

Vergaderjaar 2022–2023

35 727

Initiatiefnota van het lid Alkaya over «Van «neutrale» arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening»

Nr. 10

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 december 2022

Met deze brief informeer ik uw Kamer over een aantal onderwerpen inzake het Kifid dat aan bod kwam tijdens het notaoverleg van 26 september jl. betreffende de initiatiefnota «Van neutrale arbiter naar waakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening» van het lid Alkaya (SP) over Kifid en waarover ik uw Kamer voor het einde van het jaar zou informeren.¹ In deze brief komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod:

1. begroting Kifid 2023 en doorlooptijden;
2. institutionele gelijkschakelijking brancheorganisaties en consumentenorganisaties bij het Kifid;
3. klachten tegen buitenlandse dienstverleners;
4. terugkoppeling over mkb-loket inzake mkb-financiering bij het Kifid; en
5. terugkoppeling rondetafel inzake wettelijke taak voor Kifid voor klachten van ondernemers.

Met deze brief reageer ik op een gewijzigde motie van het lid Van Weyenberg² en een motie van het lid Leijten en het lid Heinen³. Dit betreft de onderwerpen 1 en 5. Ook doe ik een drietal toezeggingen uit het notaoverleg gestand. Deze komen aan bod in de onderwerpen 2, 3 en 4.

1. Begroting Kifid 2023 en doorlooptijden

Tijdens het notaoverleg op 26 september jl. over de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) over Kifid is door het lid Van Weyenberg (D66) een motie ingediend die door de Kamer is aangenomen (Handelingen II 2022/23,

¹ Kamerstuk 35 727, nr. 9.

² Kamerstuk 35 727, nr. 8.

³ Kamerstuk 35 727, nr. 4.

nr. 7, item 7).⁴ In de motie wordt de regering verzocht om bij het beoordelen van de begroting van het Kifid te sturen op het verkorten van de doorlooptijd, zodat klachten zoveel als mogelijk binnen 90 kalenderdagen worden behandeld, en de Kamer over de beoordeling van deze begroting te informeren. Hierna zal ik uitleg geven over de doorlooptijden en vervolgens ga ik in op mijn beoordeling van de begroting.

De ADR-richtlijn schrijft voor dat de uitkomst van een procedure binnen 90 dagen aan partijen bekend moet zijn gemaakt, gerekend vanaf het moment dat het dossier volledig is. Die termijn wordt niet altijd door het Kifid gehaald en in het verleden werd deze zelfs vaak overschreden. Zo werd in 2013 slechts 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen na sluiting dossier afgerond. De doorlooptijd kwam dan ook herhaaldelijk als verbeterpunt aan bod in de vierjaarlijkse evaluaties van het Kifid. In 2019 bleek uit de evaluatie door SEO dat het Kifid door de jaren heen een grote verbetering op dit punt heeft doorgevoerd.⁵ De ADR-termijn werd in 83% van de gevallen gehaald. Deze ontwikkeling heeft zich doorgezet en inmiddels wordt de ADR-termijn in 94% van de zaken behaald. Dit betekent dat bijna alle zaken, als het dossier eenmaal compleet is, binnen 90 dagen worden afgerond. De behandeltermijn van begin tot eind van de procedure is langer. Die bedraagt gemiddeld minder dan 8 maanden in de reguliere klachtbehandeling, één maand korter dan het gemiddelde van vorig jaar. Wel zijn in deze gemiddelde behandeltermijn bijzondere projecten, zoals de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen en variabele rente, uitgezonderd. Dit zijn complexe geschillen, met veel soortgelijke klachten, waarin de uitkomst afhankelijk is geweest van een richtinggevende uitspraak van de Hoge Raad of van de Commissie van Beroep bij het Kifid, waarvoor andere zaken zijn aangehouden, zodat de doorlooptijd van al deze zaken opliep. Ook de ADR-richtlijn zondert dergelijke geschillen uit van de behandeltermijn van 90 dagen. In dit type zaken kan het juist in het belang van consumenten zijn als één inhoudelijke lijn wordt aangehouden. Dit kan een langere behandeltermijn tot gevolg hebben.

Ik heb bij de beoordeling van de begroting specifiek gelet op de ruimte die de begroting laat voor een adequate behandeling van het aantal te verwachten klachten. Kifid verwacht voor 2023 ruim 5.100 klachten, waarvan 2970 behandelbaar. De verwachting is daarmee dat de instroom het komende jaar vergelijkbaar is met het afgelopen jaar. Het Kifid heeft daarvoor vergelijkbare middelen tot haar beschikking als het afgelopen jaar. Kifid voorziet geen grote wijzigingen in het personeel en verwacht met het personeelsbestand het verwachte aantal klachten in 2023 aan te kunnen.

Ik heb met het Kifid besproken of een ruimer budget zou kunnen helpen om voornoemde complexe geschillen sneller tot een einde te brengen. Volgens het Kifid zijn budgettaire tekorten echter niet de oorzaak, en zou de inzet van meer medewerkers het proces niet versnellen. Het kan daarnaast de belangen van partijen dienen om meer tijd te nemen in complexe zaken. Er is meer tijd voor hoor en wederhoor en het aanvullen van het dossier. Langere doorlooptijden in complexere zaken kunnen dan ook juist bijdragen aan de rechtsbescherming van de klagers.

Mijn conclusie is dat de begroting een adequate behandeling van het aantal te verwachten klachten mogelijk maakt en dat de doorlooptijd op een geloofwaardige manier is teruggebracht. Daarom heb ik instemming verleend aan de begroting. Ik heb tevens het vertrouwen dat het Kifid in

⁴ Kamerstuk 35 727, nr. 8.

⁵ Rapport SEO Economisch Onderzoek, Evaluatie Kifid: tot zijn recht komen, oktober 2020.

2023 in staat is om de doorlooptijden kort te houden en waar mogelijk en wenselijk verder terug te brengen.

2. Institutionele gelijkschakeling brancheorganisaties en consumentenorganisaties bij het Kifid

Het lid Van Weyenberg vroeg mij om terug te komen op de vraag hoe de rol van consumenten in relatie tot het Kifid enerzijds en die van de financiële sector anderzijds institutioneel gelijk kan worden geschakeld in overlegstructuren. Graag licht ik hierna toe op welke manier het Kifid dit recent heeft gedaan.

Brancheorganisaties worden na het opstellen van de begroting geraadpleegd. Dit is nadrukkelijk géén goedkeuringsrecht. In het kostenreglement zat een recht voor brancheorganisaties om bij overschrijding van de begroting de doelmatigheid achteraf te laten toetsen door een Commissie van Wijzen.⁶ In de kabinetsreactie van 12 juli 2021 op het initiatiefvoorstel van het lid Alkaya (SP)⁷ is aangekondigd dat dit recht wordt geschrapt. Dit heeft het Kifid gedaan.

In de kabinetsreactie werd genoemd dat het belangrijk is dat ook met consumentenorganisaties de dialoog over de begroting kan worden gevoerd indien en wanneer daar behoefte aan is. Daarom is toen aangekondigd dat het Kifid in haar contact met consumentenorganisaties de gelegenheid zou bieden om punten van aandacht over de begroting mee te geven. Het Kifid heeft aldus bij consumentenorganisaties geïnventariseerd of er behoefte was om ook specifiek mee te kijken op de begroting.⁸ Deze behoefte was er niet. Toch vind ik het belangrijk dat de begroting in gesprekken met consumentenorganisaties steeds aan de orde blijft komen, om ruimte voor dialoog te blijven bieden indien daar behoefte voor bestaat.

Het Kifid voert zowel met brancheorganisaties van financiële dienstverleners als consumentenorganisaties periodiek overleg in het najaar. Het Kifid heeft aan individuele consumentenorganisaties aangeboden om extra overleg te voeren. Daar is door de consumentenorganisaties positief op gereageerd. Het Kifid zal daarom naast het najaaroverleg ook in het voorjaar met individuele consumentenorganisaties gaan spreken.

Nu al ontvangen consumentenorganisaties, net als de brancheorganisaties van aangesloten financiële dienstverleners, een exemplaar van de vastgestelde jaarrekening en het vastgestelde bestuursverslag.⁹ Ook worden de uitkomsten van de vierjaarlijkse evaluatie door het Kifid met alle partijen gedeeld.¹⁰ Ook publiceert het Kifid het jaarverslag op haar website, ter inzage van eenieder.

Mijns inziens wordt met deze recent door Kifid genomen maatregelen aan consumentenorganisaties op gelijke wijze gelegenheid geboden om te spreken met het Kifid als de financiële dienstverleners.

⁶ Art. 11 Kostenreglement Kifid (2021).

⁷ Kamerstuk 35 727, nr 2.

⁸ Kamerstuk 29 507, nr. 156.

⁹ Art. 26.5 Statuten Kifid (14 augustus 2020).

¹⁰ Art. 25.4 Statuten Kifid (14 augustus 2020).

3. Klachten tegen buitenlandse dienstverleners

Het lid Heinen vroeg mij om nader in te gaan op de bescherming van consumenten in gevallen waarin buitenlandse financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij het Kifid zich op Nederlandse consumenten richten. Hierna schets ik het wettelijk kader in Nederland voor de bevoegdheid van het Kifid om wel en niet grensoverschrijdende zaken te behandelen. Vervolgens ga ik in op de situatie waarin een consument niet bij het Kifid terecht kan met een klacht over een buitenlandse dienstverlener.

Het staat financiële dienstverleners vrij om in de Europese interne markt over grenzen heen hun diensten aan te bieden, als zij daar de nodige paspoorten voor hebben of geregistreerd zijn bij de betreffende toezichthouder. Een financiële dienstverlener kan grensoverschrijdend in Nederland diensten verrichten vanuit zijn eigen lidstaat (home state), maar kan dit ook doen vanuit Nederland (host state) indien de dienstverlener daar een bijkantoor opent.

Art. 4:17 Wft in samenhang met artikel 4:12 Wft verplicht financiële dienstverleners met een bijkantoor in Nederland om een klachtprocedure te hebben en om zich aan te sluiten bij het Kifid.¹¹ Dit artikel is echter niet van toepassing als zonder bijkantoor grensoverschrijdende diensten worden aangeboden.

Voor die zaken is relevant dat het Kifid is aangesloten bij FIN-NET, een internationaal samenwerkingsverband van (financiële) geschilbeslechers met 56 leden uit 25 Europese landen. Indien het Kifid een klacht ontvangt van een Nederlandse consument over een buitenlandse dienstverlener, zal zij de klacht doorverwijzen naar de relevante collega-geschilleninstantie. In de meeste landen is sprake van FIN-NET-vertegenwoordiging en kan de klacht worden doorgestuurd naar de buitenlandse geschilleninstantie. Nadeel van deze doorverwijzing is wel dat de consument een klachtprocedure in de meeste gevallen start in een vreemde taal, hetgeen afdoet aan de laagdrempeligheid.¹² De Europese Commissie heeft aandacht voor dit onderwerp en ik verwacht ook dat dit onderwerp aan bod komt in de herziening van de Europese ADR-richtlijn, die is aangekondigd voor 2023.¹³

Indien een consument twijfelt of een (buitenlandse) dienstverlener is aangesloten bij het Kifid, bestaat er de mogelijkheid om dit te controleren op de website van het Kifid.¹⁴

4. Terugkoppeling over mkb-loket inzake mkb-financiering bij Kifid

In het notaoverleg op 26 september jl. heb ik toegezegd met stakeholders in gesprek te gaan over de toegankelijkheid van het Kifid voor het mkb en uw Kamer daarover te informeren.

¹¹ Voor de eenvoud wordt hier gesproken over financiële dienstverleners en financiële diensten. Vgl. art. 4:17 Wft en het Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft voor een volledig overzicht van de typen dienstverleners en het type diensten waarop deze wetsbepaling ziet.

¹² Het Netwerk voor Europese Consumenten Centra heeft recent een position paper gepubliceerd waarin wordt belicht dat o.a. taalbarrières consumenten er vaak van weerhouden om een ADR procedure te starten. European Consumer Centres Network, «ADR in Europe – an ECC-NET perspective», 09/22.

¹³ De EC schrijft in de Commission Work Programme 2023 dat er ruimte is voor vereenvoudiging van grensoverschrijdende geschillen en van kostenefficiënte maatregelen, bijvoorbeeld door het gebruik van digitale tools. Commission Work Programme 2023 (COM(2022)/548), p. 7.

¹⁴ www.kifid.nl/register/.

Het huidige mkb-loket is een product van zelfregulering. Het Kifid heeft op verzoek van de houders van gedragscodes toegang gegeven tot klachtbehandeling bij het Kifid. Het gaat om de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de NVB, de Gedragscode MKB Financiers en de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB, beide van de Stichting MKB Financiering.¹⁵ Dit mkb-loket valt niet binnen de wettelijke taak van het Kifid. Het gaat om producten die in het geheel niet in het financieel toezichtrecht zijn gereguleerd, namelijk zakelijke financiering en zakelijk financieringsadvies. De wijze van klachtbehandeling verschilt niet van de reguliere klachtbehandeling, maar er zijn in het reglement wel aanvullende regels opgenomen.¹⁶ Eén daarvan is dat, anders dan bij een consument, het indienen van een klacht voor de ondernemer niet gratis is. Bij het indienen betaalt de ondernemer eenmalig 250 euro. Het Kifid kan net als bij consumentengeschillen zowel bindende¹⁷ als niet-bindende adviezen geven en zal ook in eerste instantie inzetten op bemiddeling. Indien de klacht onder het bereik van het mkb-loket valt, is de rechtsbescherming bij het Kifid dus vergelijkbaar met die bij consumentengeschillen, waartoe het Kifid wel wettelijk is aangewezen om deze te behandelen.

Ik heb gesproken met het Kifid, de NVB en Stichting MKB Financiering. Uit die gesprekken komt het volgende beeld naar voren.

Aantallen klachten bij het mkb-loket

Kifid geeft aan in de periode 1 november 2021 tot 1 november 2022 bij het Loket Kleinzakelijke Financiering (NVB) 91 klachten te hebben ontvangen, waarvan drie behandelbaar waren. In diezelfde periode ontving het Kifid bij het Loket Alternatieve Financiering (Stichting MKB Financiering) twee klachten, waarvan één behandelbaar. Bij het Loket Erkend Financieringsadvies (Stichting MKB Financiering) kwam één klacht binnen, die niet behandelbaar bleek.

Afgelopen jaar bleken dus vier zaken behandelbaar. Hiervan is één opgelost met bemiddeling en twee hebben geleid tot een uitspraak. De vierde klacht is nog in behandeling. De overige 90 zaken waren dus niet-behandelbaar. Dit had verschillende redenen.

In het merendeel van de gevallen viel de klacht niet onder het bereik van de gedragscodes. In 27 van de gevallen ging de klacht niet over de dienst of het product zoals omschreven in de gedragscodes. In 16 van de gevallen viel de klacht wél onder de gedragscode, maar was de dienst of het product afgesloten vóór de ingangsdatum van het loket.

In zeven van de gevallen was de klager geen «kleinzakelijke ondernemer» zoals omschreven in de betreffende gedragscode. In vijf gevallen was de klacht gericht tegen een financiële dienstverlener, die niet is aangesloten bij Kifid. In vier van de gevallen had de klant geen overeenkomst met de betrokken dienstverlener. Daarnaast ging het in acht van de gevallen specifiek om een zakelijke verzekering.

¹⁵ Het gaat kort gezegd om klachten van kleinzakelijke ondernemers over een krediet bij een bank, afgesloten ná 2018, klachten over één van de non-bancaire financiers uit de Gedragscode MKB Financiers en klachten over een erkend mkb-financieringsadviseur (keurmerk).

¹⁶ Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022, www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/.

¹⁷ Voor leden van de NVB geldt dat zij, ook waar het gaat om ondernemersklachten, bindend zijn aangesloten.

In negen van de gevallen was de klacht onvolledig omdat de benodigde stukken, ook na herhaald verzoek van het Kifid, niet werden verstrekt. In vijf van de gevallen had de ondernemer niet eerst de interne klachtprocedure doorlopen.

Meeste klachten intern opgelost

Zowel de NVB als Stichting MKB Financiering noemen dat de meeste klachten die voortkomen uit de gedragscodes door middel van de interne klachtenprocedure worden opgelost. Overigens schetst Stichting MKB Financiering dat alternatieve financiers en mkb-adviseurs maar enkele klachten per organisatie per jaar ontvangen in de interne klachtprocedure.

Bij de banken komen jaarlijks meer klachten binnen in de interne klachtprocedure. Uit de evaluatie van de NVB-gedragscode komt naar voren dat 18% van de kleinzakelijke klanten wel eens een klacht heeft ingediend bij een bank. Klachten over zakelijk krediet behelzen slechts een deel van de aantallen klachten die banken ontvangen van ondernemers. Banken proberen klachten over het algemeen binnen de interne klachtprocedure op te lossen. Van deze klachten resulteerde de interne klachtprocedure in negentig procent van de gevallen in een bevredigende oplossing.¹⁸ Het lage aantal klachten bij het Kifid is in dit licht dan ook positief.

Het relatief lage aantal klachten dat door het Kifid behandeld is, is met het voorgaande goed verklaarbaar. Een deel van de klachten die binnenkwamen zag niet op de dienstverlening of producten zoals beschreven in de gedragscodes. Voor de klachten die daar wel onder zouden vallen, maar zien op een overeenkomst vóór ingangsdatum van het loket, zullen de komende jaren steeds meer ondernemers terecht kunnen bij het Kifid.

5. Terugkoppeling rondetafel inzake wettelijke taak voor Kifid voor klachten van ondernemers

Het lid Leijten en het lid Heinen verzoeken in hun motie de Kamer te informeren over de ervaringen tot nu toe met klachten van het mkb en daarbij ook de voordelen en de nadelen te schetsen van het krachtens de wet aanwijzen van het Kifid voor deze taak.¹⁹ De ervaringen met bestaande toegang tot Kifid op grond van zelfregulering zijn in het voorgaande onder 4 al aan de orde geweest. Hieronder ga ik in op de voor- en nadelen van uitbreiding van de toegang tot het Kifid voor het mkb door middel van een wettelijke regeling.

Huidig wettelijk kader

De huidige toegang van ondernemers is louter gebaseerd op zelfregulering, zoals hierboven beschreven. Ondernemers kunnen terecht bij het Kifid indien de klacht behandelbaar is onder het mkb-loket. Het gaat om producten die in het geheel niet in het financieel toezichtrecht zijn gereguleerd.

Dit valt niet onder de wettelijke taak van het Kifid. De wettelijke taak komt voort uit het feit dat het Kifid is aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie in de zin van art. 16 Implementatiewet buitengerechte-

¹⁸ SEO Evaluatierapport Gedragscode Kleinzakelijke Financiering, p. 4.

¹⁹ Kamerstuk 35 727, nr. 4.

lijke geschillenbeslechting consumenten.²⁰ Deze wet ziet op geschillen tussen consument en ondernemer (financiële dienstverlener) en niet tussen ondernemers onderling (ondernemer en financiële dienstverlener).²¹

Het huidige mkb-loket op basis van zelfregulering lijkt goed te functioneren. Ik zie daarom geen aanleiding de toegang die door zelfregulering tot stand is gekomen wettelijk vast te leggen. Het gaat dan om zakelijke financiering en zakelijk financieringsadvies. Daarbij weegt ook mee dat dat niet zou passen bij de keuze om krediet voor ondernemers in het financieel toezichtrecht niet te reguleren. Het zou, gezien die keuze, ook leiden tot praktische problemen om aanbieders van deze producten die zich verplicht moeten aansluiten te identificeren. Zij opereren immers niet op basis van een vergunning en zijn daarom niet opgenomen in een nationaal register. Dit maakt dat een eventuele aansluitplicht moeilijk te controleren is door het Kifid. Daarnaast is voor de consument niet duidelijk of de dienstverlener is aangesloten bij het Kifid, indien de dienstverlener daar zelf niet actief over communiceert.

Toegang voor klachten over gereguleerde producten en diensten

Sommige producten en diensten, zoals verzekeringen en beleggingsdiensten, zijn al wel gereguleerd, ook wanneer deze aan ondernemers worden aangeboden. Voor die producten en diensten ligt het uitbreiden van de bescherming met toegang tot Kifid meer voor de hand en is ook makkelijker te realiseren. In het notaoverleg van 26 september jl. noemde ik mijn positieve grondhouding om te kijken naar een wettelijke taak voor het Kifid waar het gaat om klachten van kleine ondernemers over financiële diensten en producten. Laagdrempelige geschilbeslechting kan helpen om meer evenwicht te brengen tussen klant en financiële dienstverlener als zij een conflict hebben. De gang naar de rechter kan immers ook voor kleine ondernemers een hoge drempel zijn. Toegang tot een geschilleninstantie voor kleine ondernemers kan ook bijdragen aan het vertrouwen in de financiële sector en het lerend vermogen van de sector.

Ik noemde daarbij ook dat ik wil voorkomen dat de kosten die voor aanbieders zijn verbonden aan aansluiting leiden tot duurdere producten voor kleine ondernemingen of zelfs tot minder aanbod van producten.²² Ik heb daarom tijdens het notaoverleg aangekondigd in gesprek te gaan met financiële dienstverleners en vertegenwoordigers van zzp-ers en mkb-ers over verdere uitbreiding van de toegang en de wenselijkheid en gevolgen daarvan.

Rondetafel

Dit heb ik gedaan via een door het ministerie georganiseerde rondetafel in november. Bij de rondetafel waren aanwezig: de AFM, de Nederlandse Vereniging van Banken, het Verbond van Verzekeraars, de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs (Adfiz), de Vereniging van Vermogensbeheerders en Adviseurs (VV&A), VNO-NCW/MKB-Nederland,

²⁰ Enkele uitzonderingen daargelaten, zoals klachten van ondernemers die nu bij BKR geregistreerd staan. Ook klachten van ondernemers over hun arbeidsongeschiktheidsverzekering kunnen bij Kifid worden behandeld. Beide typen klachten zijn door Kifid op grond van oude afspraken (zelfregulering) toegelaten.

²¹ Een uitzondering is de klacht van een natuurlijke persoon over een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Ook wanneer deze is afgesloten in de hoedanigheid van ondernemer (zzp-er), wordt de klacht behandeld als consumentenklacht en is de klacht behandelbaar door Kifid.

²² Dit is ook een van de redenen dat ik terughoudend omga met het reguleren van financiële producten voor ondernemers in de Wft.

ONL en ZZP NL. Daarnaast heb ik afzonderlijk nog met de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) gesproken. Het Kifid zelf was niet aanwezig bij de rondetafel, om zo een open gesprek over het Kifid te faciliteren. Wel heb ik afzonderlijk met het Kifid gesproken. Het Kifid staat in beginsel open voor uitbreiding van haar wettelijke takenpakket.

Tijdens de bijeenkomst waren alle partijen te spreken over de bestaande klachtprocedure van het Kifid. Zij zien dat het voor de consument eenvoudig is om een klacht in te dienen, dat Kifid deskundig is en vinden dat de klachtbehandeling een positief effect kan hebben op het vertrouwen in de sector. Ook waarderen zij dat het Kifid in eerste instantie inzet op bemiddeling en partijen dus bij elkaar probeert te brengen. Partijen zijn ook blij met de transparantie van het Kifid door de wijze waarop zij uitspraken publiceert.

Tegelijkertijd gaven partijen desgevraagd aan dat zij geen signalen hebben dat er brede behoefte bestaat aan uitbreiding van de mogelijkheden voor ondernemers om te klagen bij Kifid. Dit gold zowel voor financiële dienstverleners als voor de aanwezige vertegenwoordigers van mkb-ers en zzp-ers. Ook gaven vertegenwoordigers van financiële instellingen aan dat er aan de aansluiting (veel) kosten zijn verbonden, die ook invloed kunnen hebben op de prijs van financiële producten en diensten voor kleine partijen. Mocht er wettelijke toegang voor ondernemers worden geregeld dan was men het erover eens dat dit enkel zou moeten zien op de kleinste ondernemers: zzp-ers.

Vervolgstappen

Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken ben ik voornemens om geen wettelijke regeling te maken om toegang voor ondernemers tot Kifid uit te breiden waar het gaat om gereguleerde producten en diensten. Uit mijn gesprekken met het veld concludeer ik dat de toegevoegde waarde van een wettelijke regeling niet vaststaat, terwijl daaraan mogelijk wel negatieve consequenties zitten. Ik sluit een wettelijke regeling in de toekomst echter niet uit.

De omstandigheid dat weinig signalen binnenkomen bij brancheorganisaties betekent op zichzelf niet dat de wens of behoefte daadwerkelijk niet bestaat bij individuele ondernemers. Naar voren kwam bijvoorbeeld dat ondernemers eerder andere problemen hebben dan een geschil met een financiële dienstverlener en dat gezien de actualiteit een geschil met een financiële dienstverlener niet *top of mind* is. Dat kan echter veranderen. Met de signalen uit de rondetafel in het achterhoofd zal ik daarom nader onderzoek doen. Ik zal daarvoor verdiepende gesprekken voeren met ondernemersorganisaties over toegang tot Kifid voor kleine ondernemers. Daarnaast ben ik met ondernemersorganisaties in gesprek over de mogelijkheid om onder hun leden een uitvraag te doen, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief, om op die manier direct van ondernemers te horen. Deze uitvraag of andere signalen kunnen reden zijn om alsnog een regeling voor brede toegang uit te werken. Het is ook een mogelijkheid, indien slechts bij een specifiek type dienstverlening wél behoefte bestaat aan toegang tot de klachtprocedure bij het Kifid, dat daar een specifieke regeling voor komt.

Afsluitend

In deze brief heb ik uw Kamer nader geïnformeerd over een aantal onderwerpen die aan bod kwamen in het notaoverleg van 26 september jl. betreffende de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) over Kifid. Daarmee

voldoe ik aan enkele toezeggingen en een tweetal moties²³. Specifiek over het onderwerp toegang van het mkb tot het Kifid overweeg ik vooralsnog geen wettelijke regeling, omdat mij nog niet is gebleken dat ik daarmee voldoe aan een brede behoefte. Ik sluit echter niet uit dat deze er in de toekomst toch komt, indien uit nader onderzoek blijkt dat daar wel een brede of specifieke behoefte voor bestaat.

De Minister van Financiën,
S.A.M. Kaag

²³ Kamerstuk 35 727, nrs. 4 en 8.