

Vergaderjaar 2018–2019

**29 507**

## **Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)**

**Nr. 149**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 september 2018

Met deze brief informeer ik u over de voortgang van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) bij het gevolg geven aan de aanbevelingen uit de evaluatie van 2016 (Kamerstuk 29 507, nr. 142). In een schriftelijk overleg naar aanleiding van deze evaluatie heb ik u toegezegd te rapporteren over de voortgang op acht verbeterpunten<sup>1</sup>. Op die punten ga ik hieronder in. Ook kom ik met deze brief mijn toezegging aan uw Kamer na om in reactie op vragen van het lid Paternotte (D66) om nader te rapporteren over de ontwikkelingen op de doorlooptijden bij Kifid.<sup>2</sup> In de beantwoording op die vragen heb ik aangegeven hier in samenhang op te zullen terugkomen, omdat beide aspecten op elkaar in kunnen werken.

#### **1. Het verbeteren van de naamsbekendheid van Kifid**

Kifid heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in de zichtbaarheid, om de bekendheid van Kifid bij de consument te vergroten, onder meer door het opzoeken van de media en het publiceren van persberichten bij belangrijke uitspraken. Ook vindt regelmatig overleg plaats met brancheorganisaties en consumentenorganisaties.

Op financiële dienstverleners rust (ex art. 42 Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen) de verplichting om de mogelijkheid naar het Kifid te gaan te melden aan de consument na afronding van een interne klachtenprocedure. De AFM heeft hier in het kader van het Klantbelang Dashboard de afgelopen jaren aandacht aan besteed. Het beeld dat hier uit komt is dat zowel bij banken als verzekeraars geen problemen zijn geconstateerd wat betreft de doorverwijzing naar Kifid. Bij geschillen die door een andere klachtinstantie (zoals SKGZ) behandeld moeten worden,

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 507, nr. 145.

<sup>2</sup> Antwoord op vragen van het lid Paternotte over de grote achterstanden bij het Kifid, Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 929.

wordt doorverwezen door Kifid en andersom. Er is regelmatig contact tussen de verschillende alternatieve geschillenbeslechteers, zodat deze elkaar goed kunnen vinden.

## **2. Het verbeteren van de toegankelijkheid van Kifid**

De toegankelijkheid van Kifid is op verschillende manieren verbeterd. In 2017 zijn de standaardcorrespondentie en de website van Kifid herschreven om deze minder complex te maken. Vanaf juni 2018 is ook gestart met een project om uitspraken van het Kifid in begrijpelijke taal op te schrijven, waardoor deze voor een breder publiek toegankelijk worden. De nieuwe website van Kifid voldoet aan de richtlijnen van het Waarmark Drempelvrij. Uit het klanttevredenheids-onderzoek van Kifid blijkt dat in 2017 het aantal consumenten dat Kifid als laagdrempelig ervaart is gestegen ten opzichte van eerdere jaren. Ook blijkt dat in acht van de tien klachtzaken consumenten een 6 of hoger gaven en de helft van de consumenten waardeert Kifid met een 8 of hoger.

## **3. Het vergroten van de procedurele rechtvaardigheid**

Uit de evaluatie kwam het bevorderen van de «procedurele rechtvaardigheid» als een belangrijk aandachtspunt naar voren. Procedurele rechtvaardigheid is de rechtvaardigheid die consumenten ervaren in de behandeling van hun geschil los van de inhoudelijke beoordeling. Kifid wil de door consumenten ervaren procedurele rechtvaardigheid vergroten door zijn nieuwe visie op klachtbehandeling (jaarverslag 2015) in praktijk te brengen. Hieraan heeft Kifid op verschillende manieren uitvoering gegeven. Zo is op de website van Kifid een test geplaatst waarmee een consument er snel en eenvoudig achter kan komen of zijn klacht (al) in behandeling kan worden genomen door Kifid. Als dat niet het geval is volgt er een korte uitleg waarom dit zo is.

Secretarissen van Kifid helpen de consument en financiële dienstverlener om duidelijk te krijgen wat de kern van het geschil is en gezien actief of er bemiddeling mogelijk is. Dit leidt er toe dat steeds vaker bemiddeld en geschikt wordt in klachtzaken. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat consumenten de inzet van Kifid in klachten waarin geschikt wordt waarden met een 8 of hoger.

Het is voor consumenten daarnaast van belang dat zij goed begrijpen hoe de procedure verloopt en wat zij wanneer kunnen verwachten. Hiertoe is het actief contact opnemen met de consumenten van groot belang. Dit doet Kifid zo spoedig mogelijk na binnenkomst van de klacht. De voortgang van de procedure is te volgen in het consumentenportaal van Kifid. Ook houden de secretarissen zowel de consument als de financieel dienstverlener actief op de hoogte van de voortgang.

## **4. Overige punten uit de evaluatie**

Als een klacht niet eerst door de consument is opgenomen met de financiële dienstverlener kan Kifid hem niet in behandeling nemen. Sinds 1 april 2017 worden klachten die zijn ingediend zonder voorafgaande interneklachtenprocedure door Kifid doorgestuurd naar de betreffende financiële dienstverlener, zodat de consument dat niet meer zelf hoeft te doen.

Niet alle aangesloten financieel dienstverleners accepteren de uitspraken van Kifid als bindend. Het zou voor consumenten duidelijker zijn als dat wel het geval was. Dit kan echter niet worden opgelegd, omdat dat in strijd is met het grondwettelijke recht dat iedereen naar de rechter moet

kunnen gaan. Om te stimuleren dat financiële dienstverleners de bindendheid van uitspraken accepteren, benut Kifid ieder overleg met de brancheorganisaties en individuele financiële dienstverleners Adfiz en VV&A om het belang van het accepteren van bindendheid te benadrukken.

Om mogelijk te maken dat financiële dienstverleners digitaal toegang krijgen tot de communicatie over de klachtprocedure heeft Kifid een nieuw systeem voor digitale klachtenafhandeling ontwikkeld. Dit nieuwe systeem is in februari dit jaar in gebruik genomen. Vanaf mei 2018 is ook gestart met de aansluiting voor financiële dienstverleners. Dit gebeurt door middel van stapsgewijs toevoegen van enkele dienstverleners, hun ervaringen te gebruiken om het portaal te optimaliseren, en deze groep gestaag uit te breiden. Kifid verwacht dit najaar het portaal beschikbaar te stellen voor alle financiële dienstverleners, waarna het klachtproces voor zowel de dienstverlener als de consument geheel digitaal toegankelijk is.

## 5. Doorlooptijden

Uiteraard is het in het belang van de consument, maar ook van de financiële dienstverlener, dat de doorlooptijd van een klachtzaak bij het Kifid zo kort mogelijk is, zodat een consument zo spoedig mogelijk duidelijkheid heeft.

Eerder heb ik uw Kamer geïnformeerd dat het verminderen van de opgelopen doorlooptijden een prioriteit is bij Kifid.<sup>3</sup> Al sinds eind 2017 wordt er personeel geworven, wat er toe geleid heeft dat er -per saldo- vijf secretarissen meer bij Kifid werken dan voorheen. Ook wordt er tijdelijk personeel ingezet. Daarnaast kijkt Kifid of procedures te versnellen zijn en of er sneller overgegaan kan worden tot bemiddeling bij gelijksoortige klachten. Bij bemiddeling is er sneller duidelijkheid voor de consument.

Op basis van de Alternatieve Geschillenbeslechtsrichtlijn (ADR)<sup>4</sup> hoort een consument binnen 90 dagen nadat een dossier compleet is een oordeel te ontvangen van de Geschillencommissie. Dit is het geval in ongeveer 80% van de zaken. De overige zaken zijn complexe zaken. Voor complexe zaken kan de termijn verlengd worden, onder voorwaarde dat partijen daarvan op de hoogte gesteld worden. Ook moeten partijen dan op de hoogte gesteld worden van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen. Kifid voldoet voor wat betreft doorlooptijden aan de ADR-normen.

Ondanks de door Kifid genomen maatregelen zijn de doorlooptijden recentelijk helaas opgelopen, waarbij Kifid overigens nog steeds aan de ADR-normen voldoet. Dat heeft verschillende redenen. Ten eerste zijn zaken aangehouden, zoals beleggingsverzekeringszaken, in afwachting van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie en daarna in afwachting van diverse uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid. Deze zaken worden nu weer opgepakt. Ten tweede wordt er vaker een hoorzitting gehouden, omdat blijkt dat consumenten zich dan beter gehoord voelen. Dit hangt samen met bovengenoemd streven de procedurele rechtvaardigheid te vergroten. Zaken waarin hoorzittingen gepland worden hebben ook een langere doorlooptijd dan zaken waarin direct uitspraak wordt gedaan (bijvoorbeeld van zaken waarvan snel duidelijk is dat de klacht ongegrond is). Ten derde zijn er steeds minder zaken die snel kunnen worden afgedaan. Dit is op zichzelf geen verkeerde ontwikkeling. Op de website van Kifid kan een consument door het

<sup>3</sup> Antwoord op vragen van het lid Paternotte over de grote achterstanden bij het Kifid, Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 929.

<sup>4</sup> Artikel 7 Alternative Dispute Resolution Richtlijn (ADR), Richtlijn 2013/11/EU.

invullen van een sneltest nagaan of hij bij Kifid terecht kan met zijn klacht. Wanneer een van de vragen van de sneltest met «nee» wordt beantwoord, verschijnt de mededeling dat de klacht (nog) niet behandelbaar is met een korte uitleg en een verwijzing naar het reglement van Kifid. Door deze filter komen er minder klachten binnen die met een versnelde procedure kunnen worden afgedaan. Bovenstaande betekent dat de tot voor kort door Kifid gehanteerde interne streefnorm niet langer realistisch en handhaafbaar is en zal moeten worden herzien. Daarbij wordt maximaal ingezet op het zo kort mogelijk houden van de doorlooptijden met inachtneming van een zorgvuldige behandeling van zaken.

## **6. Conclusie**

Ik concludeer dat Kifid de verbeterpunten uit de evaluatie serieus heeft opgepakt en op veel punten progressie heeft geboekt. Kifid is naar mijn mening op de goede weg. Ik zal de ontwikkelingen bij Kifid nauwlettend blijven volgen om mij ervan te verzekeren dat de ingeslagen weg wordt voortgezet.

De Minister van Financiën,  
W.B. Hoekstra