarmee financiële dienstverleners en consumenten informatie aanleveren (om dossiers compleet te krijgen).

Voor consumenten is naast de totale doorlooptijd vooral van belang dat zij weten waar zij aan toe zijn. Kifid streeft er daarom naar consumenten over de stand van zaken van de klacht goed te informeren. Ik vind het een goede zaak dat dit de aandacht van Kifid heeft.

Vraag 8

Op welke manier wordt er gezorgd dat de behandeltermijn snel wordt verkort? Welke verantwoordelijkheid heeft u daarbij als Minister?

Antwoord 8

Kifid is een onafhankelijke stichting die een eigen verantwoordelijkheid heeft voor de organisatie en voor het personeelsbeleid. Het klachteninstituut, waarvan het overgrote deel van de kosten bestaat uit personele kosten, wordt gefinancierd door de aangesloten financiële dienstverleners. In de begroting voor 2018 is, zoals hierboven toegelicht, een ruimer budget voor personeel opgenomen. Ik heb aan deze begroting mijn goedkeuring verleend.

Vermindering van de doorlooptijden heeft prioriteit bij Kifid. Kifid heeft verschillende maatregelen genomen om de achterstanden weg te werken. Zo is, zoals hierboven toegelicht, de personele capaciteit aanzienlijk uitgebreid. Daarnaast wordt het klachtproces opnieuw bezien op efficiëncymogelijkheden, zoals verdere digitalisering van processen. Dit jaar wordt het ook voor financiële dienstverleners mogelijk om de voortgang van de klachtbehandeling digitaal te volgen. Consumenten kunnen dit sinds 2015. Dit was ook een van de verbeterpunten naar aanleiding van de evaluatie. Ik vind het van belang om de effectiviteit van deze maatregelen nauwgezet te volgen. Eerder is aan de Kamer toegezegd begin 2018 te rapporteren over de voortgang op de punten waar Kifid naar aanleiding van de evaluatie mee aan de slag is gegaan.⁶ Het lijkt mij raadzaam om rapportage van de ontwikkeling van de doorlooptijden hiermee te combineren, omdat dan de verschillende aandachtspunten in samenhang kunnen worden gezien. Ik zal de Kamer dan ook rond de zomer rapporteren over de ontwikkelingen bij Kifid.

Vraag 9

Klopt het, dat indieners van een klacht telefonisch worden benaderd teneinde de vertraging mede te delen? Klopt het dat er geen schriftelijke bevestiging volgt?

Antwoord 9

In het kader van het algemene streven naar verdere verbetering van de procedurele rechtvaardigheid, hecht Kifid veel waarde aan om consumenten op de hoogte te houden over de stand van zaken van hun klacht. Dit houdt in dat Kifid in het geval van – onbedoelde – vertraging, consumenten hierover informeert. In dit kader heeft Kifid bijvoorbeeld consumenten die langer dan gebruikelijk moeten wachten op de toewijzing van hun klacht aan een secretaris gebeld. Daarbij zijn geen schriftelijke bevestigingen verstuurd. Consumenten die Kifid niet telefonisch heeft weten te bereiken hebben een e-mail met eenzelfde boodschap ontvangen. Consumenten reageren overwegend positief over het feit dat Kifid hen hierover actief informeert.

⁶ Kamerstuk 29 507, nr. 145.