

EUR Research Information Portal

Evaluatie Kifid. Tot zijn recht komen .

Publication status and date:

Published: 27/10/2020

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Document License/Available under:

Unspecified

Citation for the published version (APA):

Hers, J., Rougoor, W., Verheuel, N., de Vries, F., & Broekhuizen, K. (2020, Oct 27). Evaluatie Kifid. Tot zijn recht komen . SEO-rapport No. 2020-66

[Link to publication on the EUR Research Information Portal](#)

Terms and Conditions of Use

Except as permitted by the applicable copyright law, you may not reproduce or make this material available to any third party without the prior written permission from the copyright holder(s). Copyright law allows the following uses of this material without prior permission:

- you may download, save and print a copy of this material for your personal use only;
- you may share the EUR portal link to this material.

In case the material is published with an open access license (e.g. a Creative Commons (CC) license), other uses may be allowed. Please check the terms and conditions of the specific license.

Take-down policy

If you believe that this material infringes your copyright and/or any other intellectual property rights, you may request its removal by contacting us at the following email address: openaccess.library@eur.nl. Please provide us with all the relevant information, including the reasons why you believe any of your rights have been infringed. In case of a legitimate complaint, we will make the material inaccessible and/or remove it from the website.

Evaluatie Kifid



Amsterdam, oktober 2020
In opdracht van ministerie van Financiën

Evaluatie Kifid

Tot zijn recht komen

Johannes Hers
Ward Rougoor
Nils Verheuvcl

M.m.v.
Femke de Vries (&samhoud en Rijksuniversiteit Groningen)
Kleis Broekhuizen (Erasmus Universiteit Rotterdam)



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2020-66

ISBN: 978-90-5220-093-4

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2020 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Samenvatting

In deze samenvatting komen de belangrijkste aspecten van het evaluatieonderzoek bijeen. Het vat de feitelijke onderzoeksbevindingen van het evaluatieteam¹ samen en het bevat de conclusies en aanbevelingen die zij daaraan heeft verbonden. Het hoofdstuk bestaat uit vier delen.

Deel I bevat inleidende informatie over het evaluatieonderzoek. Het bevat een korte uiteenzetting van (i) het onderzoeksobject Kifid, (ii) de onderzoeksthema's en (iii) de onderzoeksaanpak.

Deel II bevat een samenvatting van de feitelijke onderzoeksbevindingen. Deze onderzoeksbevindingen zijn gerangschikt per onderzoeksthema.

Deel III bevat de conclusies en aanbevelingen van het evaluatieteam. Deze zijn eveneens gerangschikt per onderzoeksthema.

Deel IV is een beknopte weergave van de conclusies en aanbevelingen. Het zijn de *key takeaways*.

Deel I: Het evaluatieonderzoek

Kifid

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening (hierna: Kifid) is het centrale loket voor klachten van consumenten over financiële dienstverleners.² Het Kifid is daartoe ingevolge de Wet op het financieel toezicht door de minister van Financiën aangewezen. Het Kifid kent een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep. De Geschillencommissie is gericht op het doen van een uitspraak indien bemiddeling niet mogelijk blijkt. Bij de Commissie van Beroep kan onder voorwaarden beroep worden ingesteld tegen een bindende uitspraak van de Geschillencommissie. Uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend als zowel de consument als de financiële dienstverlener daarvoor van tevoren hebben gekozen, hetgeen in de regel het geval is. Uitspraken van de Commissie van Beroep zijn steeds bindend.

Het Kifid wordt gefinancierd door de bij het Kifid aangesloten financieel dienstverleners. In 2019 werkten er bij het Kifid 70 medewerkers en het budget bedroeg € 11,4 miljoen. Op dit moment zijn ruim 7.300 financiële dienstverleners bij het Kifid aangesloten. Het Kifid ontvangt jaarlijks vier- tot zesduizend klachten, waarvan er drieduizend daadwerkelijk behandelbaar zijn.

¹ Bestaand uit Johannes Hers, Ward Rougoor, Nils Verheuvél (allen SEO Economisch Onderzoek), Femke de Vries (&samhoud en Rijksuniversiteit Groningen) en Kleis Broekhuizen (Erasmus Universiteit Rotterdam). Het bureauonderzoek en interviews met individuele (belangenbehartigers) van consumenten zijn uitgevoerd door Johannes Hers, Ward Rougoor en Nils Verheuvél. De visitatiegesprekken met stakeholders zijn gehouden door Femke de Vries, Kleis Broekhuizen, Johannes Hers en Nils Verheuvél.

² In overeenstemming met de door het Kifid gehanteerde terminologie zijn deze financiële dienstverleners alle financiële ondernemingen die ingevolge de Wet op het financieel toezicht bij het Kifid moeten zijn aangesloten.

Onderzoekthema's

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Financiën. Het onderzoek beslaat de periode 2016-2020. In de onderzoeksopdracht staan drie thema's centraal:

- Onafhankelijkheid (in relatie tot financiering door de sector respectievelijk de verhouding met het ministerie van Financiën) en transparantie;
- Borging belang consument (omvat laagdrempeligheid, procedurele rechtvaardigheid en gelijkwaardige deelname procedure);
- Kosten en doelmatigheid (ten aanzien van reguliere klachten en klachtafhandeling beleggingsverzekeringen).

Onderzoekaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. De eerste fase bestond uit een analyse van toepasselijke regelgeving, statuten en reglementen, toetsing van de communicatie in enkele geselecteerde klachtdossiers, alsmede een kwantitatieve analyse van klachten en uitkomsten, en kosten en doorlooptijden. Voorts is in de eerste fase het consumentenperspectief in beeld gebracht door een analyse van het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid permanent door een onafhankelijk onderzoeksbureau laat uitvoeren, in combinatie met gesprekken met individuele consumenten en consumentenbelangenbehartigers. In de tweede fase van het onderzoek is gesproken met het bestuur, directie en medewerkers van het Kifid en een reeks van stakeholders (brancheorganisaties van financiële dienstverleners, financiële dienstverleners, consumenten en consumentenvertegenwoordigers, advocaten, het ministerie van Financiën, de Autoriteit Financiële Markten en diverse deskundigen (zie bijlage A).

Deel II: Feitelijke bevindingen

Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn formeel voldoende geborgd. In wettelijke regels respectievelijk de statuten en reglementen van het Kifid zijn voorwaarden opgenomen omtrent de onafhankelijkheid van het bestuur van het Kifid en de leden van de Geschillencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep ten opzichte van de financiële sector. Zo is het niet toegestaan dat bestuurders van het Kifid of leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep aan een financiële dienstverlener of een brancheorganisatie van financiële dienstverleners verbonden zijn of recent verbonden zijn geweest, dienen hun respectieve (neven)functies openbaar te worden gemaakt en is hun functioneren in het kader van het Kifid aan beperkingen onderworpen als sprake is van een mogelijke belangenverstremming. De reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep bevatten voorts de mogelijkheid een wrakingsverzoek ten aanzien van hun leden in te dienen. De onafhankelijkheid van de sector is voorts geborgd doordat de minister van Financiën moet instemmen met de (her)benoeming van bestuursleden van het Kifid en de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De instemming van de minister van Financiën is tevens vereist met betrekking tot het jaarverslag en de begroting van het Kifid. In een recent onderzoek naar de rechtstatelijke waarborging bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting (Bauw et al., 2017) werd geconstateerd

dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid voldoende zijn gewaarborgd in de statuten van het Kifid en aansluiten bij de waarborgen die de reguliere rechtspraak kent.³

Van de behandelbare klachten eindigde over de periode 2016-2019 bijna de helft in een bemiddelingsresultaat, ongeveer een derde in een uitspraak in het voordeel van de financiële dienstverlener en gemiddeld 7 procent in een uitspraak in het voordeel van de consument, blijkt uit deze evaluatie. De rest van de klachten is ingetrokken (en leidde dus evenmin tot een bemiddelingsresultaat). Het percentage uitspraken in het voordeel van consumenten kan niet als een indicator van onafhankelijkheid of onpartijdigheid worden opgevat. Het Kifid is verantwoordelijk voor een onafhankelijke geschillenbeslechting. De uitkomst van de procedure wordt bepaald door de (juridische) merites van de zaak. De borging van het consumentenbelang kan niet betekenen dat het Kifid hoe dan ook eerder geneigd zou moeten zijn de kant van de consument te kiezen.

Stakeholders van het Kifid zijn over het algemeen positief over de wijze waarop de onafhankelijkheid van het Kifid is georganiseerd en de waarborgen die ter zake zijn ingebouwd. Dit geldt ook voor de waarborgen die zijn ingebouwd rond de financiering van het Kifid door de sector. Verschillende stakeholders geven aan dat in de praktijk afdoende geborgd is dat de financiering door de sector niet leidt tot afhankelijkheid of partijdigheid van het Kifid. Wel zijn sommige stakeholders bezorgd over de beeldvorming op dit punt, en het daaraan mogelijk verbonden risico dat consumenten zich niet meer tot het Kifid wenden voor (bindende) afhandeling van een klacht. Consumenten die kritisch zijn over het Kifid geven wel aan dat zij het Kifid als partijdig zien omdat het gefinancierd wordt door de financiële sector.

Voor de onafhankelijkheid van het ministerie van Financiën zijn de waarborgen afdoende. Sinds de vorige evaluatie is het ministerie op meer afstand komen te staan bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep (de minister stemt alleen nog in met benoeming van de voorzitters). Vanuit de stakeholders zijn geen aanmerkingen gekomen op de huidige verhouding tussen het Kifid en het ministerie.

Thema 2: Borging consumentenbelang

Uit een vergelijking van kosten voor de consument en doorlooptijden van het Kifid kan geconcludeerd worden dat het Kifid op beide fronten inderdaad laagdrempeliger is dan de rechter. Consumenten geven aan dat het indienen van een klacht weinig moeite kost, en consumenten en financiële dienstverleners zijn enthousiast over de elektronische uitwisseling van stukken. De vindbaarheid van de website is goed en de leesbaarheid is sinds de vorige evaluatie verbeterd. Er kunnen op kleine punten (verwijzing naar andere geschillenbeslechtsers, positionering van de sneltest, toevoegen link naar register van financieel dienstverleners bij het klachtformulier) nog wel verbeteringen worden doorgevoerd. Ten aanzien van de bekendheid en vindbaarheid van het Kifid geldt dat sinds de laatste meting in 2016 het aantal ontvangen (behandelbare) klachten min of meer stabiel is. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal onbehandelbare klachten daalt. Stakeholders geven aan dat zij, voor zover zij daar zicht op hebben, geen groepen consumenten zien die zich stelselmatig niet tot het Kifid wenden. Een steekproef van een aantal dossiers leert

³ Bauw et al. (2017), p. 104.

dat het taalniveau van de uitspraken van het Kifid grotendeels in lijn is met het raamwerk voor 'klare taal' (Van der Bruggen, 2018).

Consumenten zijn over het algemeen tevreden over het Kifid. De gemiddelde beoordeling is een 6,8 en meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger. Driekwart geeft het Kifid een voldoende. De meerderheid van de consumenten is dus (redelijk) tevreden over het Kifid. Consumenten wier klacht via bemiddeling is afgehandeld geven het Kifid een hogere beoordeling dan consumenten wier klacht heeft geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie. Hier speelt mogelijkwjs een rol dat bij bemiddeling de consument en de financiële dienstverlener (met ondersteuning van het Kifid) zelf tot een oplossing komen. Consumenten die niet (volledig) in het gelijk worden gesteld geven het Kifid een lagere beoordeling dan consumenten die wel (gedeeltelijk) in het gelijk worden gesteld. Andere factoren die van belang zijn voor de uiteindelijke beoordeling zijn communicatie, gedrag van de secretaris, wijze van klachtbehandeling en doorlooptijden. Voor de toekomst kan het nuttig zijn een vorm van het klanttevredenheidsonderzoek uit te zetten onder consumenten met een niet-behandelbare klacht. Systematische informatie over de wijze waarop deze consumenten bij het Kifid terechtkomen en hoe zij de communicatie over hun klacht ervaren kan niet alleen een positieve bijdrage leveren aan hun beleving van procedurele rechtvaardigheid maar kan mogelijk ook handvatten bieden om de verdere beperking van de omvang van deze groep bevorderen. Voorts lijkt het ook nuttig om periodiek de klanttevredenheid van de aangesloten financiële dienstverleners te peilen.

Eenzijds is er een groep consumenten die kritisch is over het Kifid. Deze kritische consumenten ervaren slechts in beperkte mate dat zij gehoord worden en dat voldoende rekening is gehouden met hun argumenten (procedurele rechtvaardigheid). De ontevredenheid van deze consumenten lijkt mede voort te komen uit een andere perceptie van de rol van het Kifid. Waar het Kifid zelf als missie heeft het bieden van laagdrempelige geschillenbeslechting als alternatief voor de rechter, ziet een deel van de consumenten het Kifid vooral als een behartiger van het consumentenbelang. Zij verwachten dat het Kifid hen bijstaat in hun strijd tegen de financiële dienstverlener, en soms lijken zij het Kifid zelfs als verlener van (gratis) rechtsbijstand te zien. Juist deze consumenten zijn teleurgesteld.

Anderzijds geven zowel financiële dienstverleners als advocaten aan dat zij soms verrast worden doordat uitspraken anders uitvallen dan verwacht omdat naar hun zeggen niet altijd een zuiver juridische redenering gevolgd zou worden, maar ook overwegingen van redelijkheid en billijkheid een rol van betekenis spelen. Ook is er in enkele gevallen in de media onduidelijkheid ontstaan over de reikwijdte van uitspraken. Dit onderstreept het belang van een zorgvuldige communicatie. Als financiële dienstverleners in reactie op deze voorvallen niet langer kiezen voor een bindende uitspraak om daarmee de weg naar de rechter open te houden, doet dat uiteraard afbreuk aan de positie van het Kifid als klachteninstituut. Het Kifid balanceert voortdurend tussen deze uiteenlopende verwachtingen van consumenten en financiële dienstverleners.

Uit het onderzoek blijkt dat aan het bestaansrecht van het Kifid niet wordt getwijfeld, maar dat over de precieze rol van het Kifid in de context van de borging van het consumentenbelang verschillend wordt gedacht. Dat laatste lijkt in de kern verband te houden met de vraag of het Kifid een objectieve geschillenbeslechter is of dat het Kifid er is om belangen van consumenten te borgen, respectievelijk wat de balans moet zijn tussen deze rollen. Het Kifid

is bovenal een onafhankelijke, onpartijdige en objectieve geschillenoplosser. Het kan echter geen twijfel lijden dat het Kifid ook bijdraagt aan het borgen van het consumentenbelang, zonder een belangenbehartiger van consumenten te zijn. Dit sluit aan bij de wettelijke taakopdracht van het Kifid en volgt uitdrukkelijk uit de taakopvatting van het Kifid zelf. De vraag is wel hoe de rollen naast elkaar moeten bestaan en waar het evenwicht moet liggen. Aan de beantwoording van die vraag wordt in de conclusies en aanbevelingen aandacht besteed.

Thema 3: Doelmatigheid en kosten

De kosten van het Kifid per behandelde zaak zijn hoger dan van enkele andere geschilleninstanties maar lager dan van de rechter. Dat geldt ook voor de doorlooptijden. Verklaringen voor de hogere kosten en langere doorlooptijden dan andere geschilleninstanties zijn de grotere heterogeniteit en (gemiddelde) complexiteit van zaken die aan het Kifid worden voorgelegd en verschillen in schaal en procedures met andere geschilleninstanties. De kosten per behandelde zaak zijn, deels als gevolg van incidentele oorzaken (bijvoorbeeld eenmalige afschrijving op de automatisering en oprichting van het team beleggingsverzekeringen) toegenomen sinds 2016. Een andere verklaring voor die toename is het beperken van de verkorte procedures in reactie op de vorige evaluatie.

De doorlooptijden van klachtbehandeling zijn (gemiddeld) gedaald sinds 2016, en zijn ook sneller gedaald dan doorlooptijden van andere geschilleninstanties. In 2019 werd 83 procent van alle klachten binnen 90 dagen na het compleet maken van het dossier afgesloten (conform ADR-richtlijn). De doorlooptijden bij klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn aanmerkelijk langer dan bij andere typen klachten. Sinds 2018 worden er wel meer klachten per jaar behandeld, hetgeen ertoe leidt dat de voorraad in twee jaar is gedaald met ongeveer 200 klachten. Dit is een nettoresultaat van ruim 400 behandelde klachten en de instroom van ruim 200 nieuwe klachten. Dit is onder meer te danken aan de projectmatige aanpak van deze klachten (projectteam beleggingsverzekeringen). Per 1 juni 2020 wachten nog 606 zaken op een definitieve uitspraak of bemiddeling. De helft van deze zaken stamt uit 2012-2015. Er is dus wel sprake van een verbetering in de afhandeling van deze klachten, maar de voorraad nog niet behandelde klachten blijft substantieel. Dit is mede het gevolg van het feit dat het Kifid gewacht heeft op richtinggevende uitspraken. De lange duur van deze klachtafhandeling leidt tot veel onbegrip en teleurstelling.

Deel III: Conclusies en aanbevelingen

Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn gewaarborgd in de statuten en reglementen. De aanbevelingen op dit punt uit de vorige evaluatie zijn doorgevoerd. Op dit punt heeft het evaluatieteam geen aanbevelingen.

Thema 2: Borging consumentenbelang

Tussen financiële dienstverleners en klanten bestaat een inherente ongelijkheid in het klachtproces. De manier waarop het Kifid bijdraagt aan het verkleinen van die ongelijkheid kan worden verbeterd. Om misverstanden te voorkomen over wat de consument van het Kifid kan verwachten zou het Kifid de rol van de secretaris nader kunnen verhelderen. De

borging van het consumentenbelang houdt in dat consumenten bij het Kifid op een laagdrempelige wijze een klacht over een financiële dienstverlener kunnen indienen. In het klachtproces bestaat evenwel een inherente ongelijkheid tussen financiële dienstverleners en consumenten. Die ongelijkheid betreft niet alleen inhoudelijke kennis over financiële producten en financiële diensten. Er is ook sprake van procedurele ongelijkheid: financiële dienstverleners hebben meer proceskennis en proceservaring en kunnen zich kostbare gespecialiseerde juridische bijstand veroorloven. Het Kifid probeert deze ongelijkheid op verschillende manieren te compenseren. Het Kifid helpt consumenten bij het scherp krijgen en het verwoorden van hun klacht. Voorts begeleidt het Kifid klagers gedurende de klachtbehandeling op procesmatig vlak, bijvoorbeeld door hen voor te bereiden op het verloop van een bemiddelingstraject of een mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie. Het verdient aanbeveling dat Kifid dit op zichzelf waardevolle begeleidingsproces, waarin de secretarissen van de Geschillencommissie een centrale rol vervullen, intensiveert door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor beleid gelden, en door verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling. Wel moet voorkomen worden dat als gevolg daarvan bij consumenten nog meer dan thans het geval is de onjuiste indruk ontstaat dat de secretarissen er zijn om hun standpunten te verdedigen als ware zij hun advocaten. Daartoe is een zeer actief verwachtingenmanagement nodig over wat consumenten wel en niet van het Kifid kunnen verwachten. Hierbij kan worden gedacht aan actieve communicatie door middel van een voorlichtingsfilm en/of infographics. Mogelijk kan ook het kenniscentrum van het Kifid worden benut om consumenten meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen. Verder kan het toegankelijker maken van de setting van een zitting van de Geschillencommissie een deel van de ervaren spanning van consumenten wegnemen door de indeling van de zittingszaal minder afstandelijk te maken en consumenten persoonlijk aan te spreken voor aanvang van de zitting. Ook kan het bijdragen aan procedurele rechtvaardigheid om de desbetreffende medewerker van de financieel dienstverlener uit te nodigen voor een zitting, naast de jurist.

Waar het gaat om de beoordeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten. Daarbij zou overwogen kunnen worden dat het Kifid stevast nagaat of de klagende consument zorgvuldig door de financiële dienstverlener is behandeld (anders gezegd: of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. Het ligt in de rede dat deze zorgvuldigheidstoets plaatsvindt als het desbetreffende dossier een aanwijzing voor een zorgplichtschending bevat. De zorgvuldigheidstoets behoeft derhalve niet te behelzen dat het Kifid eigener beweging en op een actieve wijze onderzoekt, bijvoorbeeld door het opvragen van informatie, of mogelijk sprake is geweest van een zorgplichtschending. Een ruim toetsingskader zoals hier voorgestaan doet recht aan de positie van het Kifid als gespecialiseerd klachteninstituut in de financiële sector. In die sector wordt het belang van een zorgvuldige klantbehandeling door alle relevante stakeholders volmondig onderschreven, onder meer door middel van het adagium ‘klant centraal’ of ‘klantbelang centraal’. In de Wet op het financieel toezicht zijn mede met het oog daarop ook algemene, ‘open’, zorgvuldigheidsnormen opgenomen, welke normen tevens deel uitmaken van het civiele recht. Deze gedragsnormen kunnen de grondslag vormen voor de hier bedoelde zorgvuldigheidstoets. De toepassing van een zorgvuldigheidstoets zoals hier bedoeld kan de door sommige financiële dienstverleners geuite zorg wegnemen dat uitspraken door het Kifid af en toe onverwacht resulteren in een redelijkheids- en billijkheidsoordeel dat niet rechtstreeks lijkt voort te vloeien uit het juridische debat dat partijen ten overstaan van het Kifid hebben gevoerd.

Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Door te bezien of sprake is geweest van een zorgvuldige klantbehandeling, kan het Kifid binnen de daarvoor binnen ons recht geldende grenzen een belangrijke rol spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Het evaluatieteam vindt het van belang dat het Kifid daarbij oog heeft voor gevestigde gedragswetenschappelijke inzichten ten aanzien van consumenten, waarvoor onder andere het ministerie van Financiën en de Autoriteit Financiële Markten in toenemende mate aandacht vragen. Uit deze gedragsinzichten blijkt dat consumenten hun beslissingen veelal en voorspelbaar op een niet volledig rationele wijze nemen, en dat in de context van financiële dienstverlening van die gedragsinzichten zowel ten gunste als ten nadele van consumenten gebruik kan worden gemaakt.

De beoordeling van klachten van consumenten vraagt meer dan alleen juridische expertise. De taak van het Kifid bestaat primair uit het beoordelen van klachten van consumenten aan de hand van het juridisch kader. Bij stakeholders bestaat geen twijfel over de juridische expertise van de secretarissen van het Kifid of de leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De juridische beoordeling van klachten die aan het Kifid worden voorgelegd vergen evenwel veelal ook (meer) financieel-economische expertise. Voorts kan aanvullende expertise met betrekking tot consumentengedrag onontbeerlijk zijn in het kader van de beoordeling of consumenten zorgvuldig zijn behandeld. Het Kifid zou kunnen overwegen om zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep de financieel-economische en de gedragseconomische kennis te versterken. Een dergelijke structurele uitbreiding van expertise binnen het Kifid verdient in de ogen van het evaluatieteam de voorkeur boven een inschakeling van externe experts op *ad hoc* basis.

Thema 3: Doelmatigheid

Doordat doorlooptijden in complexe zaken lang zijn bestaat het risico dat dit ten koste gaat van de doelstelling van het Kifid, te weten de snelle en laagdrempelige geschillenbeslechting. Om te voorkomen dat doorlooptijden over de gehele linie te lang worden is het aanbevelenswaardig dat (zoals voor de beleggingsverzekeringen het geval is) in ieder geval de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch af te zonderen en zo nodig via aangepaste procedures te laten werken. Hiermee wordt voorkomen dat noodzakelijke aandacht en capaciteit voor complexe zaken ten koste gaat van de doorlooptijd van eenvoudige zaken. Een verdere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden. Een soortgelijke reservering van financiering en capaciteit voor het nieuwe loket voor ondernemers is aan te raden om te voorkomen dat dit loket ten koste gaat van de capaciteit voor de wettelijke taak (klachtafhandeling consumenten). Overigens is dit risico vooralsnog beperkt omdat er nog heel weinig klachten binnenkomen bij het ondernemersloket. Doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen zouden nog meer kunnen worden aangepakt door clusters met relatief veel oude klachten voorrang te geven boven andere clusters.

Ten slotte kan het Kifid meer bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector. Dit kan het Kifid realiseren door op geaggregeerd niveau trends en lessen over financiële dienstverlening te trekken uit de klachten die zij krijgt voorgelegd en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek. Als illustratie kan dienen de wijze waarop de Financial Ombudsman

Service in het Verenigd Koninkrijk rapporteert over dit soort trends in klachten per deelsector en type product. Hiermee wordt ook bijgedragen aan het structureel verbeteren van de financiële dienstverlening. Het is in algemene zin aanbevelenswaardig dat het Kifid op een actieve wijze relevante stakeholders (financiële dienstverleners, consumenten, wet- en regelgevers en publieke toezichhouders) periodiek informeert over trends in klachttypen, bemiddelingsresultaten en uitspraken, opdat een leerproces op gang kan worden gebracht die een bijdrage kan leveren aan verstandiger consumentenkeuzegedrag, hoogwaardiger dienstverlening door financiële dienstverleners en effectievere regulering en toezicht. In het verlengde hiervan geldt dat de uitwisseling van kennis en ervaring met andere geschilleninstanties nog beperkt is, maar dat er wel in toenemende mate activiteiten ontplooid worden om dit te versterken. Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger functioneren van het Kifid en van de financiële sector. De lessen uit klachtbehandeling zouden door de sector immers weer moeten worden toegepast.

Overig: geheimhouding schikkingen inzake beleggingsverzekeringen

Tenslotte heeft een van de onderzoeksvragen geen betrekking op het functioneren van het Kifid maar op de vraag of verzekeraars zich houden aan hun toezegging om geen beroep meer te doen op geheimhouding bij bemiddelingsovereenkomsten inzake beleggingsverzekeringen. Het Kifid geeft aan dat het formeel geen partij is bij deze overeenkomsten. Verzekeraars geven aan dat de afspraak (uit 2015) om geen geheimhouding te eisen nog steeds staat, en dat dit dus niet zou moeten voorkomen. Opgemerkt wordt dat er mogelijk verwarring bestaat over geheimhouding tijdens het bemiddelingsproces (wel toegestaan) en geheimhouding van de uiteindelijke schikking (niet toegestaan). Wij hebben geen stakeholders gesproken die expliciet bevestigd hebben dat geheimhouding eisen over de *bemiddelingsovereenkomsten* bij beleggingsverzekeringen nog voorkomt, maar wij kunnen op basis van de gesprekken met consumenten en belangenbehartigers niet uitsluiten dat dit in de praktijk nog wel (informeel) gebeurt. In dat laatste geval is niet duidelijk of deze geheimhouding enkel ziet op het bemiddelingsproces of ook op de uiteindelijke overeenkomst. Wij hebben dus geen bewijs dat het gebeurt maar kunnen het evenmin uitsluiten.

Deel IV: Key takeaways

- Waar het gaat om de inhoudelijke behandeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten door in de context van een zorgvuldigheidstoets tevens rekening te houden met de wijze waarop klanten zijn behandeld.
- Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector door wetenschappelijke consumentengedraginszichten te betrekken in zijn oordeelsvorming.
- Het verdient aanbeveling dat het Kifid de visie op klachtbehandeling verder ontwikkelt door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor beleid gelden, en door nog meer training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling.
- Tegelijk moet (dan) het verwachtingenmanagement geïntensiveerd worden door actieve communicatie over de rol van het Kifid, bijvoorbeeld door middel van een voorlichtingsfilm en infographics.

- Het versterken van de financieel-economische en gedragseconomische kennis zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep verdient aanbeveling.
- Ook het kenniscentrum kan benut kunnen worden om consumenten door laagdrempelige communicatie meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen.
- Het Kifid kan bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector door op geaggregeerd niveau trends en lessen uit behandelde klachten te delen met relevante stakeholders.
- Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger functioneren van het Kifid.
- Een nadere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden.
- Door clusters met relatief veel oude klachten over beleggingsverzekeringen voorrang te geven boven andere clusters kan de lange doorlooptijd van deze klachten wellicht nog verder beperkt worden.

Inhoud

Samenvatting	i
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Scope en onderzoeksaanpak.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Werkwijze Kifid	5
2.1 Werkwijze Kifid.....	5
2.2 Kengetallen.....	7
2.3 Bevindingen evaluatie 2016	14
3 Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie	17
3.1 Formele onafhankelijkheid en transparantie.....	17
3.2 Visie stakeholders.....	22
4 Borging consumentenbelang	23
4.1 Vindbaarheid en laagdrempeligheid website.....	23
4.2 Klanttevredenheidsonderzoek.....	24
4.3 Dossieranalyse.....	38
4.4 Procedurele rechtvaardigheid	43
4.5 Visie stakeholders.....	48
5 Kosten en doelmatigheid	51
5.1 Doorlooptijden reguliere klachtafhandeling	51
5.2 Doorlooptijden per segment	55
5.3 Doorlooptijden klachten beleggingsverzekeringen.....	57
5.4 Kostenontwikkeling	59
5.5 Visie stakeholders.....	62
6 Conclusies en aanbevelingen	65
6.1 Feitelijke bevindingen.....	65
6.2 Conclusies en aanbevelingen	68
6.3 Key takeaways	71
Bijlage A Interviewpartners	73
Bijlage B Kengetallen	75

1 Inleiding

Het Kifid is door de minister van Financiën aangewezen als alternatieve geschillenbeslechter tussen consumenten en financiële dienstverleners. Deze evaluatie spitst zich toe op de onafhankelijkheid, de borging van het consumentenbelang en de doelmatigheid van het Kifid over de periode 2016-2020.

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding voor het onderzoek, de scope en de onderzoeksaanpak. De aanleiding van deze evaluatie is de wettelijke bepaling dat het Kifid eens in de vier jaar geëvalueerd zal worden, maar het onderzoek gaat ook in op vragen die gesteld zijn in recente overleggen in de Tweede Kamer. Bij de onderzoeksaanpak wordt besproken welke methoden zijn gebruikt voor deze evaluatie. Dit hoofdstuk eindigt met een leeswijzer voor de volgende hoofdstukken.

1.1 Aanleiding

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is in 2007 opgericht door financiële brancheorganisaties en de Consumentenbond.⁴

Op basis van de *Wet op het financieel toezicht* (Wft) moeten financiële ondernemingen - zoals banken, verzekeraars en beleggingsondernemingen - zorg dragen voor een adequate behandeling van klachten van hun klanten. In dat kader moeten de financiële ondernemingen ook zijn aangesloten bij een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die daartoe door de minister van Financiën ingevolge de *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten* is aangewezen. Die instantie is het Kifid. Op het Kifid zijn regels van toepassing uit hoofde van het op de Wft gebaseerde *Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft* (BGfo) en de *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten*. Laatstgenoemde wet vormt de omzetting in het Nederlandse recht van de Europese Richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, die afgekort op basis van de Engelstalige aanduiding *Alternative Dispute Resolution* bekend staat als de ‘ADR’-richtlijn.

Het Kifid is een centraal loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Bij het Kifid kunnen consumenten hun beklag doen over financiële dienstverleners. De term ‘financiële dienstverleners’ zoals hier gebruikt is de door het Kifid gehanteerde verzamelnaam voor de financiële ondernemingen die uit hoofde van de Wft bij het Kifid zijn aangesloten. Op dit moment zijn dat er ruim 7.300.

Op grond van de toepasselijke wettelijke regels wordt het Kifid ten minste iedere vier jaar aan een evaluatie onderworpen. Die evaluatie wordt uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. Dit rapport is het resultaat van de evaluatie die in 2020 is verricht.

De verantwoordelijkheid voor het laten uitvoeren van deze evaluatie ligt in principe bij het Kifid zelf. Mede naar aanleiding van discussie in de Tweede Kamer over de onafhankelijkheid van het

⁴ Zie over de ontstaansgeschiedenis van het Kifid bijvoorbeeld het jaarverslag van het Kifid over 2008, p. 8.

Kifid, heeft de minister van Financiën het opdrachtgeverschap van de thans verrichte evaluatie naar zich getrokken teneinde de objectiviteit van het onderzoek zo goed mogelijk te borgen.

De evaluatie heeft zich toegespitst op de volgende hoofdonderwerpen:

- Onafhankelijkheid (ten opzichte van zowel de sector als het ministerie van Financiën) en transparantie;
- Borging belang consument (omvat laagdrempeligheid, procedurele rechtvaardigheid en gelijkwaardige deelname procedure);
- Kosten en doelmatigheid (ten aanzien van reguliere klachten en klachtafhandeling beleggingsverzekeringen).

In de evaluatie is tevens in meer algemene zin aandacht besteed aan de eisen waaraan het Kifid uit hoofde van de toepasselijke wettelijke bepalingen moet voldoen.

In de evaluatie zijn voorts enkele actuele kwesties betrokken. Door leden van de Tweede Kamer zijn mede naar aanleiding van een uitzending van het televisieprogramma Radar van 27 januari 2020 vragen gesteld over:

1. Berichten dat verzekeraars zich niet zouden houden aan hun toezegging om geen beroep meer te doen op geheimhouding bij schikkingen inzake beleggingsverzekeringen;
2. Hoe het grote aantal klachten inzake beleggingsverzekeringen door het Kifid zal worden afgehandeld;
3. Meldingen van consumenten die menen dat het Kifid de kant kiest van banken en verzekeraars.

De minister van Financiën heeft toegezegd dat deze punten worden meegenomen in de evaluatie van het Kifid.

1.2 Scope en onderzoeksanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. In de eerste fase is primair fact-finding en analyse gedaan ten behoeve van de feitelijke onderzoeksvragen, zoals vragen naar de feitelijke organisatie van het Kifid, de consumententevredenheid, de laagdrempeligheid en begrijpelijkheid, en vragen naar kosten en doelmatigheid. Dit is gebeurd op basis van analyse van statuten en reglementen, toetsing van de communicatie voor een selectie van dossiers, een kwantitatieve analyse van klachten en uitkomsten, en kosten en doorlooptijden. Daarnaast is het consumentenperspectief in beeld gebracht door een analyse van het bestaande klanttevredenheidsonderzoek dat het Kifid door een onafhankelijk onderzoeksbureau uit laat voeren, in combinatie met een aantal gesprekken met individuele consumenten en belangenbehartigers. In aanvulling hierop is in de tweede fase van het onderzoek uitgebreid gesproken met het Kifid en stakeholders van het Kifid door een deel van het evaluatieteam (Femke de Vries, Kleis Broekhuizen, Johannes Hers en Nils Verheuvél). De inbreng van de stakeholders op de onderzoeksvragen en kernpunten van de evaluatie (onafhankelijkheid, borging belang consumenten en kosten en doelmatigheid) is vervolgens per thema apart gerapporteerd.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk gaat in op de werkwijze van het Kifid, belangrijke kengetallen en de bevindingen uit de vorige evaluatie. Hoofdstuk 3 gaat in op de borging van de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zoals die blijkt uit de statuten en reglementen en uit de gesprekken met de stakeholders. Hoofdstuk 4 gaat over de borging van het consumentenbelang, zoals die naar voren komt uit het klanttevredenheidsonderzoek, een dossieranalyse en gesprekken met een aantal consumenten en belangenbehartigers, en andere stakeholders. Hoofdstuk 5 bespreekt de kosten en de doelmatigheid onder andere door een analyse van een aantal kengetallen over doorlooptijden en kosten per behandelde zaak. Hoofdstuk 6 geeft de conclusies en aanbevelingen op de drie kernpunten van de evaluatie.

2 Werkwijze Kifid

Een consument kan zich melden met een klacht bij het Kifid als de klachtenprocedure bij de desbetreffende dienstverlener zonder bevredigend resultaat is doorlopen. Ongeveer de helft van de behandelbare klachten wordt door het Kifid via bemiddeling afgedaan. In ruim 40 procent van de gevallen wordt er een uitspraak gedaan door de Geschillencommissie. Klachten worden in toenemende mate afgehandeld via bemiddeling, van 39 procent in 2016 naar 59 procent in 2019.

Dit hoofdstuk gaat onder meer in op de voorwaarden om een klacht in te dienen bij het Kifid, de verschillende behandeltrajecten en de procedure. Paragraaf 2.1 bespreekt de werkwijze van het Kifid. De belangrijkste kengetallen over het aantal zaken, uitkomsten van behandelbare zaken en redenen waarom een klacht niet behandelbaar is, zijn weergegeven in paragraaf 2.2. De evaluatie van het Kifid uit 2016 is samengevat in paragraaf 2.3.

2.1 Werkwijze Kifid

De werkwijze van het Kifid is vastgelegd in zijn statuten en reglementen die via de website van het Kifid kunnen worden geraadpleegd.⁵ Een belangrijk basisuitgangspunt is dat consumenten pas met een klacht bij het Kifid terecht kunnen als zij zonder bevredigend resultaat de interne klachtenprocedure (IKP) bij de desbetreffende financiële dienstverlener hebben doorlopen.⁶ Het Kifid neemt overigens ook om andere redenen klachten niet in behandeling.⁷ Dat is bijvoorbeeld het geval in de volgende situaties:

1. De klager is geen consument;
2. De klacht is nog niet voorgelegd aan de financieel dienstverlener via een interne klachtenprocedure (IKP);
3. De financieel dienstverlener heeft nog geen antwoord gegeven binnen 8 weken na indienen van de klacht;
4. De klacht is meer dan een jaar geleden voor het eerst kenbaar gemaakt of het definitieve klachtstandpunt van de financieel dienstverlener is meer dan 3 maanden geleden ingenomen;
5. De financieel dienstverlener was niet aangesloten bij het Kifid op het moment dat de klacht is ontstaan;
6. De klacht is al eerder voorgelegd aan de rechter, het Kifid of een andere geschilleninstantie.

De criteria omtrent behandelbaarheid maken ook deel uit van de zogenaamde sneltest die het Kifid ten behoeve van consumenten heeft ontworpen.⁸ De sneltest is een digitaal hulpmiddel. Met de sneltest kan de consument vlot nagaan of hij met zijn klacht bij het Kifid terecht kan. Het doen van de sneltest is geen verplichting bij het indienen van een klacht. Het komt daardoor voor dat een consument een niet-behandelbare klacht toch indient en vervolgens nul op het rekest krijgt. Het is ook mogelijk dat een consument een negatieve conclusie uit de sneltest krijgt, maar niettemin

⁵ www.kifid.nl

⁶ Art. 3.1 Reglement Geschillencommissie.

⁷ Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies, artikel 2. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

⁸ <https://www.kifid.nl/sneltest/>

een klacht indient. Het Kifid streeft ernaar om binnen één week na ontvangst van de relevante stukken uitsluitend te geven over de behandelbaarheid van de klacht.

Indien de klacht behandelbaar is, begint de procedure. Een secretaris van het Kifid doet indien nodig navraag bij de consument voor extra informatie om het klachtformulier aan te vullen. Het klachtformulier wordt naar de financieel dienstverlener gestuurd, die de mogelijkheid heeft tot verweer. Als dat verweer meer omvat dan het standpunt dat de financiële dienstverlener heeft ingenomen in het kader van de IKP, kan de consument daar weer op reageren, repliek genaamd. Daarop kan de financiële dienstverlener dan weer een reactie geven, dupliek genaamd.

Er zijn verschillende behandelroutes bij het Kifid:

1. Bemiddeling;
2. Verkorte procedure bij de Geschillencommissie, als de klacht duidelijk ongegrond is;
3. Reguliere procedure bij de Geschillencommissie, als bemiddeling in de voorfase niet geslaagd is:
 - a. Bevat mogelijkterwils, niet noodzakelijkerwils, een hoorzitting;
 - b. Op die hoorzitting kan ook een schikkingsresultaat worden bereikt;
 - c. Als op de hoorzitting geen schikkingsresultaat is bereikt, volgt een uitspraak;
4. Beroep bij de Commissie van Beroep.

Bij bemiddeling tracht de secretaris de partijen bij elkaar te brengen om samen tot een oplossing of schikking te komen. Soms kan dit telefonisch of per brief, maar soms is een bemiddelzitting ook gewenst. Geen van de partijen is gedwongen een bemiddelingsovereenkomst te tekenen, het Kifid faciliteert alleen de bemiddeling.

Indien de partijen er niet uitkomen, wordt de reguliere procedure voortgezet en doet de Geschillencommissie uitspraak. Er kan een uitspraak worden gedaan alleen op basis van het dossier indien de Geschillencommissie van mening is dat het dossier voldoende informatie bevat om een uitspraak te doen. In andere gevallen wordt een hoorzitting gearrangeerd, alwaar beide partijen hun verhaal kunnen doen. Het komt regelmatig voor dat op de hoorzitting partijen alsnog een schikking bereiken. Als dat niet het geval is, volgt een uitspraak van de Geschillencommissie. De verkorte procedure wordt alleen gevolgd in zaken waarin de klacht duidelijk ongegrond is. In een verkorte procedure doet de Geschillencommissie uitspraak alleen op basis van het dossier. De uitspraak in een verkorte procedure is altijd niet-bindend.

In de reguliere procedure kiezen beide partijen er van tevoren voor of de uitspraak bindend is of niet. Alleen als beide partijen een bindende uitspraak accepteren, is de uitspraak dat ook (het is dan een zogenaamd 'bindend advies'). Bij een bindende uitspraak kunnen partijen onder bepaalde voorwaarden nog in beroep gaan bij de Commissie van Beroep. Na een uitspraak van de Commissie van Beroep is men bij het Kifid uitgeprocedeerd, maar kunnen partijen de uitspraak nog wel ter marginale toetsing aan de rechter voorleggen. De rechter toetst dan of de procedure bij het Kifid op juiste wijze is doorlopen. In 2019 was 93 procent van alle uitspraken bindend.

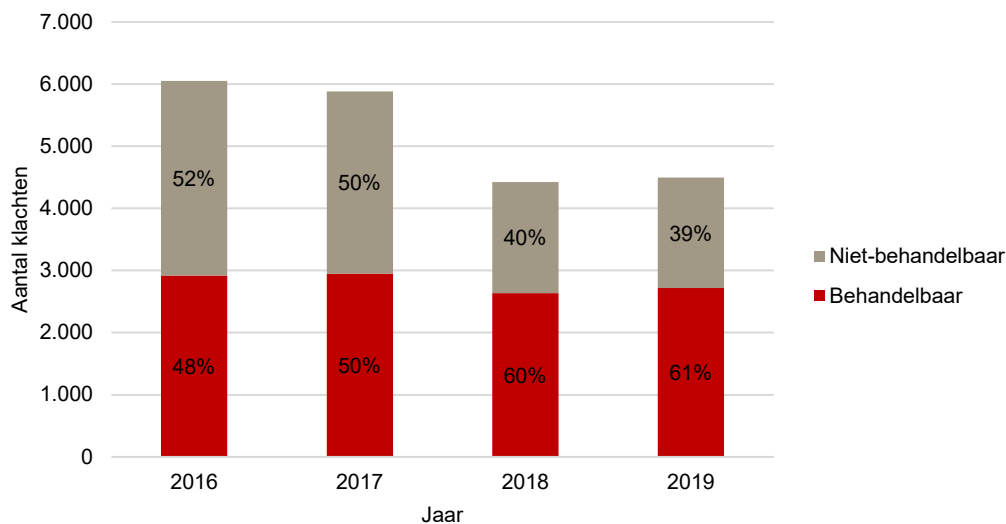
2.2 Kengetallen

Deze paragraaf bespreekt enkele kengetallen van het Kifid. Dit geeft inzicht in de activiteiten van het Kifid, welk deel van de klachten niet-behandelbaar is, hoe dat komt, wat de verdeling van uitkomsten is bij behandelbare klachten. Verder splitsen wij de resultaten uit naar segment, om te zien of daar verschillen optreden.

2.2.1 Aantal klachten en uitkomsten

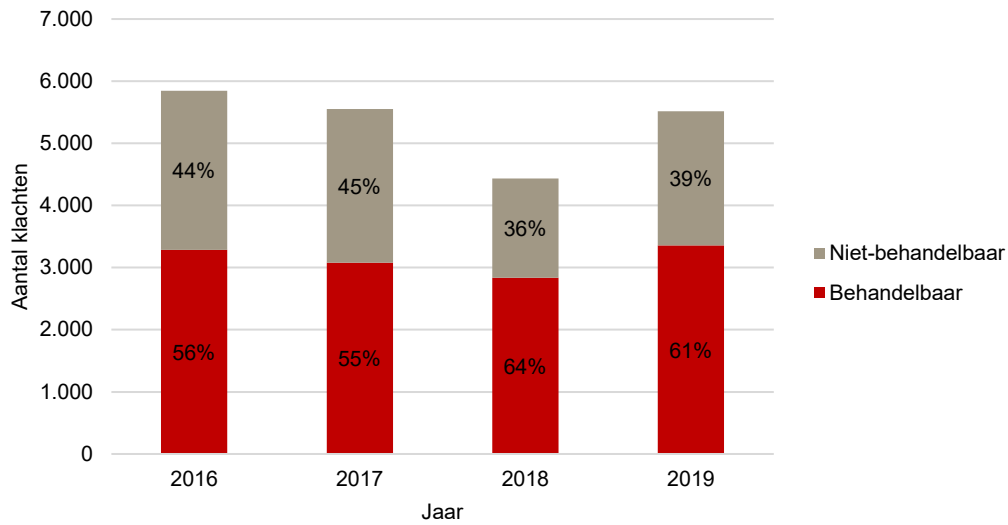
De instroom van het aantal klachten is sinds 2016 gedaald (Figuur 2.1). In 2016 ontving het Kifid ca. 6 duizend klachten, waarvan 48 procent behandelbaar was, oftewel 2.919 behandelbare klachten. Na 2017 is het aantal niet-behandelbare klachten sterk gedaald naar 40 procent van het totaal. Het aantal behandelbare klachten bleef redelijk stabiel, maar het aandeel daarvan steeg dus naar 60 procent. De trend laat zien dat minder consumenten zich melden bij het Kifid met een klacht die het Kifid eigenlijk niet kan behandelen en dat is positief. Deze cijfers suggereren dat het voor de consument duidelijker is geworden welke klachten het Kifid wel of niet kan behandelen.

Figuur 2.1 Instroom klachten gedaald, voornamelijk minder niet-behandelbare klachten



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid

Het aandeel behandelbare klachten in de uitstroom is toegenomen (Figuur 2.2). De uitstroom verwijst naar alle klachten die het Kifid in een jaar heeft afgesloten, zowel behandelbaar als niet-behandelbaar. Bovenstaande figuur (instroom) laat zien hoeveel zaken het Kifid per jaar heeft ontvangen. Onderstaande figuur (uitstroom) laat zien hoeveel zaken het Kifid per jaar heeft afgedaan. Het Kifid handelt 5 tot 6 duizend zaken per jaar af, alhoewel het aantal in 2018 lager was. Van die zaken was in 2019 61 procent een behandelbare zaak. Dit is een toename vergeleken met 2016 en 2017. Het aantal consumenten dat tevergeefs een klacht bij het Kifid indient, neemt dus af. Dit laat ook zien dat het Kifid minder tijd kwijt is aan klachten die ze niet kunnen behandelen. Dat de uitstroom in 2018 lager was dan in andere jaren, had vooral te maken met een lagere uitstroom van niet-behandelbare klachten, de uitstroom bij behandelbare klachten fluctueert minder en ligt vrij stabiel rond de 3 duizend klachten per jaar. Dit correspondeert met Figuur 2.1.

Figuur 2.2 Toenemend deel behandelbare klachten in uitstroom

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid

De belangrijkste reden dat een klacht niet behandelbaar is, is dat de consument niet de interne klachtenprocedure bij de financieel dienstverlener heeft doorlopen (Tabel 2.1). Het Kifid neemt een klacht alleen in behandeling als de consument de klacht eerst bij de financieel dienstverlener heeft gemeld en dat niet tot een oplossing heeft geleid. Indien de consument dat wenst, stuurt het Kifid de klacht door naar de financieel dienstverlener zodat de interne klachtenprocedure kan worden doorlopen. Een andere belangrijke reden is dat de klacht incompleet is, dan missen er bepaalde relevante aspecten of documenten. Dit speelt bij 22 procent van de niet-behandelbare klachten een rol. Als ook na contact met de consument en doorvragen door een secretaris van het Kifid de vereiste informatie achterwege blijft, wordt de klacht als niet-behandelbaar beschouwd. Ten derde komt het geregeld voor dat de indiener van de klacht zelf geen consument is volgens de definitie van het reglement, dan kan het Kifid de klacht ook niet behandelen.

Tabel 2.1 Belangrijkste reden niet-behandelbaar is niet doorlopen van interne klachtenprocedure

Reden niet-behandelbaar	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	50%	48%	36%	40%	44%
Geen consument	8%	8%	9%	8%	8%
Klacht niet binnen termijnen ingediend	2%	3%	4%	3%	3%
Financieel dienstverlener niet aangesloten	3%	4%	4%	2%	3%
Geen financieel dienstverlener	4%	3%	3%	2%	3%
Klacht incompleet	20%	19%	23%	26%	22%
Geen klacht	3%	4%	3%	2%	3%
Overig	11%	12%	17%	15%	13%
Totaal niet-behandelbaar	2.557	2.474	1.595	2.156	8.782

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Percentages tellen mogelijk niet op tot 100 door afronding

Van de behandelbare klachten eindigt bijna de helft met een schikking (Tabel 2.2). Tussen 2016 en 2019 zijn in 47 procent van de zaken de consument en de financieel dienstverlener zelf (of met bemiddeling van het Kifid) tot een overeenkomst gekomen, zonder dat er een uitspraak nodig was. Tot en met 2018 werden ingetrokken klachten zonder bemiddelingsresultaat nog tot behandelbare klachten gerekend. Tussen 2016 en 2018 lag dat aandeel op 12 procent. Vanaf 2019 worden deze klachten als ‘niet-behandelbaar’ geclassificeerd, wat het aandeel van 0 procent in 2019 verklaart.

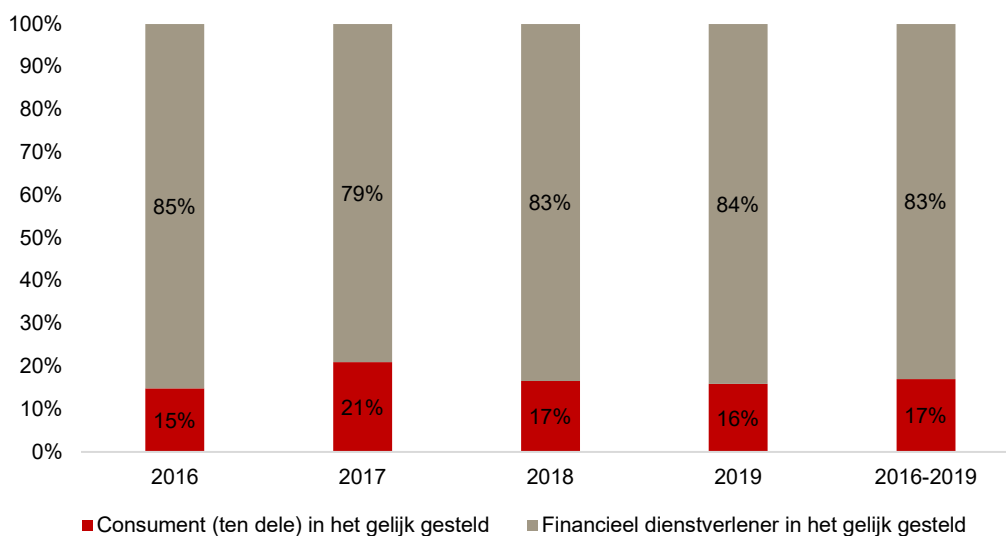
Tabel 2.2 Gemiddeld bijna de helft van behandelbare klachten eindigt met schikking, aandeel toegenomen tussen 2016 en 2019

Uitkomst	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Bemiddeling/schikking	39%	42%	47%	59%	47%
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	7%	9%	6%	6%	7%
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	42%	34%	32%	31%	35%
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	10%	12%	14%	0%	9%
Overig	2%	2%	1%	4%	2%
Totaal behandelbaar	3.286	3.079	2.837	3.358	12.560

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. * klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat zijn vanaf 2019 als ‘niet-behandelbaar’ beschouwd. Percentages tellen mogelijk niet op tot 100 door afronding

Het aandeel klachten waarbij de consument (ten dele) in het gelijk is gesteld, bedraagt zeven procent (Tabel 2.2). Dit betekent echter niet dat in alle andere gevallen de financieel dienstverlener in het gelijk wordt gesteld. Bij bemiddeling/schikking komen consumenten en financieel dienstverleners zelf tot een overeenkomst, mede dankzij inzet van het Kifid. Aangezien een consument niet gedwongen is een schikking te accepteren en alsnog voor een uitspraak kan kiezen, is bij een aanzienlijk deel van de bemiddelingszaken de consument tevreden met de uitkomst (zie ook Paragraaf 4.2.4 verderop). Dit aandeel moet worden meegenomen in deze beschouwing. Als alleen naar de uitspraken wordt gekeken, vallen de verhoudingen ook anders uit (Figuur 2.3). Bij 17 procent van de ruim 5 duizend uitspraken door de Geschillencommissie tussen 2016 en 2019 is de consument (ten dele) in het gelijk gesteld, en bij 83 procent van de uitspraken wordt de financieel dienstverlener in het gelijk gesteld.

Figuur 2.3 17 procent van alle uitspraken door Geschillencommissie toegewezen aan consument



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. De cijfers betreffen alleen uitspraken door de Geschillencommissie

De verdeling van uitspraken ten faveure van consumenten en financieel dienstverleners is dus niet gelijk. Deze verdeling kan overigens niet geïnterpreteerd worden als bewijs voor partijdigheid van het Kifid. Er is geen objectief percentage dat een onpartijdige behandeling weerspiegelt. Elke uitspraak hangt af van de inhoudelijke kenmerken, die niet terug te zien zijn in deze cijfers.⁹ Daar komt bij dat een (groot) deel van de klachten die waarschijnlijk gemakkelijker af te handelen zijn (en waar de positie van de consument mogelijk sterker is) al in de interne klachtenprocedure wordt afgehandeld en niet bij het Kifid terecht komt. Op basis van deze percentages is dus geen uitspraak mogelijk over onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid.

De Stichting Geschillen en Klachten Zorgverzekeringen (SKGZ) bemiddelt of doet uitspraken bij klachten omtrent zorgverzekeringen. Van de 192 uitspraken in 2019 was 24 procent in het voordeel van de consument en 76 procent in het voordeel van de verzekeraar. Bij de Britse evenknie van het Kifid, de Financial Ombudsman Service (FOS), was in het jaar 2019/2020 32 procent van de uitspraken in het voordeel van de consument. Dit houdt in dat de FOS de consument in het gelijk stelde of dat de FOS de financieel dienstverlener een hogere schadevergoeding heeft opgelegd dan zij zelf aanbood. Het percentage uitspraken ten faveure van consumenten ligt bij het Kifid dus lager dan bij deze twee instanties.

92 procent van de uitspraken is bindend, wat betekent dat beide partijen aan de uitspraak gebonden zijn en niet meer kunnen procederen bij de rechter, wel – indien voldaan aan de voorwaarden – bij de Commissie van Beroep (Tabel 2.3). Dit aandeel is ook stabiel de afgelopen jaren.

⁹ Zie ook 't Hart, F. (2020). Thuisfluiters Kifid, *Tijdschrift voor Financieel Recht*, nr. 7/8, p. 360.

Tabel 2.3 Aantal bindende en niet-bindende uitspraken

	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Aantal uitspraken	1.679	1.383	1.077	1.340	5.479
Waarvan bindend	1.530	1.268	992	1.249	5.039
Waarvan niet-bindend	149	115	85	91	440
Percentage bindend	91 %	92 %	92 %	93 %	92 %

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid

2.2.2 Kengetallen per segment

Van de 21.342 ontvangen klachten tussen 2016 en 2019 had 38 procent betrekking op het segment schade, dat daarmee het grootste segment is (Tabel 2.4). Hypotheken volgen met 24 procent en 18 procent van de klachten had betrekking op bankzaken. Deze aandelen zijn stabiel gebleven over tijd, er zijn geen grote veranderingen te zien in de cijfers, alhoewel het aandeel hypotheken in 2019 lager was dan in voorgaande jaren.

Tabel 2.4 Grootste deel ontvangen klachten heeft betrekking op schadeverzekeringen

Segment	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Aantallen					
Bank	1.108	918	790	1.023	3.839
Effecten	251	434	200	284	1.169
Hypotheken	1.587	1.363	1.075	1.047	5.072
Leven	871	745	617	955	3.188
Schade	2.026	2.093	1.750	2.205	8.074
Totaal	5.843	5.553	4.432	5.514	21.342
Aandelen					
Bank	19 %	17 %	18 %	19 %	18 %
Effecten	4 %	8 %	5 %	5 %	5 %
Hypotheken	27 %	25 %	24 %	19 %	24 %
Leven	15 %	13 %	14 %	17 %	15 %
Schade	35 %	38 %	39 %	40 %	38 %

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Cijfers hebben betrekking op uitstroom. Exclusief zaken Commissie van Beroep. Percentages tellen mogelijk niet op tot 100 door afronding

Er zijn wel opmerkelijke verschillen bij het aandeel behandelbare klachten per segment. Zo is het aandeel behandelbare klachten bij effecten het hoogst met 72 procent, in 2017 was het zelfs 79 procent (Tabel 2.5). De segmenten hypotheken en leven kennen ook een relatief hoog aandeel behandelbare klachten, maar het segment bankzaken haalt het gemiddelde behoorlijk naar beneden. Bankzaken hebben bijvoorbeeld betrekking op spaarrekeningen, kredieten of problemen met geld-en stortingsautomaten. Bij bankzaken is de helft van de ingediende klachten niet behandelbaar. In 2017 was het aandeel behandelbare klachten in deze categorie slechts 36 procent. Consumenten dienen blijkbaar relatief vaak een klacht in over bankzaken die het Kifid niet kan behandelen.

Tabel 2.5 Het segment bankzaken kent laagste aandeel behandelbare klachten

Segment	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Aandeel behandelbare klachten per segment					
Bank	47 %	35 %	49 %	50 %	45 %
Effecten	65 %	78 %	69 %	69 %	72 %
Hypotheken	64 %	65 %	73 %	70 %	67 %
Leven	64 %	52 %	71 %	65 %	63 %
Schade	51 %	54 %	62 %	59 %	56 %
Totaal	56 %	55 %	64 %	61 %	59 %

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep. Percentages tellen mogelijk niet op tot 100 door afronding

Het aandeel schikkingen ligt hoger bij verzekeren (leven en schade) dan bij bank en hypotheke, (Tabel 2.6). Alle segmenten laten een toename in het aantal bemiddelingen zien, zo steeg het aandeel bemiddelingen bij levensverzekeringen van 54 procent in 2016 naar 76 procent in 2019. Het aandeel uitspraken is het hoogst bij bank en hypotheke, beide ongeveer 50 procent. Bij Levensverzekeringen is het aandeel uitspraken maar 29 procent en bij de andere segmenten tussen de 30 en 40 procent. Wel geldt dat het aandeel uitspraken bij bank met 19 procentpunt is gedaald sinds 2016. Bij effecten bedroeg de daling zelfs 28 procent. Ook bij leven en schade daalde het aandeel uitspraken met 11 procentpunt. Er zijn dus verschillen tussen de segmenten, maar de algemene trend van minder uitspraken en meer bemiddelingen is zichtbaar bij alle segmenten.

Tabel 2.6 Uitkomsten behandelbare klachten per segment

Uitkomst \ Segment	Bank	Effecten	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
	2016-2019					
Bemiddeling/schikking	37 %	50 %	36 %	62 %	51 %	47 %
(Ten dele) gegrond	5 %	9 %	8 %	5 %	8 %	7 %
Ongegrond (verkort & regulier)	45 %	31 %	44 %	23 %	30 %	35 %
Ingetrokken*	11 %	5 %	10 %	6 %	9 %	9 %
Overig	3 %	4 %	1 %	3 %	3 %	2 %
Totaal	1.738	837	3.422	2.010	4.553	12.560
2016						
Bemiddeling/schikking	30 %	22 %	31 %	54 %	44 %	38 %
(Ten dele) gegrond	5 %	15 %	8 %	5 %	8 %	7 %
Ongegrond (verkort & regulier)	51 %	53 %	50 %	27 %	37 %	42 %
Ingetrokken*	11 %	10 %	10 %	12 %	9 %	10 %
Overig	2 %	0 %	1 %	3 %	2 %	2 %
Totaal	521	162	1.017	561	1.025	3.286
2017						
Bemiddeling/schikking	30 %	71 %	33 %	51 %	42 %	42 %
(Ten dele) gegrond	7 %	7 %	10 %	8 %	10 %	9 %
Ongegrond (verkort & regulier)	44 %	18 %	42 %	28 %	32 %	34 %
Ingetrokken*	17 %	3 %	13 %	9 %	13 %	12 %

Uitkomst \ Segment	Segment					
	Bank	Effecten	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
Overig	2 %	1 %	1 %	4 %	3 %	2 %
Totaal	325	340	889	386	1.139	3.079
2018						
Bemiddeling/schikking	32 %	41 %	38 %	63 %	53 %	47 %
(Ten dele) gegrond	4 %	9 %	6 %	6 %	7 %	6 %
Ongegrond (verkort & regulier)	43 %	36 %	38 %	24 %	26 %	32 %
Ingetrokken*	20 %	14 %	18 %	5 %	13 %	14 %
Overig	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Totaal	384	138	784	439	1.092	2.837
2019						
Bemiddeling/schikking	53 %	42 %	47 %	76 %	62 %	59 %
(Ten dele) gegrond	3 %	7 %	7 %	4 %	7 %	6 %
Ongegrond (verkort & regulier)	40 %	33 %	43 %	17 %	27 %	31 %
Ingetrokken*	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Overig	5 %	18 %	3 %	3 %	4 %	4 %
Totaal	508	197	732	624	1.297	3.358

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep. * klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat zijn vanaf 2019 als 'niet-behandelbaar' beschouwd. Percentages tellen mogelijk niet op tot 100 door afronding

Het aandeel uitspraken waarbij de consument (ten dele) in het gelijk is gesteld, is hoger bij effecten en verzekeren (leven en schade; Tabel 2.7). Daar is de uitspraak van de Geschillencommissie in 20 procent van de gevallen in het voordeel van de consument, tegenover 10 procent bij bankzaken en 15 procent bij hypotheke. De trend is bij alle segmenten ongeveer gelijk. De algemene conclusie dat het grootste deel van de uitspraken de financieel dienstverlener in het gelijk stelt, gaat wel op voor alle segmenten.

Tabel 2.7 Aandeel uitspraken ten faveure van consumenten het hoogst bij effecten en schade

	Bank	Effecten	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
2016-2019						
(Ten dele) gegrond	10 %	22 %	15 %	19 %	21 %	17 %
Ongegrond (verkort & regulier)	90 %	78 %	85 %	81 %	79 %	83 %
Totaal	857	336	1.770	580	1.744	5.287
2016						
(Ten dele) gegrond	10 %	22 %	14 %	15 %	17 %	15 %
Ongegrond (verkort & regulier)	90 %	78 %	86 %	85 %	83 %	85 %
Totaal	293	110	594	176	456	1.629
2017						
(Ten dele) gegrond	14 %	29 %	19 %	21 %	23 %	21 %
Ongegrond (verkort & regulier)	86 %	71 %	81 %	79 %	77 %	79 %
Totaal	165	85	468	139	481	1.338

	Bank	Effecten	Hypotheken	Leven	Schade	Totaal
2018						
(Ten dele) gegrond	9%	19%	13%	20%	22%	17%
Ongegrond (verkort & regulier)	91%	81%	87%	80%	78%	83%
Totaal	182	62	341	132	359	1.076
2019						
(Ten dele) gegrond	7%	18%	14%	20%	21%	16%
Ongegrond (verkort & regulier)	93%	82%	86%	80%	79%	84%
Totaal	217	79	367	133	448	1.244

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep

Een aanzienlijk deel van de klachten is uiteindelijk niet-behandelbaar. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend, maar de verdeling naar redenen in Tabel 2.1 wijkt niet veel af per segment (zie Tabel B.5 in Bijlage B voor verdere details).

2.3 Bevindingen evaluatie 2016

De vorige evaluatie van het Kifid vond plaats in 2016 en werd uitgevoerd door KWINK groep.¹⁰ De evaluatie richtte zich op onafhankelijkheid, tegengaan versnippering, borging consumentenbelang (waaronder laagdrempeligheid) en kosten. De evaluatie besloeg de periode januari 2013 tot en met juni 2016.

Het onderzoeksbureau oordeelde dat de getroffen voorzieningen met het oog op onafhankelijkheid bijdroegen aan de door belanghebbenden ervaren onafhankelijkheid. De evaluatie was kritischer op de relatie tussen het Kifid en het ministerie van Financiën, met name waar het betrof de instemmingsbevoegdheid van de minister bij benoeming van leden van de Geschillencommissie en leden van de Commissie van Beroep. In reactie hierop heeft de minister aangegeven alleen nog gebruik te zullen maken van zijn instemmingsbevoegdheid bij de benoeming van de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.¹¹ Dit is na aanpassing van het BGfo in 2019 ook de praktijk geworden.¹²

Wat betreft de versnippering in het landschap van geschillenbeslechting, concludeert de evaluatie dat deze is afgenomen, maar dat de onderlinge instanties nog onvoldoende naar elkaar verwijzen en ook onvoldoende samenwerken. Zo verwees toentertijd Stichting Geschillencommissie (SGC) op haar website niet naar het Kifid, maar het Kifid communiceerde ook niet duidelijk dat klachten over zorgverzekeraars thuishoren bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ).

¹⁰ Van Mil, B.P.A., Van der Vlugt, Y.M., & Kuipéri, F.T., m.m.v. Brenninkmeijer, A.F.M., & Van Dijk, P.C.H. (2016). Evaluatie Kifid.

¹¹ *Kamerstukken II* 2016/17, 29507, nr. 142.

¹² Zie Wijzigingswet financiële markten 2019.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/01/15/wijzigingswet-financiële-markten-2019>

Uit de evaluatie volgde tevens dat een procedure bij het Kifid laagdrempeliger is (minder duur want in eerste instantie gratis en kortere doorlooptijd) dan een procedure bij de rechter. Doorlooptijden van bij het Kifid ingediende klachten zijn tussen 2013 en 2015 afgenomen, mede door het samenvlechten van bemiddeling en geschillenbeslechting. Consumenten en financieel dienstverleners waren wel kritisch over de planning door het Kifid alsmede over de duidelijkheid van de communicatie daarover. Het Kifid werd door sommigen als *black box* gezien, bijvoorbeeld omdat na de verstrekking van door het Kifid opgevraagde informatie lange tijd niets van het Kifid werd vernomen om vervolgens een nieuw informatieverzoek van het Kifid te ontvangen met een korte antwoordtermijn. Dit bleek ook uit het klanttevredenheidsonderzoek.

In de evaluatie was men kritisch over de begrijpelijkheid van informatie en andere communicatie van de zijde van het Kifid. Het taalniveau lag te hoog voor de gemiddelde consument en bevatte te veel juridisch jargon. Ook op de website was het taalniveau te gecompliceerd en werd de structuur niet logisch beoordeeld, waardoor belangrijke informatie moeilijk verkregen kon worden.

Het bestaansrecht van het Kifid, als laagdrempelig alternatief voor de rechtspraak, stond in de evaluatie niet ter discussie, maar de onderzoekers hadden wel een reeks aanbevelingen om de doeltreffendheid van het Kifid te vergroten. Deze aanbevelingen hadden betrekking op het vergroten van de naamsbekendheid en het verbeteren van de vindbaarheid van het Kifid, het vaker en begrijpelijker communiceren, het terugbrengen van doorlooptijden, het verhogen van de procedurele rechtvaardigheid in overeenstemming met de door het Kifid geformuleerde nieuwe visie op klachtbehandeling, het verschaffen van duidelijkheid over planning, het beter voorkomen van de indiening van niet-behandelbare klachten, het versterken van het eigen lerend vermogen en, ten slotte, het zich richten op het voorkomen van klachten door *guidance* te geven over trends en ontwikkelingen.

In vergelijking met de rechtspraak werd de doelmatigheid bij het Kifid hoog beoordeeld. De onderzoekers hebben wel aanbevelingen gedaan om de doelmatigheid te verhogen en de kosten te beperken. De aanbevelingen richten zich op het monitoren van een kostprijs, het creëren van een online omgeving voor financieel dienstverleners,¹³ onderlinge benchmarking met andere geschilleninstanties en het vroeg in het proces verschaffen van helderheid aan consumenten over de slagingskans van een klacht, om onnodig doorprocederen te voorkomen.

De onderzoekers concludeerden verder dat het Kifid te lang een formeel juridische insteek had, terwijl bij klachtbemiddeling meer nodig is dan alleen een juridische benadering. De nieuwe visie op klachtbehandeling zou dit moeten bewerkstelligen. De evaluatie kwam te vroeg om deze nieuwe visie mee te nemen.

In 2018 rapporteerde de minister van Financiën aan de Tweede Kamer over de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen.¹⁴ De algemene conclusie was toen dat het Kifid goed op weg was met de aanbevelingen en veel punten had doorgevoerd in de interne organisatie en processen. De doorlooptijden waren echter wel opgelopen. Dit kwam door het aanhouden van klachten omtrent beleggingsverzekeringen, het vaker houden van een hoorzitting en doordat minder zaken verkort afgedaan konden worden. Dit laatste kon echter in een positief licht worden gezien, omdat

¹³ Waar het Kifid overigens al mee bezig was.

¹⁴ Kamerstukken II, 2018/2019, 29507, nr. 149.

dit betekent dat de snelst op de website ervoor zorgde dat minder consumenten een niet-behandelbare klacht indienden, aldus de minister.

3 Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie

De formele onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn gewaarborgd in de statuten en reglementen. Stakeholders zijn over het algemeen positief over de borging van de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid, met uitzondering van een groep kritische (vertegenwoordigers van) consumenten. Deze conclusie geldt ook ten aanzien van de borging van de financiële onafhankelijkheid van het Kifid.

Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie zijn kernvoorwaarden voor het goed functioneren van het Kifid. Bij de evaluatie van onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie staat de vraag centraal hoe de onafhankelijkheid van het Kifid is gewaarborgd en of deze waarborgen voldoende zijn vanuit het perspectief van de verschillende stakeholders.

Dit hoofdstuk gaat in op bovenstaande vraag. Paragraaf 3.1 geeft een beschrijving van hoe de afhankelijkheid formeel is bepaald, op basis van de statuten en reglementen van het Kifid. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 de visie van stakeholders op het gebied van onafhankelijkheid en transparantie weergegeven.

3.1 Formele onafhankelijkheid en transparantie

Het Kifid behoort onafhankelijk en onpartijdig te zijn. Onder onafhankelijkheid wordt verstaan dat het Kifid geen enkele aanwijzing van wie dan ook aanneemt bij het uitvoeren van zijn taken, het Kifid komt zelfstandig tot een oordeel. Hier kan de parallel met de rechter worden getrokken: niemand kan een rechter ter verantwoording roepen of instrueren.¹⁵ Het Kifid behoort daarnaast ook onpartijdig te zijn, dat wil zeggen dat zij geen belang heeft bij de zaak waarover het oordeelt.¹⁶ Onafhankelijkheid is door de minister van Financiën gedefinieerd als “Onafhankelijk van zowel (financiële) sector als politiek”.¹⁷ Onafhankelijkheid van de (financiële) sector is belangrijk omdat het Kifid er juist is voor consumenten als laagdrempelig alternatief voor de rechter als zij er niet met de financieel dienstverlener uitkomen. Bij een rechter kan een consument een onafhankelijke en onpartijdige uitspraak verwachten, dus ook bij het Kifid. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn daarmee een kernonderdeel van geschillenbeslechting. Onafhankelijkheid van de politiek is belangrijk omdat het Kifid zelfstandig uitspraken moet doen en geen verlengstuk kan zijn van de politiek. De onafhankelijkheid van het Kifid is formeel vastgelegd in de statuten en reglementen. Deze statuten en reglementen zijn weer (gedeeltelijk) gebaseerd op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.¹⁸ De statuten van het Kifid geven specifieke invulling aan de wettelijke kaders die zijn opgesteld.

¹⁵ 't Hart, F. (2020). Thuisfluitter Kifid, *Tijdschrift voor Financieel Recht*, nr. 7/8, p. 361.

¹⁶ 't Hart, F. (2020). Thuisfluitter Kifid, *Tijdschrift voor Financieel Recht*, nr. 7/8, p. 361.

¹⁷ Kamerstukken 31980 nummer 52. Brief van de minister van Financiën aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Den Haag, 30 juni 2011.

¹⁸ Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550/2018-09-19>

Het doel van het Kifid, zoals vastgelegd in de statuten, is tweeledig. Ten eerste heeft het als doel “het in stand houden van een door de minister erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege bij Klachten met betrekking tot het leveren van Financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht”. Het tweede doel is “het vervullen van een voorlichtingsrol met betrekking tot interne klachtenregelingen en het stellen van uniforme toetsingskaders voor deze regelingen”.¹⁹ In de statuten is ook bepaald dat dit op onafhankelijke en onpartijdige wijze gebeurt.²⁰ In het jaarverslag staat de missie van het Kifid als volgt gedefinieerd: “Het financiële klachtenloket biedt mensen met een klacht over een financiële dienst of dienstverlener een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter.”²¹ Het Kifid benadrukt dus de laagdrempelige geschillenbeslechting als alternatief voor de rechtspraak.

3.1.1 Bestuur Kifid

De statuten van het Kifid bevatten een aantal bepalingen die de onafhankelijkheid en onpartijdigheid beogen te bevorderen. Bestuurders van het Kifid kunnen niet zijn:²²

- Personen die werkzaam zijn dan wel gedurende drie (3) jaren voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn geweest voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële onderneming ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan de stichting kunnen worden voorgelegd;
- Personen die deel uitmaken van een van de overige Organen (Commissie van Beroep of Geschillencommissie);
- De partner of bloed- en aanverwant tot en met de tweede graad van personen als bedoeld onder i of ii, tenzij de minister hiervoor ontheffing verleent.

Bestuurders van het Kifid kunnen dus niet in de afgelopen drie jaar op enige wijze betrokken zijn geweest bij een financieel dienstverlener of een koepelorgaan daarvan, ze kunnen ook geen lid zijn van de Commissie van Beroep en de Geschillencommissie, en zij kunnen ook geen familielid zijn van personen die dat wel zijn. Deze regels hebben als doel om te voorkomen dat het bestuur van het Kifid partijdig is of zich met de dagelijkse werkzaamheden bezighoudt. Bestuurders zijn uitdrukkelijk niet toegestaan om zich met het inhoudelijke werk van het Kifid te bemoeien.²³ Formeel gezien waarborgt dit de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het bestuur. Daarnaast moet de minister van Financiën de (her)benoeming van een bestuurder goedkeuren.²⁴

Om het risico op belangenverstremelingen te verkleinen heeft het Kifid in de statuten een aantal waarborgen opgenomen. Er kan zich belangenverstremeling voordoen als bijvoorbeeld bestuurders ook andere functies bekleden. In de statuten is vastgelegd dat een bestuurder zich moet onthouden van de beraadslagingen en stemming over een besluit waarbij de bestuurder een belang heeft dat tegenstrijdig is met het belang van het Kifid.²⁵ Een bestuurder mag geen nevenfunctie

¹⁹ Statuten Stichting Kifid, artikel 3.1. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁰ Statuten Stichting Kifid, artikel 3.3. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²¹ Kifid, Jaarverslag 2019, p. 3.

²² Statuten Stichting Kifid, artikel 5.5. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²³ Statuten Stichting Kifid, artikel 19.1. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁴ Statuten Stichting Kifid, artikel 5.4. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁵ Statuten Stichting Kifid, artikel 15.1. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

vervullen die op enige wijze de onafhankelijkheid zou kunnen beïnvloeden, of de schijn daarvan heeft.²⁶ Bij een kortdurende onverenigbare functie, kan de bestuurder in functie blijven, maar dan onthoudt de bestuurder zich van betrokkenheid bij bepaalde taken en bevoegdheden.²⁷ Alle functies en nevenfuncties van bestuurders worden met het oog op transparantie gepubliceerd op de website van het Kifid.²⁸ Daarnaast dienen de regels omtrent benoemingen niet alleen om onafhankelijkheid te waarborgen, maar ook om belangenverstrengelingen te voorkomen.

De statuten van het Kifid beogen te waarborgen dat bestuurders zich onafhankelijk gedragen, niet in een recent verleden bij een financieel dienstverlener of een koepelorgaan daarvan werkzaam zijn geweest, dat alle (neven)functies openbaar worden gemaakt en dat het functioneren van de bestuurder beperkt wordt bij een mogelijke belangenverstrengeling. Verder heeft de minister van Financiën ook een rol in de waarborging van de onafhankelijkheid, omdat bestuurders door de minister worden (her)benoemd.

3.1.2 Geschillencommissie en Commissie van Beroep

Voor de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep gelden vergelijkbare regels als voor het bestuur. Zo is in de statuten vastgelegd dat leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uitvoeren en zij geen instructies aanvaarden van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.²⁹ De leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep worden (her)benoemd door het bestuur. De minister moet schriftelijk instemmen met de benoeming van de voorzitters van beide commissies.³⁰

Een vereiste is dat leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep geen enkele functie bekleden bij een financieel dienstverlener of een koepelorgaan daarvan. Dit geldt voor een periode vanaf één jaar voor hun benoeming.³¹ Ook mogen zij na het einde van hun functie als lid van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep voor één jaar geen enkele functie vervullen bij een financieel dienstverlener of een koepelorgaan daarvan.³² Van alle leden staan op de website ook de hoofdfuncties en nevenfuncties vermeld. Daarnaast bestaat de Commissie van Beroep uit vijf leden, waardoor de invloed van een enkel mogelijk partijdig lid op de uitspraak beperkt zal zijn.

De statuten leggen dus vast dat de leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep onafhankelijk moeten zijn en niet gelieerd kunnen zijn aan een financieel dienstverlener of een koepelorgaan daarvan. Daarnaast is het Kifid transparant over de functies die leden van de beide commissies vervullen.

²⁶ Statuten Stichting Kifid, artikel 16.2. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁷ Statuten Stichting Kifid, artikel 16.5. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁸ Statuten Stichting Kifid, artikel 16.6. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

²⁹ Statuten Stichting Kifid, artikel 21.3 en 22.3. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁰ Statuten Stichting Kifid, artikel 21.4 en 22.4. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³¹ Statuten Stichting Kifid, artikel 21.10 en 22.10. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>. Dit sluit overigens niet uit dat leden van de commissies bijvoorbeeld in het kader van hun juridische adviespraktijk wel werken in opdracht van financiële dienstverleners,

³² Statuten Stichting Kifid, artikel 21.11 en 22.11. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

Indien een van de partijen dermate grote twijfels heeft over de onpartijdigheid van een lid van de Geschillencommissie of Commissie van Beroep, kan er een wrakingsverzoek worden ingediend.³³ Een wrakingsverzoek komt niet vaak voor, maar is in de afgelopen jaren wel een aantal keer ingediend. Uit het uitsprakenregister van het Kifid komt naar voren dat een verzoek tot wraking niet één keer is ingewilligd.

3.1.3 Verhouding met ministerie van Financiën

Naast onafhankelijk te zijn van de sector, behoort het Kifid ook onafhankelijk te zijn van politiek, en daarmee ook van het ministerie van Financiën, dat beleidsverantwoordelijke is voor het Kifid. Echter, de minister heeft op enkele terreinen een rol om de onafhankelijkheid en het functioneren van het Kifid te waarborgen. De bevoegdheden van de minister bij het Kifid zijn in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) vastgelegd.³⁴ De statuten van het Kifid sluiten hier grotendeels op aan. De relevante bepalingen in de wet zijn:

- Een geschilleninstantie kan voorgenomen wijzigingen in de samenstelling van het bestuur, de voorzitters van organen belast met buitengewone geschillenbeslechting of het reglement, bedoeld in artikel 48, niet doorvoeren dan na instemming van Onze Minister. Bij voorgenomen wijzigingen in de samenstelling van het bestuur of de voorzitters van organen belast met buitengewone geschillenbeslechting vermeldt de geschilleninstantie de leeftijd, genoten opleidingen en professionele achtergrond van de nieuwe leden.
- Een geschilleninstantie verstrekt aan Onze Minister jaarlijks voor 1 juli een opgave van de in het afgelopen kalenderjaar bij de geschilleninstantie aangesloten financiële ondernemingen.
- Een geschilleninstantie verstrekt aan Onze Minister op diens verzoek de gegevens en inlichtingen die Onze Minister nodig heeft voor de uitoefening van diens in deze paragraaf omschreven taken.
- Een geschilleninstantie verstrekt de Autoriteit Financiële Markten en de Nederlandsche Bank de gegevens en inlichtingen die zij nodig hebben voor de uitoefening van hun taken.
- Een geschilleninstantie stelt jaarlijks een begroting op en zendt deze voor 1 december van het aan het begrotingsjaar voorafgaande jaar ter instemming aan Onze Minister.
- De bij de benoeming van een persoon, bedoeld in het eerste lid (art. 48.1), te volgen procedure is schriftelijk vastgelegd. De procedure behoeft de goedkeuring van Onze Minister.
- Een geschilleninstantie stelt jaarlijks een bestuursverslag en een jaarrekening op. De jaarrekening gaat vergezeld van een verklaring omtrent de getrouwheid, afgegeven door een door de geschilleninstantie aangewezen accountant.
- Een geschilleninstantie zendt de jaarrekening voor 1 mei van het op het boekjaar volgende jaar ter instemming aan Onze Minister.
- De evaluatie die een geschilleninstantie ingevolge artikel 18, onderdeel h, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan Onze Minister verstrekt wordt ten minste iedere vier jaar uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. De aangewezen geschilleninstantie voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit.

³³ Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies, artikel 46 en 47. Beschikbaar op [https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/Reglement-Commissie-van-Beroep-financiële-dienstverlening-\(Kifid\),-artikel-20](https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/Reglement-Commissie-van-Beroep-financiële-dienstverlening-(Kifid),-artikel-20). Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁴ BGfo, artikel 47.2, 48a en 48f. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020421/2020-01-01>

- Onze Minister kan de termijn van vier jaar, bedoeld in het zevende lid, verkorten en, op kosten van de geschilleninstantie, het opdrachtgeverschap van het evaluatieonderzoek, bedoeld in het zevende lid, overnemen.

Samenvattend, de minister heeft een rol bij de (her)benoeming van bestuursleden en voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. In de statuten is opgenomen dat de minister moet instemmen met het jaarverslag, de begroting, de profielschets voor bestuurders en het bezoldigingsbeleid. Daarnaast heeft de minister het recht een waarnemer te benoemen. Deze waarnemer is bevoegd bestuursvergaderingen bij te wonen, daarin het woord te voeren en een adviserende stem uit te brengen.³⁵ Verder kan de minister bepalen om het onafhankelijke evaluatieonderzoek eerder te laten plaatsvinden dan de gebruikelijke vier jaar. Ten slotte kan de minister het opdrachtgeverschap van het evaluatieonderzoek overnemen.

3.1.4 Overig

Het Kifid wordt bekostigd door bijdragen van aangesloten financieel dienstverleners en overige baten.³⁶ Indien de begroting van het Kifid wordt overschreden, kan op verzoek van de brancheorganisaties van financieel dienstverleners een Commissie van Wijzen worden ingesteld.³⁷ Deze commissie heeft als taak alle uitgaven te bestuderen en te beoordelen. De commissie is daarin vrij in haar werkwijze. Deze mogelijkheid is (sinds 2012) opgenomen in het Kostenreglement. In theorie zouden de brancheorganisaties via deze commissie invloed kunnen uitoefenen op het beleid van het Kifid. In de praktijk is er van de mogelijkheid tot het instellen van een Commissie van Wijzen nog geen gebruikgemaakt. Bovendien is de onafhankelijkheid van de Commissie van Wijzen gewaarborgd doordat de voorzitter door de minister wordt aangewezen en het ministerie ook inspraak heeft op de benoeming van de andere leden, net als de brancheorganisaties en het bestuur van het Kifid. Leden van de commissie mogen niet werkzaam zijn bij een financieel dienstverlener of brancheorganisatie en treden ook niet op als vertegenwoordiger van een specifieke belangengroep.³⁸

Een breder onderzoek naar de rechtstatelijke waarborging bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting bespreekt het Kifid als casus.³⁹ Uit dat rapport volgt dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid zoals vastgesteld in de Implementatiewet, voldoende zijn gewaarborgd in de statuten van het Kifid. De onderzoekers oordelen dat vertrouwelijkheid, toegankelijkheid, onpartijdigheid en bijstand voldoende zijn verankerd in de statuten en aansluiten bij de waarborgen die de reguliere rechtspraak kent.⁴⁰

³⁵ Statuten Stichting Kifid, artikel 13.2. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁶ Statuten Stichting Kifid, artikel 4.1. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁷ Reglement Commissie van Wijzen Kifid. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁸ Kostenreglement Kifid 2019, artikel 11.1-11.6. Beschikbaar op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

³⁹ Bauw, E., De Kluiver, C.C., Simon Thomas, M.A. & Van der Woude, W. (2017). Rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschiloplossing. Utrecht: Universiteit Utrecht & Montaigne Centrum.

⁴⁰ Bauw et al. (2017), p. 104.

3.2 Visie stakeholders

Stakeholders van het Kifid zijn over het algemeen positief over hoe de onafhankelijkheid van het Kifid is georganiseerd en de waarborgen die zijn ingebouwd. Wel zijn sommige stakeholders bezorgd over het beeld dat soms in de media wordt neergezet over partijdigheid van het Kifid, en het risico dat consumenten of financieel dienstverleners zich niet meer tot het Kifid wenden voor (bindende) afhandeling van een klacht.

Financiële dienstverleners reageren op het feit dat in het publiek debat het punt wordt gemaakt dat het Kifid niet onafhankelijk en onpartijdig zou zijn omdat het wordt gefinancierd door de financiële sector, door te benadrukken dat er adequate waarborgen zijn ingebouwd: financiële dienstverleners hebben geen invloed op de begroting van het Kifid en ook niet op de inhoudelijke behandeling van klachten. Financiële dienstverleners vinden het Kifid in beginsel objectief en hebben geen indicaties dat het Kifid niet onafhankelijk of onpartijdig zou handelen. Bij financiële dienstverleners bestaat wel de vrees dat het Kifid, onder druk van de publieke discussie en beeldvorming, zich - bewust of onbewust - gedwongen voelt om steeds meer de kant van de consument te kiezen, om daarmee op een geforceerde wijze te laten zien onpartijdig te zijn. Ook geven ze aan dat zij zelf geen keuze hebben: op grond van de Wft moeten ze zijn aangesloten bij een klachteninstituut en er is maar één klachteninstituut dat daarvoor in aanmerking komt, namelijk het Kifid. Zij geven ook aan dat zij er geen bezwaar tegen hebben als de overheid de financiering van het Kifid zou overnemen.

Consumenten en consumentenvertegenwoordigers kwalificeren de waarborgen voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid in de statuten en reglementen eveneens als adequaat. Wel is er bij consumentenvertegenwoordigers zorg over het beeld van partijdigheid dat dreigt te ontstaan doordat het Kifid soms als partijdig wordt afgeschilderd in de media. Als voorbeeld geven zij dat in een beroepszaak de redenering uit een open brief van een van de brancheorganisaties werd gebruikt als motivatie om een uitspraak van de Geschillencommissie in het voordeel van een consument te herzien. Dergelijke voorvallen helpen volgens deze gesprekspartners niet om een onafhankelijk en onpartijdig beeld van het Kifid te versterken, los van de juridische merites van de zaak. Dat beeld leidt er volgens consumentenvertegenwoordigers toe dat sommige consumenten zich niet meer tot het Kifid wenden met een klacht. Consumenten die kritisch zijn over het Kifid geven wel aan dat zij het Kifid als partijdig zien, onder meer omdat het gefinancierd wordt door de financiële sector.

Andere stakeholders, uit de advocatuur, deskundigen en uit het toezicht, geven aan dat de borging van de onafhankelijkheid en onpartijdigheid afdoende is. Zij zien geen aanleiding om aan de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid te twifelen. Wel geven gesprekspartners uit de advocatuur aan dat zij vaker verrast worden door uitspraken van het Kifid dan bij de rechter, omdat het Kifid vaker onverwacht overwegingen van redelijkheid en billijkheid in de uitspraak betreft. Advocaten geven aan dat dit deels voortkomt uit het feit dat de Geschillencommissie minder gebonden is aan de zuiver juridische regels, en naar haar aard meer gefocust is op hoe de relatie tussen partijen is geweest, en dat laat meewegen in de uitkomst van procedure. Ook geven zij aan dat sommige financieel dienstverleners vanwege deze onzekerheid overwegen om niet langer te kiezen voor bindende uitspraken.

4 Borging consumentenbelang

Driekwart van de consumenten is tevreden over het Kifid, met een gemiddelde beoordeling van 6,8. De communicatie voldoet grotendeels aan de criteria voor leesbaarheid en begrijpelijkheid zoals geoperationaliseerd in het raamwerk 'klare taal'. De laagdrempeligheid van de website is voldoende, maar kan op bepaalde aspecten verbeterd worden. Ook na de implementatie van de nieuwe visie op klachtbehandeling ervaren veel consumenten nog ongelijkheid ten opzichte van de financieel dienstverlener bij procedures.

De centrale vraag in dit hoofdstuk is of het Kifid het consumentenbelang afdoende borgt. Daarbij zijn aspecten aan de orde als vindbaarheid en laagdrempeligheid (paragraaf 4.1), de tevredenheid van de consumenten over de klachtafhandeling (paragraaf 4.2), de begrijpelijkheid van de communicatie van het Kifid (paragraaf 4.3), de mate waarin consumenten procedurele rechtvaardigheid ervaren (paragraaf 4.4), en de visie van de stakeholders van het Kifid op deze punten (paragraaf 4.5). Deze onderwerpen komen hierna achtereenvolgens aan de orde.

4.1 Vindbaarheid en laagdrempeligheid website

Een belangrijk onderdeel van de borging van consumentenbelang is de vindbaarheid van het Kifid. Als het Kifid een laagdrempelig alternatief wil zijn voor de rechtspraak, moet het ook goed te vinden zijn. De vorige evaluatie liet zien dat slechts 11 procent van de steekproef van 466 consumenten zeker wist dat het van het Kifid had gehoord, 82 procent had er nog nooit van gehoord.⁴¹ Financieel dienstverleners zijn verplicht consumenten door te sturen naar het Kifid als de interne klachtenprocedure is doorlopen en er nog geen akkoord is bereikt. Daarnaast kunnen consumenten zelf zoeken naar het Kifid. Een zoektocht op Google naar 'klacht bank', 'klacht verzekeraar', 'klacht hypotheek', 'klacht beleggingsverzekering' leidt naar de website van het Kifid in de top 10 resultaten. De andere websites die naar voren komen, waaronder de website van de AFM, verwijzen veelal naar het Kifid. De vindbaarheid via Google is dus goed. Een kanttekening is wel dat de meeste consumenten 'beleggingsverzekering' eerder kennen als 'woekerpolis'. Omdat die term door het Kifid niet wordt gebruikt, is de vindbaarheid met die zoekterm minder groot. Aan de andere kant verwijzen websites van consumentenbelangenbehartigers over deze polissen wel door naar de website van het Kifid.

Er zijn verschillende klachteninstanties in Nederland, zoals het Kifid, De Geschillencommissie (consumenten), de SKGZ en de Huurcommissie. De onderlinge verwijzing naar andere instituten op de website is nog niet duidelijk, wat in de vorige evaluatie ook werd opgemerkt. Het Kifid staat niet op de website van De Geschillencommissie, waardoor consumenten zouden kunnen denken dat er geen geschillencommissie is voor financiële producten. Ook op de website van het Kifid is dit niet overal duidelijk: in het register staat bijvoorbeeld wel dat je via het Kifid bij Achmea Zorgverzekeringen N.V. geen klacht kunt indienen, maar er staat niet dat dat bij de SKGZ wel mogelijk is. Pas na het indienen van een klacht verwijst het Kifid door naar andere instanties indien

⁴¹ Van Mil, B.P.A., Van der Vlugt, Y.M., & Kuipéri, F.T., m.m.v. Brenninkmeijer, A.F.M., & Van Dijk, P.C.H. (2016). Evaluatie Kifid.

nodig. Ergens anders op de website is wel een lijst van andere instanties te vinden, maar die worden alleen met naam genoemd zonder verdere toelichting.

Een belangrijke innovatie na de vorige evaluatie is het invoeren van een sneltest. De sneltest stelt enkele vragen zodat de consument kan zien of een klacht (waarschijnlijk) wel of niet behandelbaar is. Op de hoofdpagina staat de sneltest vermeld, maar de knop 'Ik wil een klacht indienen' springt meer in het oog, zodat de knop 'Doe de sneltest' gemakkelijk over het hoofd kan worden gezien. Voor het indienen van de klacht moet de consument zich eerst registreren bij MijnKifid, het online portaal. Na registratie bij MijnKifid ontvangt de consument een mail met een link om de klacht in te dienen, in de mail staan ook nogmaals de voorwaarden voor een behandelbare klacht, vergelijkbaar met de sneltest. Voordat de consument een klacht indient is er nogmaals een verwijzing naar de sneltest, maar wederom vrijblijvend. Het is mogelijk dat door het vrijblijvende karakter en de relatieve onopvallendheid op de website consumenten de sneltest overslaan en een klacht indienen die achteraf niet-behandelbaar blijkt te zijn. Een aanbeveling zou kunnen zijn om consumenten, als zij kiezen voor het indienen van een klacht, eerst de sneltest te laten doorlopen (dus het samenvoegen van de knoppen 'indienen klacht' en 'sneltest'), al dan niet met een bindend oordeel over of de klacht ingediend kan worden. Secretarissen van het Kifid geven echter aan dat de vragen in de sneltest niet altijd eenduidig te beantwoorden zijn, waardoor de toegevoegde waarde ervan bij het filteren van niet-behandelbare klachten mogelijk beperkt is.

Een consument kan een klacht indienen via MijnKifid. Op MijnKifid staat een menu, waaronder de knop 'Veelgestelde vragen'. Hieronder is informatie te vinden over het indienen van de klacht en het proces. Ook wordt daar een indicatie van de doorlooptijd gegeven: "Het Kifid streeft ernaar uw klacht binnen 12 weken nadat deze behandelbaar is verklaard in behandeling te nemen". Deze informatie zou echter ook een plek op de hoofdpagina, buiten het portaal, verdienen. Ten slotte moeten consumenten op het klachtformulier de naam van de financieel dienstverlener invullen. Een link naar het register van financieel dienstverleners zou het proces kunnen vereenvoudigen voor de behandelaar. Er zijn bijvoorbeeld 15 afzonderlijke dienstverleners onder de naam 'ABN AMRO'. Een consument denkt wellicht op het eerste gezicht dat de financieel dienstverlener 'ABN AMRO' is omdat dat de bekendste handelsnaam is, maar de exacte naam moet later dan nog achterhaald worden. Een directe koppeling naar het register van financieel dienstverleners zou hierbij kunnen helpen.

4.2 Klanttevredenheidsonderzoek

Het Kifid houdt een klanttevredenheidsonderzoek na het afronden van een klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau MarketResponse. Een analyse van de vragenlijst leidt tot de conclusie dat de vragen niet sturend zijn op een bepaald antwoord. Dat wil zeggen, de vraagstelling is neutraal en consumenten kunnen vrij hun mening geven, zowel positief als negatief. Dit is belangrijk voor de kwaliteit van het klanttevredenheidsonderzoek, want sturende vragen geven minder betrouwbare resultaten. Bij de vragenlijst van het Kifid is dit niet het geval, daarmee is het klanttevredenheidsonderzoek van voldoende kwaliteit om te gebruiken voor analyses.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek kan veel informatie worden gehaald met betrekking tot borging van het consumentenbelang. Indien consumenten menen dat hun belangen niet voldoende zijn geborgd, zullen ze dit waarschijnlijk aangeven in het klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast biedt het klanttevredenheidsonderzoek ook gegevens over het segment, traject en de uitspraak/het bemiddelingsresultaat. Dit stelt ons in staat om de algemene klanttevredenheidscijfers uit te splitsen om een genuanceerd beeld te geven, want gemiddelden kunnen verschillen per traject of per segment. Er bestaat overigens (nog) geen klanttevredenheidsonderzoek voor financieel dienstverleners, wat wel een aanbeveling was van de evaluatie uit 2016.

4.2.1 Representativiteit

Tussen 2016 en 2020 hebben 4.394 klagers het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld (Tabel 4.1). Dit komt neer op 35 procent van de totale behandelbare klachten in diezelfde periode. Het aantal respondenten is vanaf 2017 iets teruggelopen, maar het Kifid ontvangt ook minder klachten de laatste jaren. De meeste klachten zijn gericht op schadeverzekeringen en hypotheek, terwijl de segmenten medisch en rechtsbijstand voor 4 procent van het totaal tellen. Over het algemeen is er voldoende spreiding over de jaren en over de segmenten om een gedifferentieerd beeld van de tevredenheidscijfers te geven. De verdeling over segmenten komt goed overeen met de verdeling in het totale aantal klachten (laatste kolom). De maximale afwijking van het eigenlijke aandeel bedraagt vijf procentpunt. De steekproef is dus representatief voor de verdeling over segmenten. In deze steekproef zitten ook consumenten met een klacht over een beleggingsverzekering, maar die kunnen niet apart worden uitgesplitst. In zijn algemeenheid zitten die consumenten in het segment leven.

Het beleid van het Kifid is dat elke consument na afhandeling van een behandelbare klacht een klanttevredenheidsonderzoek krijgt toegestuurd. In enkele gevallen krijgen ook consumenten met een niet-behandelbare klacht een klanttevredenheidsonderzoek toegestuurd. In interviews met consumenten werd echter gesteld dat niet alle consumenten daadwerkelijk een uitnodiging voor het onderzoek hebben ontvangen.

Tabel 4.1 Respons klanttevredenheidsonderzoek per jaar en segment

Segment	2016	2017	2018	2019	2020	Totaal	Aandeel	Aandeel totale klachten
Bank	185	115	121	144	56	621	14 %	19 %
Effecten	55	117	53	55	21	301	7 %	5 %
Hypotheek	392	308	237	218	68	1.223	28 %	23 %
Leven	220	149	149	168	68	754	17 %	15 %
Medisch	0	0	22	43	22	87	2 %	2 %
Rechtsbijstand	0	0	21	56	24	101	2 %	2 %
Schade	345	380	274	227	81	1.307	30 %	34 %
Totaal	1.197	1.069	877	911	340	4.394	100 %	100 %

Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Er is ook een evenredige verdeling tussen reguliere uitspraken door de Geschillencommissie en bemiddelingszaken, zodat ook tussen die trajecten een goed onderscheid gemaakt kan worden. Het

traject ‘Voorfase’ wordt echter niet zelf door het Kifid gehanteerd, maar wel door het onderzoeksbureau dat het klanttevredenheidsonderzoek uitvoert. Daardoor is voor de verdeling over trajecten is een controle op representativiteit niet mogelijk. Onder voorfase vallen met name bemiddelingszaken, ingetrokken klachten en niet-behandelbare klachten. Bij bemiddelingszaken die in de voorfase zijn afgehandeld, vallen bemiddelingsresultaten door de Ombudsman (oude systeem, tot en met 2016) en schikkingen vóór zitting van de Geschillencommissie.

Tabel 4.2 Verdeling per traject in steekproef klanttevredenheidsonderzoek

Traject	2016	2017	2018	2019	2020	Totaal	Aandeel
Bemiddeling	181	152	380	420	189	1322	30 %
Reguliere uitspraak GC	313	415	275	287	97	1387	32 %
Verkorte uitspraak GC	339	139	82	94	22	676	15 %
Voorfase	364	363	140	110	32	1009	23 %
Totaal	1197	1069	877	911	340	4394	100 %

Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

De spreiding over uitkomsten in het klanttevredenheidsonderzoek komt redelijk goed overeen met de spreiding onder het totaal aantal klachten (Tabel 4.3). Een belangrijke kanttekening is dat consumenten met een niet-behandelbare klacht in principe geen enquête krijgen toegestuurd, enkele uitzonderingen daargelaten. De toets voor representativiteit laat dus niet-behandelbare klachten buiten beschouwing. Het aandeel met (ten dele) gegronde klachten is in het klanttevredenheidsonderzoek 8 procent en in de totale populatie behandelbare klachten 7 procent. Verder is het aandeel met bemiddeling/schikking licht oververtegenwoordigd, maar gezien het kleine verschil heeft dit geen grote consequenties voor de representativiteit. Het aandeel ongegronde klachten bedraagt 30 procent in het klanttevredenheidsonderzoek, en 35 procent in de totale populatie klachten, er is dus sprake van een kleine ondervertegenwoordiging.

Tabel 4.3 De spreiding over uitkomsten komt redelijk overeen met totale klachten

Uitkomst	2016	2017	2018	2019	2020	Totaal	Aandeel (excl. niet- behandel- baar)	Aandeel totale klachten (excl. niet- behandel- baar)
(Ten dele) geground	89	101	69	49	23	331	8 %	7 %
Bemiddeling / schikking	533	516	465	460	198	2172	51 %	47 %
Klacht ingetrokken	110	115	87	106	31	449	10 %	9 %
Niet-behandelbaar	28	36	26	21	4	115	-	-
Ongegrond (regulier)	102	162	147	185	65	661	15 %	35 %
Ongegrond (verkort)	330	136	77	89	19	651	15 %	
Overig	5	3	6	1	0	15	0 %	2 %
Totaal	1197	1069	877	911	340	4394	100 %	100%

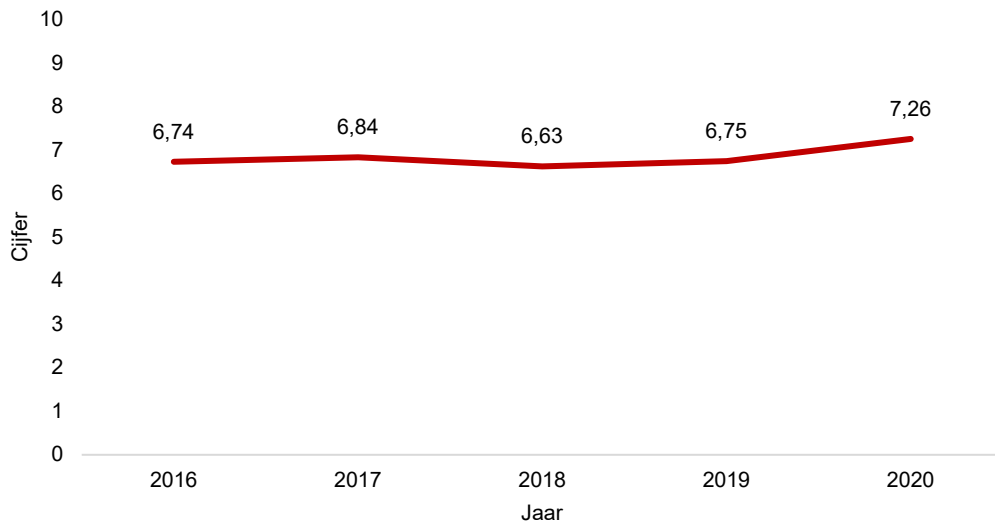
Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020. Voor de berekening van aandelen zijn niet-behandelbare klachten buiten beschouwing gelaten, zowel voor de steekproef van het klanttevredenheidsonderzoek als de totale populatie klachten

De conclusie is dat de spreiding over segmenten representatief is. Een belangrijke kanttekening is dat ruim 40 procent van alle klachten niet-behandelbaar is, maar dat deze consumenten geen klanttevredenheidsonderzoek toegestuurd krijgen. Consumenten met een niet-behandelbare klacht hebben in de meeste gevallen geen of weinig interactie met het Kifid, uitgezonderd enkele gevallen waarbij de consument zelf om een klanttevredenheidsonderzoek vroeg of als er meerdere malen contact is geweest tussen het Kifid en de consument voordat de klacht als niet-behandelbaar werd beschouwd. In die zin is deze groep ook beperkt informatief voor het beoordelen van het functioneren van het Kifid – waarmee niet gezegd is dat hun beoordeling irrelevant is. Het is wel van belang om dit mee te wegen bij de interpretatie van de totale gemiddelden. Om dit te ondervangen splitsen we de cijfers op naar uitkomst van de klacht.

4.2.2 Algemene beoordeling Kifid

De gemiddelde beoordeling voor het Kifid schommelt tussen de 6,6 en de 6,8 (Figuur 4.1). Voor 2020 is het gemiddelde cijfer een 7,3, maar dit betreft alleen beoordelingen tot 1 juni, dus die geven mogelijk geen compleet beeld. Op het eerste gezicht zijn de meeste respondenten dus redelijk tevreden met de behandeling door het Kifid. Hierbij dient wel rekening te worden gehouden met het feit dat niet-behandelbare klachten niet zijn meegenomen in de steekproef.

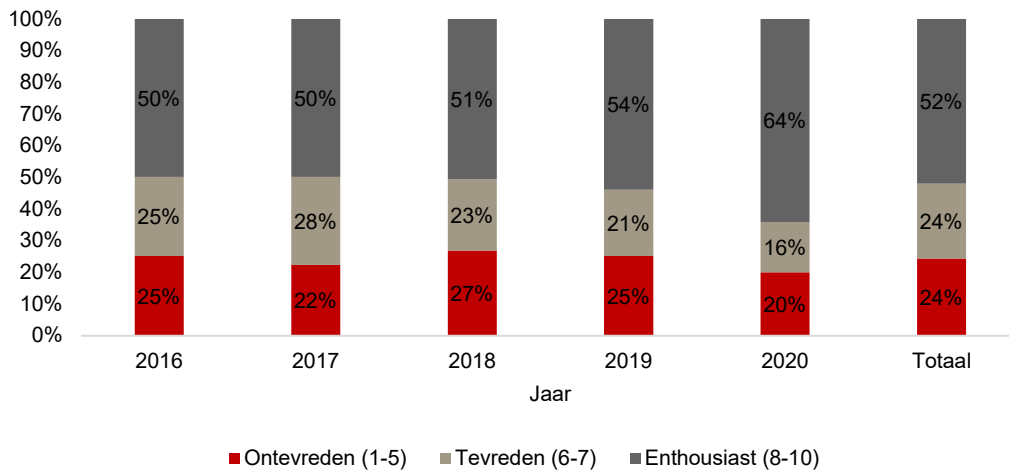
Figuur 4.1 Gemiddelde beoordeling Kifid stabiel rond 6,8



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Echter, gemiddelde cijfers verbergen de verscheidenheid in beoordelingen. Wanneer de cijfers worden ingedeeld in drie categorieën, ontevreden (1-5), tevreden (6-7) en enthousiast (8-10), blijkt dat driekwart van de klagers hoger dan een 5 heeft gegeven (Figuur 4.2). Meer dan de helft van de klagers heeft ook een 8 of hoger gegeven. Een kwart is ontevreden met het Kifid. Het aandeel enthousiaste consumenten lijkt wat toe te nemen. Dit suggereert dat de tevredenheid van klanten is toegenomen.

Figuur 4.2 Driekwart consumenten is tevreden of enthousiast over het Kifid

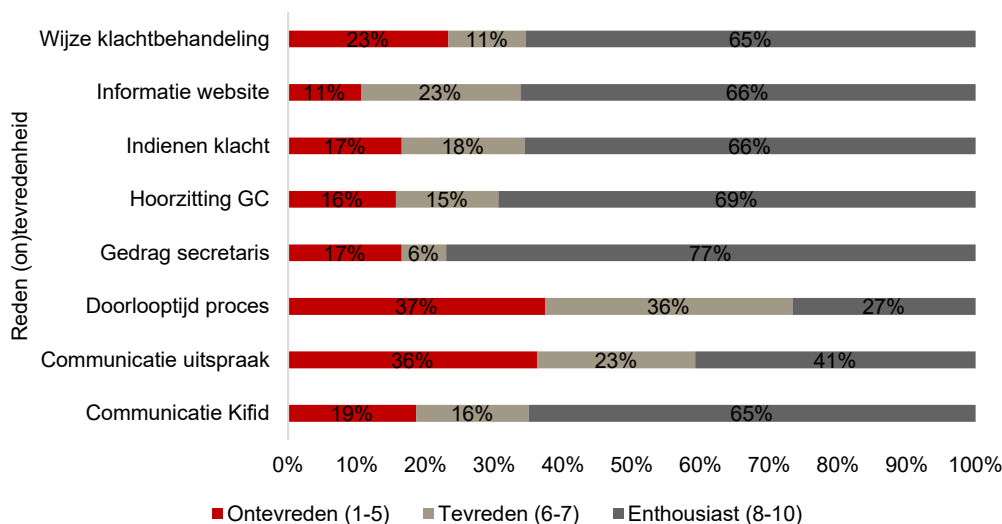


Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

De ontevredenheid is het grootst bij doorlooptijd proces, communicatie uitspraak en wijze van klachtbehandeling (Figuur 4.3). Van de klagers die doorlooptijd en communicatie uitspraak hebben opgegeven als reden voor hun tevredenheidscijfer (zowel positief als negatief), heeft ruim een derde

het genoemd als reden van ontevredenheid. Respectievelijk 27 en 41 procent hebben het genoemd als reden voor hun enthousiasme, het laagst onder alle categorieën. Bij alle andere categorieën heeft minstens twee derde het genoemd als reden voor hun enthousiasme. Daarnaast is bij andere categorieën tussen de 15 en 25 procent ook tevreden over die categorie.

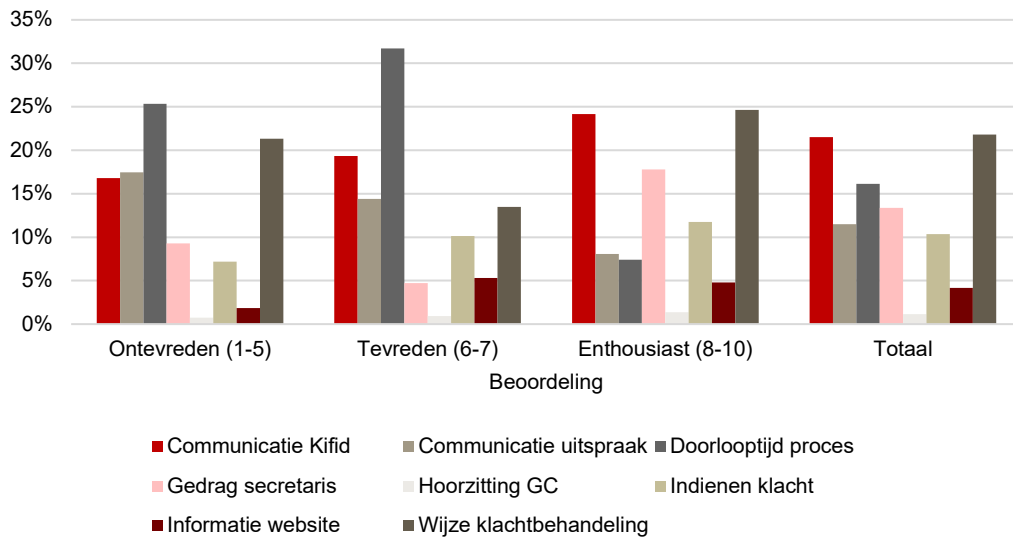
Figuur 4.3 Tevredenheid laagst bij doorlooptijd en communicatie rond uitspraak



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Andersom kan ook worden gekeken naar de categorieën die het vaakst werden genoemd per beoordeling. Dit wijst uit dat communicatie van het Kifid en wijze klachtbehandeling de grootste doorslag geeft in de beoordeling (beide worden door 22 procent van de respondenten genoemd, zie Figuur 4.4). Bij ontevreden consumenten ligt het knelpunt vooral bij de doorlooptijd, alhoewel tevreden consumenten dit punt ook vaak noemen. De communicatie omtrent de uitspraak is voor ontevreden consumenten ook een relatief belangrijke reden. Het gedrag van de secretaris is ook belangrijk bij de beoordeling, 18 procent van de enthousiaste consumenten noemt dit als reden voor hun beoordeling. Aan de andere kant heeft 9 procent van de ontevreden klagers juist een slechte ervaring met het gedrag van de secretaris. De hoorzitting van de Geschillencommissie, het indienen van de klacht en de informatie op de website lijken minder belangrijk te zijn voor de uiteindelijke beoordeling.

Figuur 4.4 Communicatie, doorlooptijd en wijze klachtbehandeling doorslaggevend voor oordeel



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Het algemene beeld is dat de meeste consumenten tevreden zijn over het Kifid. Driekwart geeft het Kifid een voldoende en meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger. De belangrijkste redenen hiervoor zijn goede communicatie, positief gedrag van de secretaris en een goede wijze van klachtbehandeling. Echter, dit gaat blijkbaar niet altijd goed, want ontevreden consumenten geven aan dat juist communicatie, doorlooptijd en wijze klachtbehandeling de belangrijkste redenen zijn voor een onvoldoende.

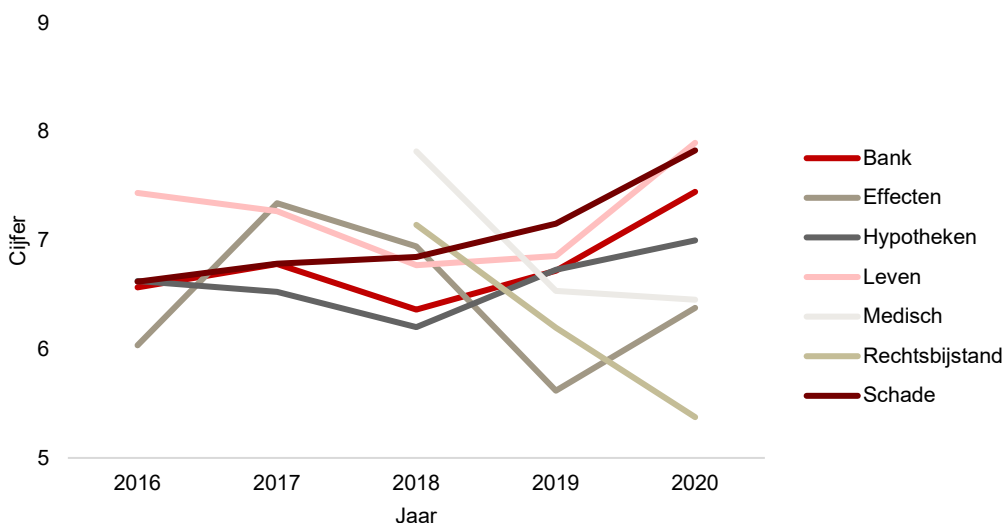
4.2.3 Beoordeling uitgesplitst naar segment

Vanaf 2019 scoren zaken omtrent schade- en levensverzekeringen het hoogst, gevolgd door bankzaken (Figuur 4.5). De beoordeling voor effecten schommelt erg van jaar-op-jaar, namelijk tussen de 5,6 en 7,3. De beoordeling voor hypotheek is de laatste jaren weer gestegen, terwijl het tot en met 2018 de laagste beoordeling had, in 2020 was het gemiddelde cijfer een 7. Verder is de waardering in het segment rechtsbijstand sterk gedaald, maar dit betreft maar een klein aantal consumenten. Door de fluctuaties in de gemiddelde cijfers is het lastig om goed onderscheid te maken tussen de verschillende segmenten.

De gemiddelde beoordeling over de hele periode verschilt niet veel per segment (Figuur 4.6). Bij hypotheek is het aandeel 'enthousiast', nog steeds bijna de helft. Bij rechtsbijstand is het aandeel 'ontevreden' een derde, in vergelijking met een kwart bij andere segmenten. Echter, de verschillen zijn dusdanig klein dat niet kan worden geconcludeerd dat een bepaald segment een uitschieter is. De verdeling ontevreden/tevreden/enthousiaste consumenten is ongeveer gelijk per segment. Wel zijn er significante verschillen voor hypotheek en leven.⁴² Het gemiddelde cijfer voor hypotheek is significant lager dan het totale gemiddelde, terwijl het gemiddelde cijfer voor leven significant hoger is dan het totale gemiddelde.

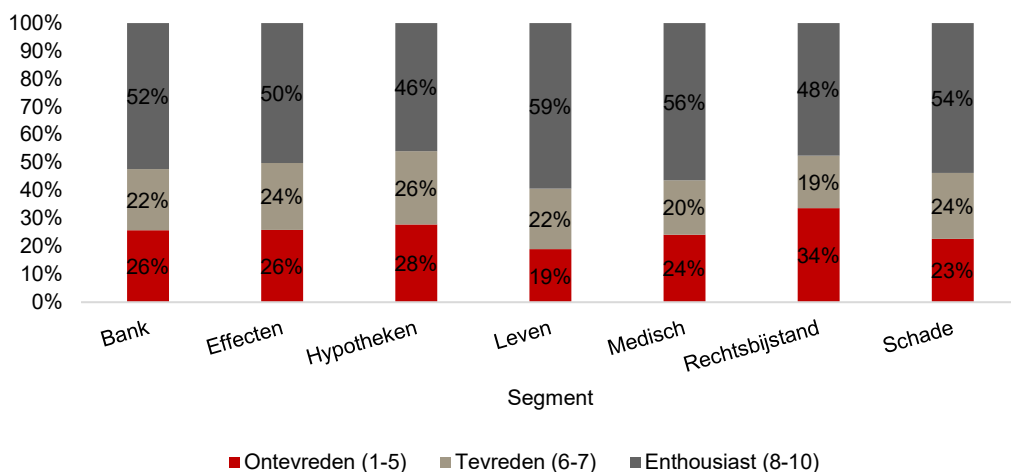
⁴² Significant op het niveau van 5 procent. Berekend over alle beoordelingen, ongeacht jaar.

Figuur 4.5 Schade- en levensverzekeringen hebben hoogste beoordeling, gevolgd door bank



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020. Schaal op y-as is aangepast voor leesbaarheid

Figuur 4.6 Gemiddelde beoordeling verschilt niet veel per segment



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

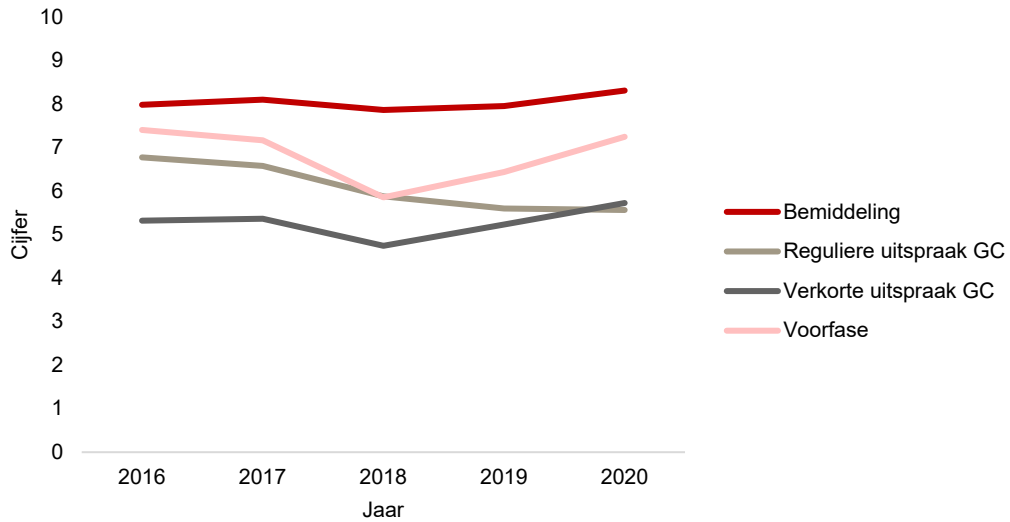
4.2.4 Beoordeling uitgesplitst naar traject

Consumenten die via bemiddeling hun klacht hebben afgehandeld, geven het Kifid gemiddeld een 8 (Figuur 4.7). Dit is het hoogst van alle trajecten, de beoordeling voor afhandeling via een uitspraak van de Geschillencommissie is beduidend lager. In 2016 kreeg het Kifid van consumenten in dat traject gemiddeld een 6,8, maar dit is gedaald tot een 5,6 in 2020.⁴³ De beoordeling voor verkorte uitspraken is al sinds 2016 het laagst, met gemiddeld een 5,2. De voorfase krijgt een relatief hoge

⁴³ Het aantal consumenten met een reguliere uitspraak van de Geschillencommissie in 2020 in het klanttevredenheidsonderzoek is betrekkelijk laag in vergelijking met voorgaande jaren, omdat de data maar tot 1 juni 2020 gaan. Dit geeft dus geen volledig beeld van het hele jaar.

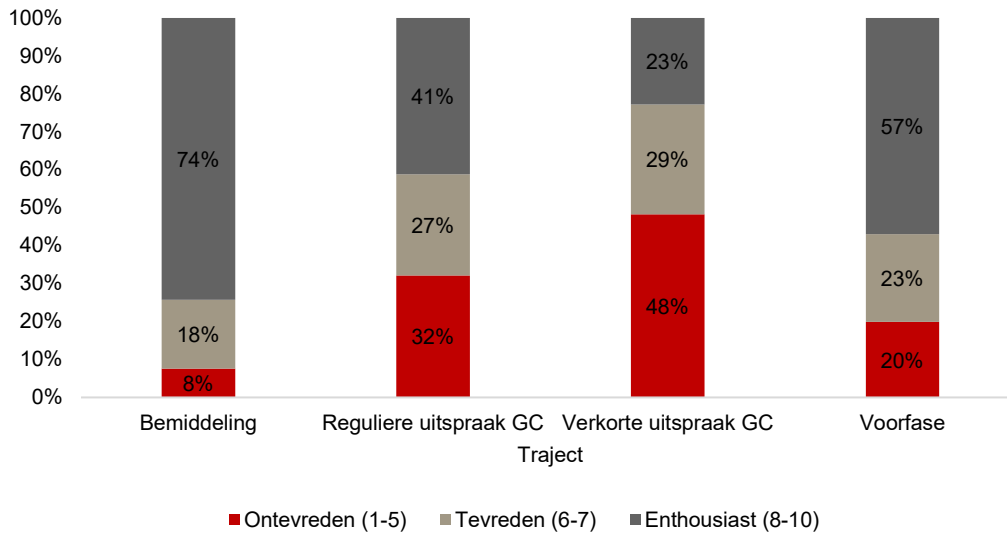
beoordeling, namelijk tussen de 5,9 en 7,4. Al deze verschillen zijn significant op het niveau van 5 procent, in vergelijking met het totale gemiddelde. De beoordeling bij bemiddeling of voorfase is significant hoger, bij reguliere uitspraken Geschillencommissie en bij verkorte uitspraken is het significant lager.

Figuur 4.7 Bemiddeling krijgt hoogste cijfer, verkorte uitspraken laagste cijfer



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Figuur 4.8 Meer dan 90 procent tevreden met bemiddeling, bijna de helft ontevreden met verkorte uitspraak



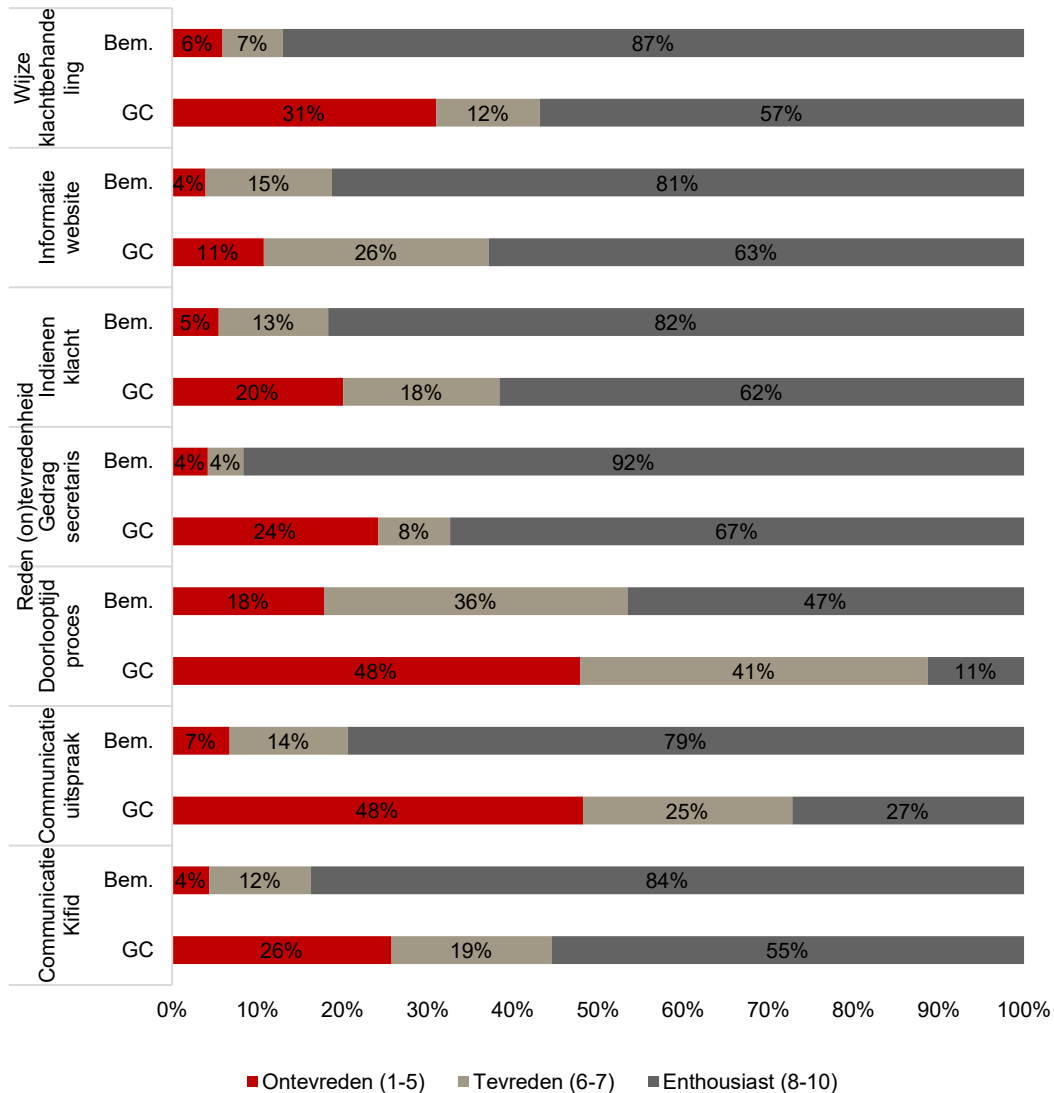
Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

92 procent van de consumenten in bemiddeling is tevreden met het Kifid (Figuur 4.8) en drie kwart is ook enthousiast over het Kifid (8 of hoger). Bij een reguliere uitspraak door de Geschillencommissie is het beeld iets anders. Een derde is daar ontevreden, ruim een kwart is

tevreden en 41 procent is enthousiast. Twee derde is dus tevreden over een reguliere uitspraak door de Geschillencommissie, dit aandeel is wel iets lager dan bij bemiddeling. Dat geldt nog sterker voor de verkorte uitspraken. Daar is de helft ontevreden en slechts een kwart enthousiast. Dat hangt mogelijk samen met het feit dat de verkorte procedure wordt gevolgd in zaken waarin de klacht ongegrond is, en de consument ongelijk krijgt. De verschillende beoordelingen per traject laten zien dat ontevredenheid over het Kifid zich concentreert bij bepaalde behandeltrajecten.

Uit nadere analyse blijkt dat doorlooptijd, communicatie rondom uitspraak, wijze klachtbehandeling en gedrag van de secretaris de belangrijkste factoren achter de verschillen zijn (Figuur 4.9). Bij deze redenen is het aantal ontevredenen 5 tot 7 keer groter bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie dan bij bemiddeling. Het aantal enthousiasten bij communicatie uitspraak is 3 keer lager bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie, en het aantal enthousiasten bij doorlooptijd zelfs 5 keer lager. Bij bemiddeling is 96 procent tevreden over de communicatie van het Kifid, tegenover 74 procent bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie. Een kanttekening is dat 74 procent nog steeds een ruime meerderheid is. Daarnaast is de wijze van klachtbehandeling ook een belangrijke factor. Van de consumenten die wijze van klachtbehandeling noemen als belangrijke factor, is het aandeel ontevredenen bij een reguliere uitspraak door de Geschillencommissie vijfmaal hoger dan bij een bemiddeling.

Figuur 4.9 Doorlooptijd en communicatie uitspraak grootste verschil bemiddeling en reguliere uitspraak door Geschillencommissie



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Concluderend, de beoordeling is gemiddeld gezien lager bij een verkort traject en bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie. Bij bemiddeling is de beoordeling het hoogst. Het verschil tussen reguliere uitspraak door de Geschillencommissie en bemiddeling wordt vooral duidelijk bij communicatie, doorlooptijd en het gedrag van de secretaris. Die aspecten worden positief beoordeeld bij bemiddeling, maar negatief bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie.

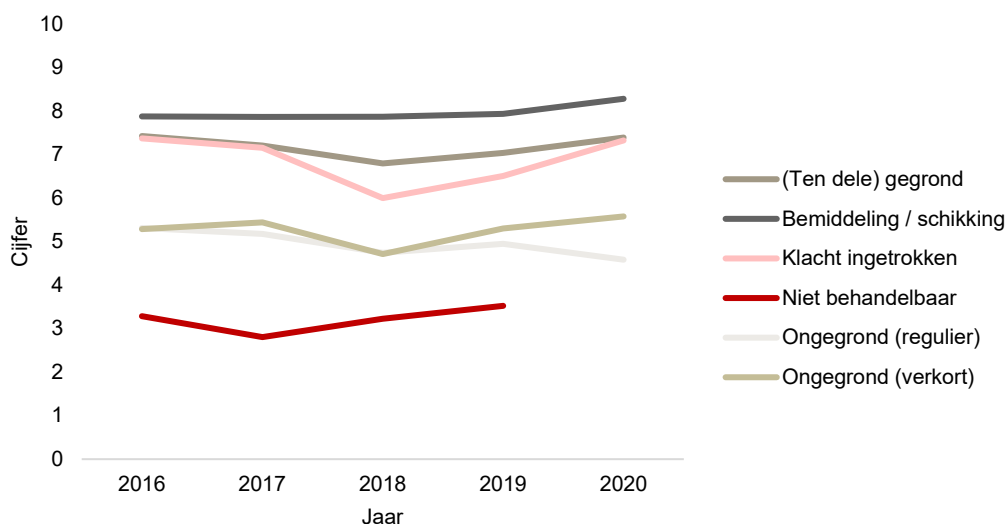
4.2.5 Beoordeling uitgesplitst naar uitkomst

Naast de verschillen per segment en per traject is een andere verklaring voor uiteenlopende scores dat consumenten die (deels) in het gelijk zijn gesteld positief zijn over het Kifid, maar dat

consumenten die niet in het gelijk zijn gesteld, negatief zijn over het Kifid. Dat is enigszins te begrijpen. Consumenten stappen naar het Kifid omdat ze er zelf niet zijn uitgekomen via de interne klachtenprocedure, met de (terechte of onterechte) verwachting dat ze bij het Kifid wel gelijk zouden krijgen. Als dat niet lukt, zijn zij teleurgesteld in het Kifid, omdat niet aan hun verwachtingen is voldaan (zie ook paragraaf 4.4.3).

De bovenstaande hypothese lijkt te kloppen, het gemiddelde cijfer bij een gegronde klacht is een 7,2 bij een ongegronde klacht is het 5,1 (Figuur 4.10). Behalve voor ingetrokken klachten, zijn alle verschillen significant. Overigens ligt de beoordeling bij bemiddeling nog hoger dan bij een gegronde klacht. Ook bij een ingetrokken klacht is de beoordeling positief, gemiddeld 6,8. Niet-behandelbare klachten worden laag gewaardeerd, met gemiddeld een 3,3. Het aantal respondenten met niet-behandelbare klachten is laag, namelijk 4 procent, maar slechts een klein deel van alle consumenten met een niet-behandelbare klacht heeft een enquête toegestuurd gekregen en ingevuld. Er is weinig verschil tussen de gemiddelde beoordeling bij een ongegronde klacht via een regulier of een verkort traject, uitgezonderd in 2020.

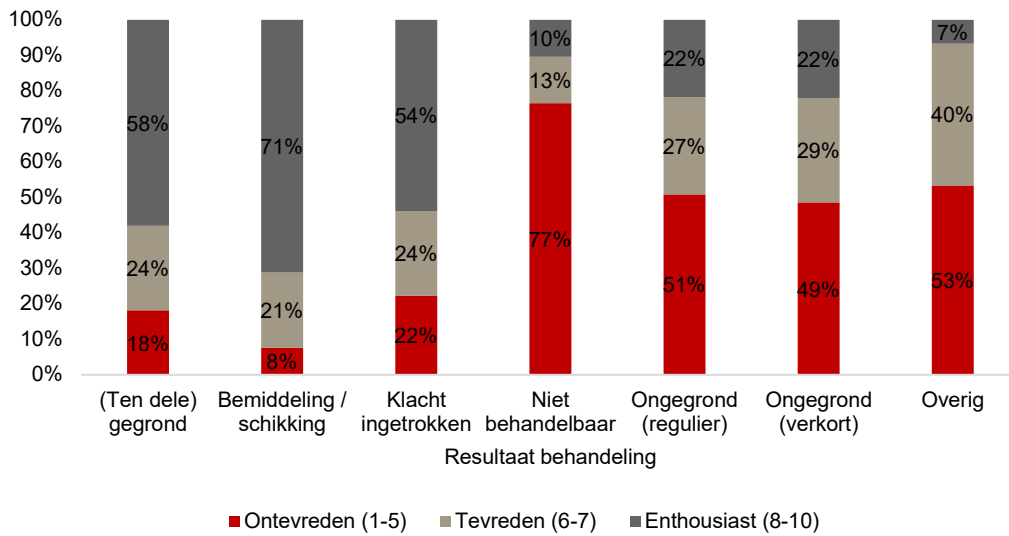
Figuur 4.10 Consumenten met ongegronde klacht geven lagere beoordeling



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

De helft van de consumenten met een ongegronde klacht geeft een onvoldoende aan het Kifid (Figuur 4.11). Een kwart tot een derde is tevreden en verder is ruim 20 procent enthousiast, ondanks de ongegronde klacht. Indien een klacht niet-behandelbaar is, is driekwart van de consumenten ontevreden. Bij bemiddeling of schikking is juist 80 procent tevreden of enthousiast, en bij een gegronde uitspraak is dat ruim 70 procent. Dit laat zien dat de beoordeling toch sterk samenhangt met het uiteindelijke resultaat. Bij ongegronde klachten maakt het voor de beoordeling niet uit of dat via een reguliere uitspraak door de Geschillencommissie is gegaan of via verkorte uitspraken. Beide resulteren in een ca. 50 procent ontevreden, 27/29 procent tevreden en 22 procent enthousiast.

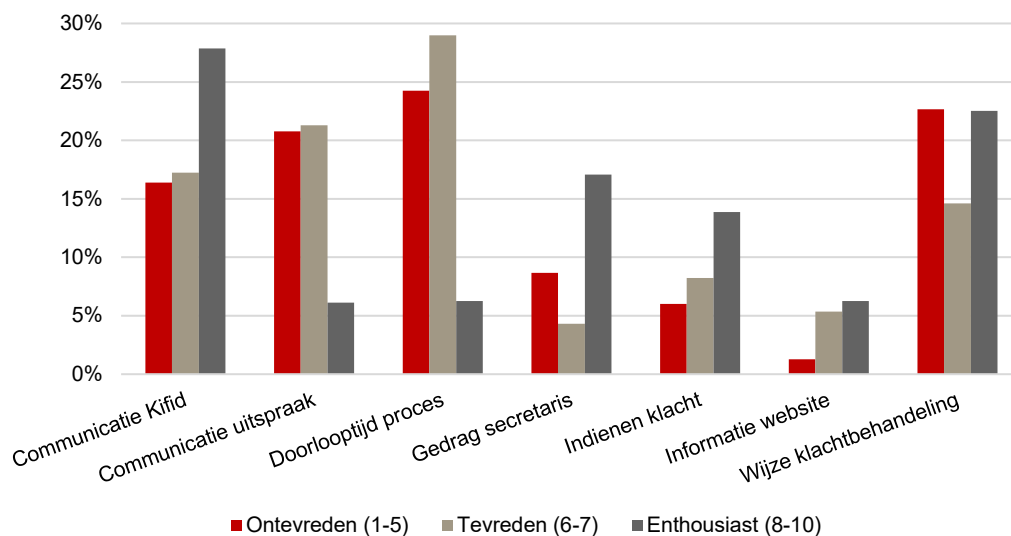
Figuur 4.11 Helft consumenten ontevreden bij ongegronde klacht



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

Bij ongegronde klachten zijn communicatie, doorlooptijd en wijze klachtbehandeling doorslaggevend voor de beoordeling (Figuur 4.12). Enthousiaste consumenten, ondanks de ongegronde klacht, geven aan dat de communicatie van het Kifid, de wijze van klachtbehandeling en het gedrag van de secretaris de belangrijkste factoren zijn bij de beoordeling. Bij tevreden consumenten (6 of 7) speelt doorlooptijd ook een belangrijke rol, maar het gedrag van de secretaris minder. Ditzelfde geldt voor ontevreden consumenten, de doorlooptijd is daar het grootste knelpunt. Ook is 20 procent niet tevreden over de communicatie omtrent de uitspraak. Het gedrag van de secretaris, het indienen van de klacht en de informatie op de website spelen geen grote rol bij de beoordeling.

Figuur 4.12 Communicatie, doorlooptijd en wijze klachtbehandeling cruciaal bij beoordeling ongegronde klacht



Bron: SEO Economisch Onderzoek o.b.v. MarketResponse: klanttevredenheidsonderzoek Kifid. Cijfers voor 2016-2020. Data voor 2020 is tot 1 juni 2020

De conclusie is dat de beoordeling sterk samenhangt met de uitkomst van de behandeling. Maar ook een deel van de consumenten met een ongegronde klacht geeft een voldoende of zelfs een 8 of hoger. Consumenten met niet-behandelbare klachten geven een zeer lage beoordeling. Deze groep is ondervertegenwoordigd in het klanttevredenheidsonderzoek. De factoren die het verschil maken zijn doorlooptijd, communicatie van het Kifid, communicatie rondom de uitspraak en de wijze van klachtbehandeling. Als dit naar wens gebeurt, valt de beoordeling hoog uit, maar problemen op deze vlakken resulteren in een lage beoordeling.

4.2.6 Klachten over het Kifid

Consumenten kunnen ook bij het Kifid herzieningsverzoeken en een klacht over het Kifid zelf indienen. Tussen 2016 en 2019 zijn 382 klachten ingediend over het Kifid en 174 herzieningsverzoeken gedaan.⁴⁴ Bij een herzieningsverzoek vraagt de consument of de financieel dienstverlener om een herziening van de uitspraak. Dat verzoek kan alleen toegewezen worden als er feitelijke onjuistheden of kennelijke schrijffouten in de uitspraak staan of als de Geschillencommissie heeft verzuimd over een onderdeel van de vordering te beslissen (artikel 40 Reglement Geschillencommissie). In bijna alle gevallen wordt een herzieningsverzoek afgewezen en blijft de uitspraak staan. Van de 174 geregistreerde herzieningsverzoeken sinds januari 2017 zijn ca. 10 verzoeken toegewezen, de resterende verzoeken zijn afgewezen.

Klachten over het Kifid hebben uiteenlopende redenen. De meest voorkomende klacht is over onzorgvuldige dossierbehandeling, gevolgd door uiting van ongenoegen over de uitspraak, traagheid dossier, communicatie en onpartijdigheid/onafhankelijkheid. Over de website of Mijn Kifid worden nauwelijks klachten ingediend. Er is een aantal verschillen tussen de klachten die worden ingediend. Het merendeel van de klachten gaat concreet over het dossier, maar een deel

⁴⁴ Deze getallen verschillen met rapportages in de jaarverslagen, om uiteenlopende redenen.

uit zich in algemene termen over het Kifid. De meerderheid van de klachten wordt ongegrond geacht, maar het komt wel geregeld voor dat een klacht (ten dele) gegrond wordt geacht. Van de 153 sinds 2018 ingediende klachten zijn 25 klachten gegrond verklaard, 56 klachten ongegrond verklaard en bij 72 klachten is in de data niet duidelijk of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard.

Ter vergelijking, uit het klanttevredenheidsonderzoek (paragraaf 4.2.2) komt naar voren dat communicatie, doorlooptijden, gedrag secretaris en wijze klachtbehandeling de belangrijkste redenen vormen voor het eindoordeel. In het overzicht van klachten over het Kifid komt dit ook terug.

4.2.7 Conclusie klanttevredenheidsonderzoek

De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek is als volgt:

- De vragenlijst is objectief en stuurt niet op (positieve) antwoorden;
- De steekproef is representatief wat betreft de spreiding over segmenten;
- De steekproef is niet geheel representatief wat betreft uitkomsten. Niet-behandelbare klachten zijn in beginsel niet geënquêteerd. Het is belangrijk dit in het achterhoofd te houden bij de interpretatie van de uitkomsten (voor zover niet gedifferentieerd naar uitkomst);
- De meeste consumenten zijn tevreden over het Kifid. Driekwart geeft een voldoende, meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger;
- De belangrijkste redenen voor een hoge of lage beoordeling zijn communicatie, gedrag van de secretaris, wijze van klachtbehandeling en doorlooptijd;
- De gemiddelde beoordeling is redelijk gelijk per segment;
- Bemiddeling geeft de hoogste beoordeling, de beoordeling voor uitspraak door de Geschillencommissie (regulier dan wel verkort) is lager;
- Het verschil tussen reguliere uitspraak door de Geschillencommissie en bemiddeling wordt vooral duidelijk bij communicatie, doorlooptijd en het gedrag van de secretaris. Die aspecten worden positief beoordeeld bij bemiddeling, maar negatief bij reguliere uitspraak door de Geschillencommissie;
- De conclusie is dat de beoordeling sterk samenhangt met de uitkomst van de behandeling. Daarnaast leiden niet-behandelbare klachten tot een zeer lage tevredenheid;
- De factoren die het verschil maken in de beoordeling bij een ongegronde klacht zijn doorlooptijd, communicatie van het Kifid, communicatie rondom de uitspraak en de wijze van klachtbehandeling.

4.3 Dossieranalyse

De dossieranalyse bestaat uit het nader analyseren van 20 klachtdossiers; 10 uitspraken en 10 bemiddelingen. Deze analyse mondt uit in een oordeel over de laagdrempeligheid en begrijpelijkheid voor de consument. De dossieranalyse beoogt expliciet niet om het inhoudelijke oordeel over de klacht te (her)evalueren. De nadruk ligt dus op de wijze waarop de zaak is behandeld, niet op de inhoudelijke kant van de zaak.

4.3.1 Selectie van dossiers

Klachtdossiers zijn middels een aselechte steekproef getrokken op basis van de volgende uitgangspunten:

- Klachten moeten zijn ingediend na 1 januari 2016;
- 10 uitspraken en 10 bemiddelingen;
- Spreiding over de segmenten (schade, hypotheek, banken, effecten, leven (inclusief beleggingsverzekeringen), medisch, rechtsbijstand), gewogen naar het aantal klachten dat Kifid per segment ontvangt;
- Spreiding naar uitkomst van uitspraken (gegrond, ongegrond, deels gegrond), gewogen naar de mate waarin deze uitkomsten voorkomen;
- Spreiding naar uitkomst van bemiddelingen (bemiddelresultaat, klacht ingetrokken), gewogen naar de mate waarin deze uitkomsten bij het Kifid voorkomen.

Tabel 4.4 geeft de uitkomst van de dossierselectie weer.

Kifid heeft voor de 20 aselekt getrokken klachtdossiers vervolgens inhoudsopgaven gedeeld met SEO, zie Figuur 4.13. Op basis van deze inhoudsopgaven heeft SEO vervolgens specifieke documenten opgevraagd bij het Kifid. Daarbij lag de nadruk op stukken die inzage geven in de wijze waarop het Kifid communiceert met consumenten. Naast het klachtformulier, de uitspraak of de uitkomst van bemiddeling valt hier bijvoorbeeld ook mailverkeer onder of in een enkel geval verslaglegging van telefonisch contact.

Kifid heeft alle opgevraagde stukken geanonimiseerd aangeleverd aan SEO.

Tabel 4.4 Uitkomst van de dossierselectie

Uitspraken			
Jaar	Segment	Status	Afsluitreden
2017	Schade	Afgesloten	UIT-4-Gegrond
2019	Hypotheek	Afgesloten	UIT-4-Gegrond
2016	Effecten	Afgesloten	UIT-3-Ten dele gegrond
2018	Bank	Afgesloten	UIT-3-Ten dele gegrond
2017	Effecten	Afgesloten	UIT-2-Ongegrond - reguliere behandeling
2019	Rechtsbijstand	Afgesloten	UIT-2-Ongegrond - reguliere behandeling
2017	Medisch	Afgesloten	UIT-2-Ongegrond - reguliere behandeling
2016	Hypotheek	Afgesloten	UIT-2-Ongegrond - reguliere behandeling
2017	Bank	Afgesloten	UIT-1-Ongegrond - verkorte behandeling
2020	Schade	Afgesloten	UIT-1-Ongegrond - verkorte behandeling
Jaar	Segment	Status	Afsluitreden
2017	Hypotheek	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2020	Schade	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2018	Bank	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2018	Rechtsbijstand	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2016	Effecten	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2017	Leven	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2016	Hypotheek	Afgesloten	GUI-1-Bemiddelresultaat
2019	Schade	Afgesloten	GUI-3-Klacht ingetrokken vanwege bemiddelresultaat
2018	Bank	Afgesloten	GUI-4-Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat
2020	Effecten	Afgesloten	GUI-4-Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat

Figuur 4.13 Voorbeeld van een klachtdossier

<input type="checkbox"/>	Type	Documentnaam	Van	Aan	Aangemaakt
<input type="checkbox"/>		Klachtformulier			27-01-2019 19:56
<input type="checkbox"/>		Behandelbaar, informeren consument			29-01-2019 8:04
<input type="checkbox"/>		Info aan FD over klacht			29-01-2019 8:04
<input type="checkbox"/>		Verweer opvragen FD			25-03-2019 10:29
<input type="checkbox"/>		brief Consument informeren klachtprocedure			25-03-2019 10:29
<input type="checkbox"/>		Verweer FD			12-04-2019 10:42
<input type="checkbox"/>		brief FD verzoek aanvulling op verweer			16-04-2019 13:47
<input type="checkbox"/>		Aanvullend verweer FD I			08-05-2019 16:03
<input type="checkbox"/>		brief Consument toelichting voortgang klachtprocedure			09-05-2019 12:20
<input type="checkbox"/>		FD Mail FD met svz, FD wacht			28-05-2019 10:31
<input type="checkbox"/>		Aanvullende verweer FD II			05-06-2019 9:39
<input type="checkbox"/>		K interne mailwiss met GClid			07-06-2019 13:19
<input type="checkbox"/>		brief Consument wijzen op reactie FD en inplannen zitting			11-06-2019 14:10
<input type="checkbox"/>		brief FD ontvangst aanvulling op verweer en inplannen zitting			11-06-2019 14:58
<input type="checkbox"/>		Uitnodiging zitting C			21-06-2019 10:11
<input type="checkbox"/>		Uitnodiging zitting FD			21-06-2019 10:11
<input type="checkbox"/>		Procesdossier			06-08-2019 14:54
<input type="checkbox"/>		Uitspraak			06-01-2020 14:12
<input type="checkbox"/>		Begeleidend schrijven digitaal			06-01-2020 14:16
<input type="checkbox"/>		Begeleidende brief bij uitspraak-FD			06-01-2020 14:18

4.3.2 Beoordelingskader

Zoals gezegd is het gehanteerde beoordelingskader toegespitst op de vorm en niet op de inhoud van de uitspraken/bemiddelresultaten. Wij hanteren het raamwerk voor ‘klare taal’ zoals onder meer verwoord door Geerke van der Bruggen in het Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht.⁴⁵ Dit raamwerk is specifiek toegespitst op juridische uitspraken en kent de volgende structuur:

Lezersgerichte inhoud

1. Kenmerk 1: De uitspraak bevat zo nodig uitleg over de procedure (het toetsingskader) zelf
2. Kenmerk 2: De praktische gevolgen van de uitspraak zijn concreet beschreven
3. Kenmerk 3: De hele uitspraak staat in dienst van de belangrijkste boodschap

Heldere structuur

4. Kenmerk 4: De inleiding maakt duidelijk op welke vraag de uitspraak antwoord geeft
5. Kenmerk 5: De uitspraak geeft zo snel mogelijk antwoord op de belangrijkste vraag
6. Kenmerk 6: De lezer kan de uitspraak snel én goed scannen

Toegankelijke stijl

7. Kenmerk 7: Er staan veel actieve zinnen in de uitspraak
8. Kenmerk 8: De uitspraak bevat weinig of geen (drie)dubbele ontkenningen
9. Kenmerk 9: De lezer stuit niet op onnodig jargon of ambtelijke woorden

⁴⁵ Bruggen, van der, G. (2018) In de beperking toont zich de meester: Negen kenmerken van uitspraken in klare taal. NTB 2018/72.

Het klachtdossier en daarmee verband houdende communicatie van het Kifid zijn door SEO langs deze meetlat gelegd.

4.3.3 Uitkomsten dossieranalyse

Uitspraken

Lezersgerichte inhoud

Elke uitspraak begint met een overzicht van het procesverloop. Hierin staat of sprake is van een bindend of niet-bindend advies, op basis van welke stukken de Geschillencommissie tot haar oordeel is gekomen en of de zaak mondeling (ter zitting) of op basis van de stukken alleen wordt beslist. Als onderdeel van de beoordeling geeft het Kifid vrijwel altijd inzage in het gehanteerde toetsingskader. Vaak zijn dit de bank- of verzekeringsvoorwaarden, in andere gevallen wordt getoetst aan verplichtingen vanuit de Wet op het financieel toezicht of het Burgerlijk Wetboek. Het is zo voor de lezer goed te volgen hoe de uitspraak procesmatig tot stand is gekomen (kenmerk 1).

De praktische gevolgen van de uitspraak staan in de samenvatting vooraan en nogmaals in de beslissing onderaan de uitspraak. In de meeste geanalyseerde zaken is het oordeel zeer bondig. Er staat dan bijvoorbeeld dat de klacht ongegrond is, de vordering is afgewezen of dat de commissie beslist dat de financiële dienstverlener binnen x weken x euro overmaakt naar de consument. Het is voor de lezer helder wat de gevolgen zijn van de uitspraak (kenmerk 2).

De uitspraak staat meestal volledig in dienst van de belangrijkste boodschap (kenmerk 3). Van der Bruggen (2018) stelt dat op het moment dat de schrijver tussen de regels door nog extra boodschappen aan de tekst probeert mee te geven, dit afleidt van de hoofdlijn. In een enkel geval permitteert de Geschillencommissie zich desalniettemin een 'uitstapje' daarbuiten. In een van de zaken stelt de Geschillencommissie vast dat een door de consument aangehaald wetsartikel over informatieverstrekking niet van toepassing is op financiële instellingen om vervolgens tóch een oordeel te geven over de verstrekte informatie. Dit dient waarschijnlijk voornamelijk om de consument toch mee te nemen in de uitspraak en diens inbreng een plek te geven. In een ander geval stelt de commissie dat de consument zelf niet bepaald 'voortvarend' heeft gehandeld nadat deze een fout van de financieel dienstverlener op het spoor was gekomen. Deze notie heeft echter geen gevolgen voor de uitspraak (in het voordeel van de consument) en had dus geredeneerd vanuit het raamwerk voor klare taal achterwege kunnen blijven.

Heldere structuur

Kifid-uitspraken kennen een vast format. Vooraan staat in beginsel een samenvatting. In één uitspraak ontbrak de samenvatting. Dit betrof een verkorte (niet openbaar gemaakte) uitspraak van een zakelijke klacht die bij wijze van uitzondering toch in behandeling was genomen. Vrijwel alle samenvattingen bevatten ook de aanleiding van de klacht (kenmerk 4). In twee gevallen ontbrak dit met als gevolg dat de lezer eerst verder moet lezen om te achterhalen waarover de zaak precies gaat. In alle gevallen bevatte de samenvatting ook al de uitkomst van de uitspraak (kenmerk 5).

Het vaste format bestaat naast de samenvatting uit de volgende kopjes:

1. Procesverloop;
2. Feiten;
3. Vordering, klacht en verweer;

4. Beoordeling;
5. Beslissing.

Deze indeling werkt prettig. De betreffende informatie staat ook logisch geordend naar deze vijf kopjes. Ook binnen deze hoofdcategorieën hanteert het Kifid waar nodig nog extra kopjes. De paragraaf Vordering, klacht en verweer wordt dan bijvoorbeeld nog verder uitgesplitst naar Vordering consument, Grondslagen en argumenten daarvoor, en Verweer van de financiële dienstverlener. Dit maakt uitspraken goed scanbaar (kenmerk 6).

Toegankelijke stijl

De helft van de geanalyseerde uitspraken bevat her en der passief taalgebruik. De commissie schrijft ‘beoordeeld moet worden’, ‘kan worden beslist’ en ‘moet worden uitgegaan’. Dit is niet geheel conform het raamwerk voor klare taal (kenmerk 7) maar over het algemeen niet heel storend. Ook de uitspraken die hier en daar passief taalgebruik bevatten zijn overwegend ‘actief’ geschreven.

Iets soortgelijks geldt voor (drie)dubbele ontkenningen. In de tien geanalyseerde dossiers staan er twee: “*Consument voert hiertoe aan dat het niet evident was dat de positie na de fout van (...) niet juist was*” en “*Dat de polis niet de wijze van betaling vermeldt, maakt dit niet anders.*” De uitspraken voldoen daarmee niet altijd aan kenmerk 8.

De hoeveelheid jargon en ambtelijke terminologie in de uitspraken van het Kifid is beperkt (kenmerk 9). In een klein aantal geanalyseerde dossiers toetst het Kifid aan wet- en regelgeving. Dit is (vanwege het taalgebruik in deze wet- en regelgeving) soms technisch van aard. In de meeste gevallen zijn echter de voorwaarden van bank- of verzekeraar leidend. Deze zijn normaliter in begrijpelijker termen opgeschreven. Daarbij is aan de meeste uitspraken duidelijk af te lezen dat het Kifid waar mogelijk heeft geprobeerd in ‘klare taal’ inzicht te geven op basis waarvan het oordeel tot stand komt.

Bemiddelingen

Bemiddelingen monden niet noodzakelijk uit in een formeel document (zoals uitspraken). Slechts in één geval (uit tien) werd een vaststellingsovereenkomst opgemaakt (ter zitting); dit is een overeenkomst tussen de financiële dienstverlener en de consument. In alle andere gevallen kwamen dienstverlener en consument al eerder in mailverkeer tot een schikking en/of trok de consument de klacht in. Het raamwerk voor ‘klare taal’ leent zich niet om deze processen te analyseren. Daarbij speelt dat het Kifid in eenvoudige bemiddeltrajecten maar beperkt communiceert met de consument. Het Kifid vervult dan primair de rol van doorgeefluik en stelt de financieel dienstverlener op de hoogte van de klacht en informeert de consument over een eventueel schikkingsvoorstel van de financieel dienstverlener.

Meestal neemt de financieel dienstverlener het initiatief. Als onderdeel van de (eerste) reactie van de financieel dienstverlener wordt vaak gelijk een oplossingsrichting voorgesteld. Dit geldt zeker ingeval de consument een relatief ‘kleine’ klacht heeft. In onze steekproef zaten bijvoorbeeld diverse klachten waarbij (nog) geen financiële schade was geleden of de schade beperkt was tot enkele honderden euro’s. De dossiers geven de indruk dat het Kifid in die gevallen weinig actieve bemiddeling hoeft te doen. De financieel dienstverlener informeren over de ingediende klacht is vaak voldoende om de dienstverlener tot een schikkingsvoorstel te brengen.

Bij de klachten waarin een groter financieel belang speelt is waarschijnlijk wel behoefte aan bemiddeling. Deze inspanning is echter niet op waarde te schatten op basis van de dossiers alleen omdat deze ten dele telefonisch en/of in persoon plaatsvindt. De gemaakte afspraken worden wel vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst tussen de financiële dienstverlener en de consument.

4.3.4 Conclusie

Tabel 4.5 Uitspraken voldoen in grote lijnen aan de kenmerken voor 'klare taal'

Lezersgerichte inhoud	Conclusie
Kenmerk 1: De uitspraak bevat zo nodig uitleg over de procedure (het toetsingskader) zelf	Uitspraken bevatten aparte paragraaf over proces, toetsingskader vrijwel altijd helder
Kenmerk 2: De praktische gevolgen van de uitspraak zijn concreet beschreven	Zowel in samenvatting als in beslissing helder verwoord
Kenmerk 3: De hele uitspraak staat in dienst van de belangrijkste boodschap	Aandachtspunt, een aantal uitspraken bevat 'uitstapjes'
Heldere structuur	
Kenmerk 4: De inleiding maakt duidelijk op welke vraag de uitspraak antwoord geeft	Geen separate inleiding, meestal komt aanleiding wel aan bod in de samenvatting
Kenmerk 5: De uitspraak geeft zo snel mogelijk antwoord op de belangrijkste vraag	Ja, staat vooraan in samenvatting
Kenmerk 6: De lezer kan de uitspraak snel én goed scannen	Ja, goed gebruik van kopjes
Toegankelijke stijl	
Kenmerk 7: Er staan veel actieve zinnen in de uitspraak	Overwegend actief geschreven. Enkele uitspraken bevatten daarnaast ook passieve zinssneden
Kenmerk 8: De uitspraak bevat weinig of geen (drie)dubbele ontkenningen	Kifid vermijdt dit grotendeels, enkele uitzonderingen waargenomen
Kenmerk 9: De lezer stuit niet op onnodig jargon of ambtelijke woorden	Vrijwel geen jargon aangetroffen, daar waar dit onvermijdelijk is legt Kifid uit.

De uitspraken van het Kifid zijn grotendeels in lijn met het raamwerk voor 'klare taal'. Zie Tabel 4.5. Bemiddelingen monden meestal niet uit in een formeel (analyseerbaar) document. Zeker bij kleinere geschillen komen dienstverlener en consument veelal middels mailverkeer (begeleid door het Kifid) tot elkaar. Alles overziend kennen de uitspraken van het Kifid een heldere structuur. De lezer komt snel tot de kern. Het taalgebruik is op enkele uitzonderingen na toegankelijk en de praktische gevolgen van de uitspraak zijn duidelijk verwoord in de uitspraak.

4.4 Procedurele rechtvaardigheid

Procedurele rechtvaardigheid heeft betrekking op de gepercipieerde rechtvaardigheid vanuit de partijen in het geschil. Vragen die van belang zijn voor de mate waarin men procedurele rechtvaardigheid ervaart zijn: word ik met respect behandeld, worden mij de procedures goed uitgelegd en word ik vervolgens betrokken bij de procedure en kan ik mijn zegje doen en de uitkomst beïnvloeden? De mate waarin mensen procedurele rechtvaardigheid ervaren bepaalt mede de mate waarin zij bereid zijn uitkomsten van het proces, ook als deze niet in hun voordeel zijn, te accepteren.⁴⁶ Partijen in een geschil zijn niet alleen gericht op de uitkomst in termen van verdeling;

⁴⁶ Zie bijvoorbeeld Brenninkmeijer, A.F.M. (2011). Soorten rechtvaardigheid en hun invloed op een mediation, *Tijdschrift Conflictbantering*, 4, p. 23-25.

bij de aanvaarding van een bepaalde verdeling kan ook de mate waarin men de procedure als rechtvaardig percipieert invloed hebben.

4.4.1 Nieuwe visie op klachtbehandeling

Het Kifid heeft per 2016 een nieuwe visie op klachtbehandeling, gepresenteerd in het jaarverslag over 2015. De vorige evaluatie heeft de implementatie van deze nieuwe visie niet mee kunnen nemen. De nieuwe visie op klachtbehandeling is een belangrijk onderdeel van procedurele rechtvaardigheid. In de beginjaren richtte het Kifid zich op de vraag of een klacht bemiddelbaar was, niet of een klacht terecht was. Het gaat consumenten vooral om het laatste. Als gevolg hiervan kreeg het Kifid kritiek over het juridische gehalte van het proces, afstandelijke communicatie, gebrekkig inlevingsvermogen, onafhankelijkheid, doorlooptijden, of het oordeel van het Kifid was geen antwoord op de klacht.⁴⁷

Een belangrijk onderdeel van de nieuwe visie is het achterhalen van de ‘klacht achter de klacht’. Consumenten dienen een klacht in, maar de werkelijke klacht, bijvoorbeeld onbegrip, onvrede of niet eerlijk behandeld worden, komt niet duidelijk naar voren op het klachtformulier. Het Kifid streeft er met de nieuwe visie naar om die via persoonlijke (telefonische) communicatie beter te achterhalen, zodat de consument zich beter begrepen voelt. De laatste jaren is de nadruk op telefonische communicatie toegenomen, blijkt uit interviews met secretarissen van het Kifid. In de regel worden consumenten altijd telefonisch benaderd aan het begin van het proces en vaak ook na andere (belangrijke) stappen. Enkele secretarissen stellen ook dat een telefonische toelichting van een stap of van de uitspraak leidt tot meer begrip onder consumenten.

Consumenten hebben vaak een kennisachterstand ten opzichte van de financieel dienstverlener op juridisch gebied. Het Kifid en de vertegenwoordiger van de financieel dienstverlener spreken elkaars (juridische) taal, maar de consument doorgaans niet. Hierdoor kan de perceptie ontstaan dat het Kifid meer neigt naar het standpunt van de financieel dienstverlener dan van de consument. Om dit te voorkomen streeft het Kifid in de nieuwe visie ernaar om consumenten beter bij te staan bij het formuleren van de klacht, oog te hebben voor de kennisachterstand en deze proberen te verminderen, toelichting van juridische termen te geven. Het Kifid stelt dat het belangrijk is om te benoemen dat zij geen ‘advocaat van de consument’ is, een beeld dat sommige consumenten wel hebben en dat volgens enkele secretarissen van het Kifid moeilijk te veranderen blijkt. Het Kifid kan wel de consument assisteren om zijn/haar verhaal zo goed mogelijk onder woorden te brengen.

Secretarissen van het Kifid herkennen de kennisachterstand en geven aan dat zij de consument zoveel mogelijk uitleg geven om die achterstand te overbruggen, binnen de bevoegdheden van de secretaris. Daarnaast wordt er gewerkt om de communicatie tijdens het proces en van de uitspraak begrijpelijker op te stellen. Het Kifid tracht de samenvatting boven de uitspraak zodanig te schrijven dat het gelezen en begrepen kan worden zonder alle juridische details (zie ook paragraaf 4.3).

Concluderend, de nieuwe visie op klachtbehandeling draagt op papier bij aan een betere procedurele rechtvaardigheid. Hier wordt nog geen oordeel gevormd over de mate waarin de visie

⁴⁷ Kifid (2016). Jaarverslag 2015.

wordt uitgevoerd. Als de visie volledig wordt uitgevoerd, worden consumenten meer gehoord, is er meer actieve communicatie, kan de consument beter zijn/haar verhaal doen bij het Kifid, worden kennisachterstanden zoveel mogelijk overbrugd en is er meer begrip over de gang van zaken en de uitkomst in het klachtbehandelingsproces. Uit interviews met de secretarissen van het Kifid blijkt dat een aantal aspecten van de nieuwe visie ook een nadrukkelijke rol heeft gekregen in het proces. Echter, het perspectief van consumenten is onmisbaar, omdat de nieuwe visie juist op hen is gericht. Dit wordt besproken in de volgende paragrafen.

4.4.2 Procedurele rechtvaardigheid in het klanttevredenheidsonderzoek

De resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, zoals hierboven beschreven, zijn van belang voor de beschouwing van procedurele rechtvaardigheid.⁴⁸ De belangrijkste uitkomsten worden in het licht van procedurele rechtvaardigheid nogmaals beschreven.

Consumenten zijn over het algemeen tevreden over het Kifid. De gemiddelde beoordeling is een 6,8 en meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger. Driekwart geeft het Kifid een voldoende. De meerderheid van de consumenten is dus (redelijk) tevreden met de manier waarop het Kifid handelt. Er zijn enkele factoren die een grote rol spelen bij de beoordeling, zowel hoge als lage beoordelingen. Communicatie, gedrag van de secretaris, wijze van klachtbehandeling en doorlooptijd komen naar voren als belangrijkste drijfveren achter de beoordeling. Deze factoren raken sterk aan procedurele rechtvaardigheid. Onder procedurele rechtvaardigheid hoort namelijk ook de mate waarin een consument gehoord en begrepen wordt door het Kifid. Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol. Regelmatige en persoonlijke communicatie verstevigen de vertrouwensband en het gevoel dat een consument goed behandeld wordt, maar juridische en afstandelijke communicatie geven de consument juist het gevoel dat het Kifid weinig oog heeft voor het verhaal van de consument. Communicatie rondom de uitspraak is ook belangrijk, wordt er een duidelijke toelichting gegeven of is het vooral een juridisch verhaal? Daarvoor is ook het gedrag van de secretaris doorslaggevend. Indien de secretaris de consument netjes en beleefd behandelt, is het gevoel van procedurele rechtvaardigheid vaak hoger dan bij kil en zakelijk gedrag. Het valt op dat deze factoren bij zowel enthousiaste als ontevreden consumenten naar voren komen. Dit kan een indicatie zijn van een verschil in de wijze van communicatie en gedrag tussen secretarissen, maar kan ook te wijten zijn aan een verschil in de verwachtingen van de consument. Goede communicatie en positief gedrag dragen bij aan een hogere beoordeling, maar afstandelijke communicatie en het gevoel niet gehoord te worden door de secretaris dragen juist bij aan een lage beoordeling (zie ook paragraaf 4.2.2).

Consumenten die via bemiddeling de klacht hebben afgehandeld geven het Kifid een hogere beoordeling dan consumenten met een uitspraak door de Geschillencommissie. Hier speelt mogelijk een rol dat via bemiddeling de consument en de financieel dienstverlener er zelf uitkomen, met ondersteuning van het Kifid. Een ander duidelijk verschil is dat consumenten met een voor hen ongunstige uitspraak een lagere beoordeling geven dan consumenten met een

⁴⁸ Er loopt momenteel een onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen naar de ervaren procedurele rechtvaardigheid van consumenten die een klacht hebben ingediend bij het Kifid. Dit onderzoek richt zich meer dan het klanttevredenheidsonderzoek specifiek op het uitvragen van procedurele rechtvaardigheid, en doet dat met een survey die vergelijkbaar is met onderzoeken die eerder in het VK en Duitsland zijn gehouden. Helaas konden wij nog niet beschikken over inzichten uit dit onderzoek dat vermoedelijk in 2021 gepubliceerd zal worden.

gunstige uitspraak. De lage beoordeling voor het Kifid kan in die gevallen meer een uiting zijn van teleurstelling over het eindresultaat dan het gevolg van een onprettige ervaring met het Kifid.

4.4.3 Perspectief van consumenten

Om een beter beeld te krijgen wat er schuilgaat achter de scores in het klanttevredenheidsonderzoek is een aantal gesprekken gevoerd met (16) consumenten en belangenbehartigers. Een deel van hen heeft zich tijdens of voorafgaand aan deze evaluatie bij het ministerie van Financiën of direct bij SEO gemeld, dit zijn met name ontevreden consumenten en vertegenwoordigers. In deze groep had een relatief groot deel een klacht ingediend over een beleggingsverzekering. Daarnaast heeft SEO contact gezocht met een aantal consumenten op basis van een willekeurige steekproef uit het klachtenbestand van het Kifid. Bij de gesprekken is een gestructureerde vragenlijst gevolgd die procedurele rechtvaardigheid expliciteert. Daarbij is ook ingegaan op de vraag of juridische bijstand voor consumenten nodig is. Het overgrote deel van de consumenten doet de klachtbehandeling bij het Kifid zelf. Een minderheid (1 van de 4 consumenten met een klacht) laat zich in de klachtbehandeling bijstaan.

Consumenten die door de bank genomen tevreden zijn over de dienstverlening van het Kifid geven aan dat zij met respect behandeld zijn, dat er naar hun klacht geluisterd is, en dat deze op deskundige wijze is behandeld. Zij zijn in beginsel positief over de deskundigheid en het optreden van de secretaris. Ook geven ze aan dat het Kifid als laagdrempelig alternatief voor de rechter hen in de gelegenheid heeft gesteld hun klacht serieus behandeld te zien; verschillende consumenten geven aan dat zij als het Kifid er niet was geweest, niet met hun klacht naar de rechter gegaan zouden zijn. Ook het elektronisch aanleveren van stukken wordt positief ervaren. Wel geven sommigen aan dat zij in de communicatie het taalgebruik van het Kifid juridisch en niet altijd even toegankelijk vinden. Deze groep consumenten ervaart in het algemeen procedurele rechtvaardigheid in de behandeling van hun klacht. Afgaande op de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek geldt dit voor de meerderheid van de consumenten, waarbij de mate van tevredenheid dus wel samenhangt met de uitkomst van de procedure (zie hiervoor).

Een deel van de consumenten en belangbehartigers is kritisch over het Kifid en de procedurele rechtvaardigheid. De kritiek richt zich op een aantal aspecten van het functioneren van het Kifid:

- *Communicatie en opstelling te juridisch*: in gesprekken met deze consumenten komt het juridische karakter van de opstelling van het Kifid veelvuldig naar voren. Deze consumenten geven aan weinig ruimte te ervaren het eigen (niet-juridische) verhaal te doen: niet-juridische argumenten worden volgens hen onvoldoende meegewogen. De communicatie en het taalgebruik zijn volgens deze consumenten ook te juridisch;
- *Toegankelijkheid*: Kifid wordt gezien als een deskundige en professionele organisatie, maar consumenten die kritisch zijn over het Kifid en belangenbehartigers geven aan dat de toegankelijkheid (kosten, complexiteit) weinig beter scoort dan een rechtbank. Diverse gesprekspartners geven aan het vrijwel onmogelijk te achten dat een individuele consument een klacht zelfstandig bij het Kifid indient en toelicht ter zitting. Zij wijzen erop dat een consument veel eigen onderzoek naar de klacht moet kunnen doen en de uitkomsten hiervan goed (juridisch relevant) voor het voetlicht moet zien te brengen. Dit is voor veel consumenten te hoog gegrepen. Consumenten die wel vertegenwoordiging in de arm nemen lopen daarbij tegen aanzienlijke kosten aan;

- *Onpartijdigheid en neutraliteit bij uitspraken:* kritische consumenten en vertegenwoordigers geven aan dat het Kifid bij zittingen te weinig doet om het verschil in kennis en ervaring tussen consument en dienstverlener weg te nemen. Consumenten verwachten van het Kifid dat ze meer 'bij de hand' genomen worden. Meerdere consumenten geven aan dat zij de zitting als onevenwichtig hebben ervaren en dat de setting bij de Geschillencommissie dit versterkt. Men is veelal voor het eerst in deze situatie, vaak zonder juridische ondersteuning, en daarbij is duidelijk dat het voor de tegenpartij met wel juridische ondersteuning en de Geschillencommissie zelf routine is, en bovendien blijkt vaak dat men elkaar goed kent. Dit draagt bij aan het gevoel van een ongelijk speelveld tijdens de zitting. Diverse consumenten spreken hun verbazing uit over het feit dat er geen verslag wordt gemaakt van zittingen;
- *Onpartijdigheid en neutraliteit bemiddeling:* consumenten die kritisch zijn over het Kifid en vertegenwoordigers met ervaring met bemiddeling zijn daarover matig te spreken. Men heeft niet het gevoel dat het Kifid voldoende medieert tussen beide partijen. Ook hier zou het Kifid te veel op de achtergrond zijn. De financieel dienstverlener is daardoor vaak leidend in het bemiddelingstraject.
- *Secretaris:* Ook de consumenten die kritisch zijn over het Kifid zijn over het algemeen positief over de deskundigheid van de secretaris. Wel vindt men de secretaris te passief bij de zittingen: dit hangt samen met de verwachtingen die men heeft van het Kifid (en de secretaris) als behartiger van het consumentenbelang (zie hierna). Met name bij langlopende zaken (beleggingsverzekeringen) komt het voor dat een consument meermaals wisselt van secretaris. Deze consumenten geven aan dat de opstelling van secretarissen verschilt. Over sommige secretarissen is men erg te spreken terwijl men over andere secretarissen minder enthousiast is omdat geen heldere tijdlijnen worden geschetst, vragen worden afgehouden of de betreffende secretaris zich ter zitting lijkt uit te spreken in het voordeel van de dienstverlener;
- *Commissie van Beroep:* Een aantal consumenten en vertegenwoordigers geeft aan dat de eisen die worden gesteld om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Beroep te streng te vinden. Het Kifid stelt als voorwaarde om in beroep te kunnen gaan dat het financiële belang minimaal € 25 duizend bedraagt. In sommige geschillen bestaat echter onenigheid over het financiële belang waardoor het toepassen van deze voorwaarde tot onvrede leidt.
- *Geheimhouding bij bemiddeling:* Het Kifid geeft aan dat het formeel geen partij is bij deze overeenkomsten. Diverse gesprekspartners vanuit de consumentenkant melden dat het nog steeds voorkomt dat financieel dienstverleners geheimhouding eisen bij bemiddeling in het kader van beleggingsverzekeringen. Wij hebben geen overeenkomsten gezien waarin deze eis expliciet voorkomt, maar kunnen op basis van de gesprekken niet uitsluiten dat dit in de praktijk nog wel (informeel) gebeurt. In de andere gevallen was niet duidelijk of deze geheimhouding enkel ziet op het bemiddelingsproces of ook op de uiteindelijke overeenkomst. Desalniettemin stelt een aantal consumenten ook tijdens het bemiddelingsproces gehinderd te worden door deze geheimhouding. In het geval dat meerdere consumenten (soms tientallen of honderden) gezamenlijk één of meerdere klachten aanhangig maken bij het Kifid, maakt geheimhouding het bijvoorbeeld moeilijk of zelfs onmogelijk om de achterban op de hoogte te houden van het proces. Principiële consumenten en vertegenwoordigers die met geen enkele vorm van geheimhouding akkoord gaan krijgen soms maar weinig gedaan. Anderen geven juist aan wel (informeel) akkoord te gaan met de wens van geheimhouding en de ervaring te hebben dat er dan op betere voorwaarden geschikt kan worden;

Geschillenbeslechter of behartiger van het consumentenbelang?

De consumenten die kritisch zijn over het Kifid ervaren slechts in beperkte mate procedurele rechtvaardigheid: zij voelen hun klacht niet altijd serieus genomen, zij hebben vaak niet het gevoel rechtvaardig behandeld te zijn, en sommigen twijfelen sterk aan de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van het Kifid. Veel van de ontevredenheid bij deze kritische consumenten en belangbehartigers lijkt uiteindelijk voort te komen uit een andere perceptie van de rol van het Kifid. Waar het Kifid zelf als missie heeft het bieden van laagdrempelige en onafhankelijke geschillenbeslechting als alternatief voor de rechter, ziet een deel van de consumenten het Kifid vooral als een behartiger van het consumentenbelang. Zij verwachten dat het Kifid hen bijstaat in hun strijd tegen de financieel dienstverlener, en in sommige gevallen lijken zij het Kifid zelfs als verlener van (gratis) rechtsbijstand te zien. Juist deze consumenten worden teleurgesteld door de opstelling van het Kifid omdat deze niet voldoet aan hun verwachting van een behartiger van hun belang, en zij gaan daardoor ook twijfelen aan de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid.

4.5 Visie stakeholders

Zowel financiële dienstverleners en advocaten als vertegenwoordigers van consumenten geven aan in beginsel positief te zijn over de rol die het Kifid speelt als laagdrempelig alternatief voor de rechter. Alle stakeholders zien hiervan de meerwaarde. Zowel financiële dienstverleners als consumenten geven aan dat Kifid daadwerkelijk laagdrempelig is, en zij zijn bijvoorbeeld positief over het gemak waarmee klachten kunnen worden ingediend en stukken elektronisch kunnen worden aangeleverd. Alle stakeholders hebben echter ook aandachtspunten voor het functioneren van het Kifid voor wat betreft de borging van het consumentenbelang.

Financieel dienstverleners geven aan dat het Kifid gezaghebbend is in de sector: uitspraken van het Kifid zijn belangrijk. Gegeven het belang dat aan deze uitspraken gehecht wordt, is een zorgvuldige communicatie van de uitspraak en eventueel daarop gebaseerde persuitingen van belang. In de praktijk leiden uitspraken (of de vertaling van uitspraak naar persbericht en vervolgens de interpretatie daarvan in de media) af en toe tot verwarring over de reikwijdte van de uitspraak en daarmee tot consternatie in de sector. Als voorbeeld wordt een uitspraak over overlijdensrisico-verzekeringen aangehaald. Daarnaast geven met name de adviseurs aan dat zij soms veel druk ervaren om te schikken en ook dat klachten tegen adviseurs die eigenlijk (ook) bij de aanbieder zouden moeten liggen, vanwege het argument van de lange doorlooptijd niet (ook) bij de aanbieder terecht komen. Op genoemde aspecten ervaren financieel dienstverleners dus niet altijd procedurele rechtvaardigheid.

Ten aanzien van de geheimhouding van schikkingen over beleggingsverzekeringen geven **verzekeraars** aan dat de afspraak (uit 2015) om dit niet te eisen nog steeds staat, en dat dit dus niet zou moeten voorkomen. Er wordt ook opgemerkt dat er mogelijk verwarring bestaat over geheimhouding tijdens het bemiddelingsproces (wel toegestaan) en geheimhouding van de uiteindelijke schikking (niet toegestaan). Wij hebben geen stakeholders gesproken die expliciet bevestigd hebben dat geheimhouding eisen over de *bemiddelingsovereenkomsten* bij beleggingsverzekeringen nog voorkomt, maar wij kunnen op basis van de gesprekken niet uitsluiten

dat dit in de praktijk nog wel (informeel) gebeurt. In de andere gevallen is niet duidelijk of deze geheimhouding enkel ziet op het bemiddelingsproces of ook op de uiteindelijke overeenkomst.

Inhoudelijk geven zowel **financiële dienstverleners** als advocaten aan dat zij soms verrast worden doordat uitspraken anders uitvallen dan verwacht omdat niet altijd een zuiver juridische redenering gevolgd zou worden, maar ook overwegingen van redelijkheid en billijkheid meegenomen worden. Een gevolg hiervan is dat, volgens de brancheverenigingen voor financieel adviseurs, steeds meer (kleinere) financieel dienstverleners momenteel overwegen om niet langer te kiezen voor een bindende uitspraak om daarmee de weg naar de rechter open te houden. Als dat daadwerkelijk gebeurt doet dat uiteraard afbreuk aan de positie van het Kifid als klachteninstituut, ook vanuit het perspectief van de klager.

Anderzijds geven **(vertegenwoordigers van) consumenten** aan dat zij van mening zijn dat het Kifid juist een te smalle interpretatie van het juridische raamwerk hanteert en daardoor overwegingen van redelijkheid en billijkheid te weinig gewicht geeft in uitspraken (het 'afvinken van algemene voorwaarden'). Het gevolg van deze strikt juridische benadering is volgens deze gesprekspartners dat consumenten met over het algemeen minder juridische kennis op achterstand staan, en hun klacht afgewezen zien worden op juridische 'technicalities' terwijl de klacht bij een ruimere interpretatie van de zorgplicht wellicht (deels) zou worden toegewezen. Zij pleiten er dus juist voor om meer gewicht te hechten aan overwegingen van redelijkheid en billijkheid.

Daarnaast geven **(vertegenwoordigers van) consumenten** aan dat zij van mening zijn dat het Kifid meer zou kunnen doen om het speelveld gelijkjer te maken om het consumentenbelang te borgen en procedurele rechtvaardigheid te bevorderen. Zij constateren wel een verbetering sinds de nieuwe visie op klachtbehandeling, zeker in het voortraject waar secretarissen een rol spelen bij de klachtformulering. Maar zij geven ook aan dat veel consumenten nog het gevoel hebben dat er een ongelijk speelveld is. Dit speelt het sterkst bij zittingen van de Geschillencommissie. Het gaat dan om het verschil tussen (een grote) financieel dienstverlener die in de regel door de eigen juristen en regelmatig door een advocaat vertegenwoordigd wordt, ten opzichte van de consument zonder rechtsbijstand en juridische kennis. De secretaris, die in het voortraject nog een rol kan spelen om de consument te helpen om zijn klacht te formuleren, heeft bij de zitting van de Geschillencommissie een neutrale rol. Dat is voor veel consumenten moeilijk om te begrijpen (zie ook de vorige paragraaf). Als suggestie om ter zitting een meer gelijk speelveld te creëren stellen deze gesprekspartners voor om te kijken naar de samenstelling van de Geschillencommissie – zijn financiële expertise en het perspectief van de consument voldoende vertegenwoordigd, het verruimen van de coachende rol van de secretaris in het voortraject, het verkennen van mogelijkheden om consumenten te laten bijstaan (bijvoorbeeld door een 'vriend van het hof') en het eventueel beperken van mogelijkheden voor financiële dienstverleners om zich te laten vertegenwoordigen door bijvoorbeeld te eisen dat er (ook of alleen) een niet-juridisch medewerker van de financieel dienstverlener aanwezig is ter zitting. Ook is er een suggestie om via het kenniscentrum meer rode draden door de bemiddelingen en uitspraken te trekken en die ter beschikking te stellen aan de klager, zodat deze een betere inschatting kan maken hoe kansrijk zijn klacht is, en door klachtenformulieren te verbeteren zodat de eerste formulering van de klacht al kansrijker is.

Ten slotte pleiten **(vertegenwoordigers van) consumenten** ervoor om bindend advies als basisregel in te voeren en alleen de consument de mogelijkheid te geven te opteren voor een niet-bindend advies om de weg naar de rechter open te houden. Ook wordt de suggestie gedaan om de drempel van € 25.000 voor een gang naar de Commissie van Beroep te verlagen naar € 10.000 voor de klager. Argument voor deze asymmetrische regels is dat ze kunnen helpen om de (inherente) ongelijkheid van het speelveld zoals hiervoor geschetst te mitigeren.

5 Kosten en doelmatigheid

Het Kifid is in vergelijking met de rechtspraak doelmatig: de kosten per behandelde zaak liggen lager en de doorlooptijden zijn korter. Doorlooptijden zijn de afgelopen jaren gedaald, terwijl de gemiddelde kosten per zaak zijn gestegen door onder meer investeringen in systemen en personeel. De afhandeling van klachten omtrent beleggingsverzekeringen is sinds 2018 versneld, maar er resteert een aanzienlijke voorraad, waarvan de helft uit de periode voor 2016 stamt.

In dit hoofdstuk staat de vraag centraal hoe kosten en doorlooptijden van klachtbehandeling door het Kifid zich ontwikkelen in de tijd en in vergelijking met vergelijkbare instanties. Indicatoren die achtereenvolgens worden besproken zijn de (ontwikkeling van de) doorlooptijden en kosten per behandelde zaak. Dit hoofdstuk analyseert de doelmatigheid bij reguliere klachtafhandeling (exclusief beleggingsverzekeringen) apart van de doelmatigheid bij beleggingsverzekeringen. Daarnaast wordt ingegaan op de kostenefficiëntie van het Kifid.

Paragraaf 5.1 en 5.2 bespreken doorlooptijden bij reguliere klachtafhandeling, ook uitgesplitst naar segment. Doorlooptijden bij klachten omtrent beleggingsverzekeringen worden besproken in paragraaf 5.3. Paragraaf 5.4 bespreekt de kostenontwikkeling. De visie van stakeholders is weergegeven in paragraaf 5.5.

5.1 Doorlooptijden reguliere klachtafhandeling

Er is geen eenduidig begrip van doorlooptijd. Het eindpunt van een traject is vaak duidelijk, maar het beginpunt kan op verschillende manieren worden benaderd. Een mogelijkheid is om de datum van indiening als beginpunt te nemen. Dit sluit aan bij de beleving van de meeste consumenten, omdat dat voor hen het eerste contact met het Kifid is. Hier is het echter mogelijk dat niet alle relevante informatie in het dossier staat, waardoor daadwerkelijke behandeling pas later plaats kan vinden. In de praktijk kost het tijd voordat de consument een volledig dossier heeft vergaard. Een andere optie is om de doorlooptijd te meten vanaf het moment dat een secretaris het dossier toegewezen heeft gekregen. Ten derde kan de doorlooptijd worden berekend vanaf het moment dat het dossier compleet is. Dit laatste is ook de gehanteerde definitie in de algemene richtlijn voor alternatieve conflictoplossing (ADR). De ADR-norm is dat er binnen 90 dagen na het compleet maken van het dossier, een uitspraak moet zijn gedaan. Merk op dat dit niet het moment van indienen is, de ADR-richtlijn telt dus vanaf het moment dat het dossier volledig is. Bij zeer complexe zaken mag de ADR-norm worden verlengd naar eigen goeddunken. In deze paragraaf worden beide definities gebruikt, dus de ADR-norm en de doorlooptijden vanaf het moment van indienen van de klacht.

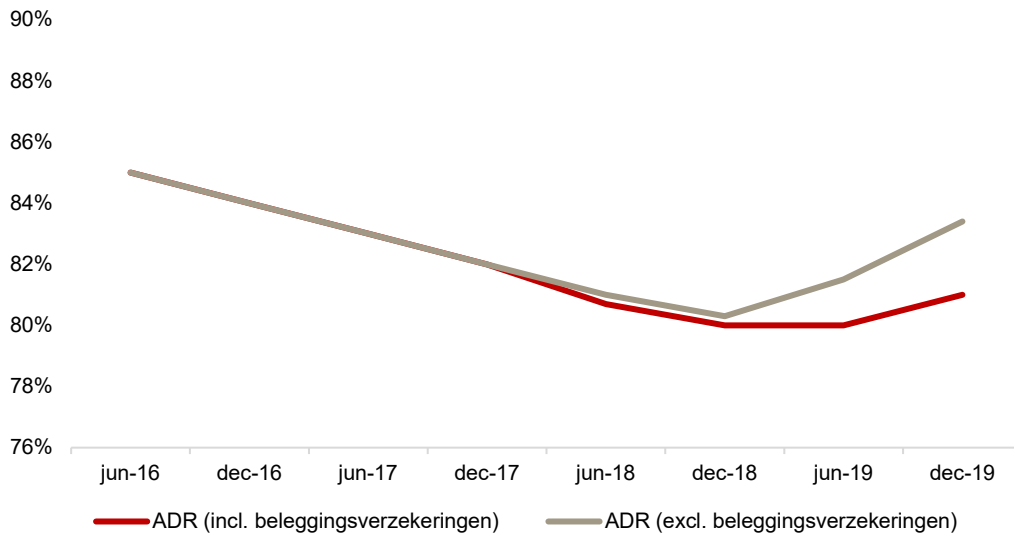
5.1.1 Doorlooptijden Kifid

Doorlooptijden op basis van ADR-termijn

Tussen de 80 en 85 procent van alle klachten is binnen de ADR-termijn (90 dagen na voltooiing dossier) afgehandeld (Figuur 5.1). Dit percentage is gedaald tussen juni 2016 en december 2018, maar is daarna weer gestegen. Zoals eerder benoemd hebben veel zaken omtrent beleggingsverzekeringen een langere doorlooptijd. Vanaf juni 2016 tot en met december 2018 was er weinig verschil te zien in het percentage inclusief en exclusief beleggingsverzekeringen. Onder

meer doordat het Kifid vanaf 2018 klachten over beleggingsverzekeringen projectmatig aanpakt, is vanaf januari 2019 een effect te zien in het percentage zaken dat binnen de ADR-termijn afgehandeld is. Inclusief beleggingsverzekeringen, is het percentage vanaf december 2018 verbeterd van 80 naar 81 procent. Als beleggingsverzekeringen niet worden meegenomen, is het percentage binnen de ADR-termijn in 2019 verbeterd van 80 naar 83 procent. De invloed van beleggingsverzekeringen is dus aanwezig, maar beperkt. Ook lijkt de dalende trend gekeerd te zijn. Ten opzichte van 2016 is het percentage afgehandeld binnen de ADR-norm echter niet hoger.

Figuur 5.1 Ruim 80 procent van zaken is binnen ADR-richtlijn afgehandeld na voltooiing dossier



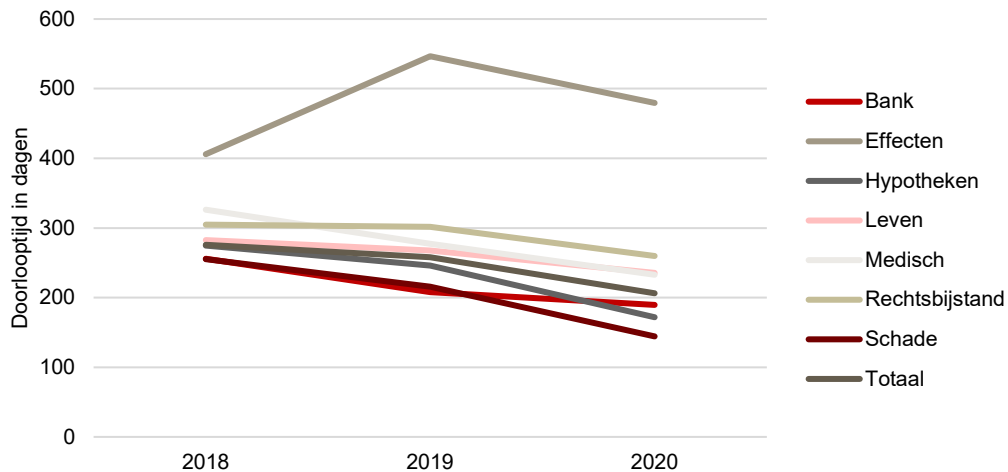
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid

Doorlooptijden op basis van moment van indienen klacht

De gemiddelde doorlooptijd bij het Kifid, vanaf het moment van indienen tot het einde van het proces, daalt vanaf 2018, wat wil zeggen dat klachten sneller afgehandeld worden (Figuur 5.2). Dit heeft geen betrekking op klachten omtrent beleggingsverzekeringen, die worden in een volgende paragraaf besproken. De gemiddelde looptijd is gedaald van 276 dagen in 2018 naar 258 dagen in 2019 en 206 dagen in 2020. Er zijn wel verschillen zichtbaar binnen segmenten. Klachten omtrent effecten kennen een substantieel hogere doorlooptijd dan andere zaken. Daarnaast liggen doorlooptijden bij rechtsbijstand, leven en medisch ook hoger dan bij bank, hypotheek en schade.

De daling vanaf 2018 is bij de meeste segmenten zichtbaar. Klachten omtrent banken zijn 25 procent sneller afgehandeld (van 256 naar 190 dagen), klachten omtrent hypotheek zijn 37 procent sneller afgehandeld (van 275 naar 172 dagen) en bij klachten omtrent schade is de doorlooptijd met 43 procent gedaald (van 255 naar 142 dagen). Dit laat zien dat er op de meeste segmenten een significante verlaging van doorlooptijden heeft plaatsgevonden, wat bijdraagt aan de doelmatigheid. Alleen bij effecten is de doorlooptijd met 18 procent gestegen van 406 naar 479 dagen. Klachten over effecten zijn vaak relatief complex en vragen in veel gevallen het om inschakelen van externe deskundigen, hetgeen leidt tot langere doorlooptijden.

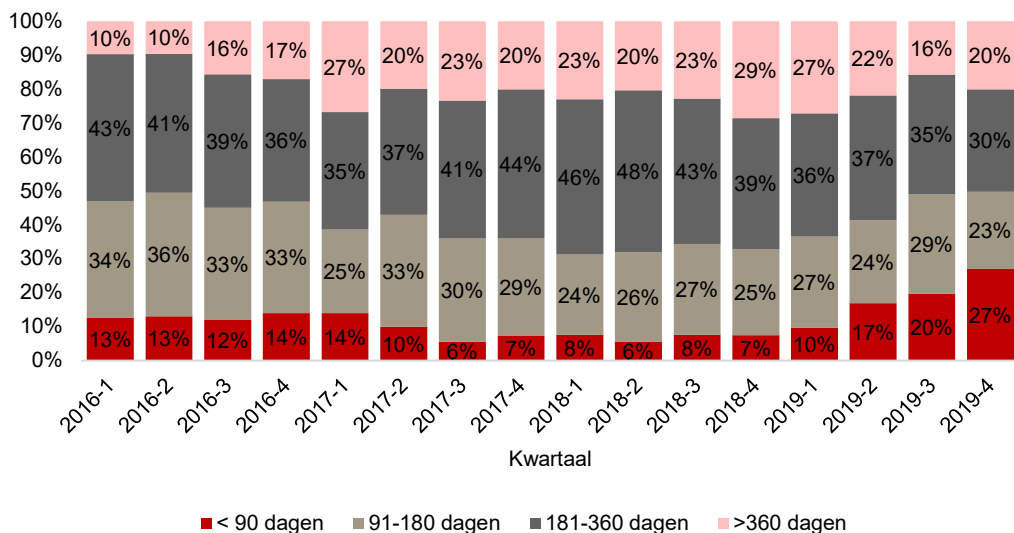
Figuur 5.2 Doorlooptijden dalen sinds 2018



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn niet meegenomen in deze figuur

Gemiddelde cijfers over doorlooptijden zeggen weinig over de verdeling tussen snel afgehandelde klachten en klachten die langer in beslag nemen. Het aandeel klachten dat binnen 180 dagen na binnenkomst is afgehandeld, bedraagt ongeveer de helft in 2019, wat een toename is t.o.v. 2017 en 2018 (Figuur 5.3). Ongeveer een kwart van de zaken wordt binnen 90 dagen na indienen behandeld, dit is een toename ten opzichte van 2016 toen dat aandeel 13 procent bedroeg. Het aandeel klachten dat tussen 181 en 360 dagen is afgehandeld fluctueert tussen de 30 en 38 procent, maar laat sinds medio 2018 ook een dalende trend zien. Ten slotte, het aandeel klachten met een doorlooptijd van langer dan een jaar is in vergelijking met 2016 toegenomen, maar is eind 2019 wel lager dan eind 2018. Een toenemend aandeel klachten wordt behandeld binnen 180 dagen.

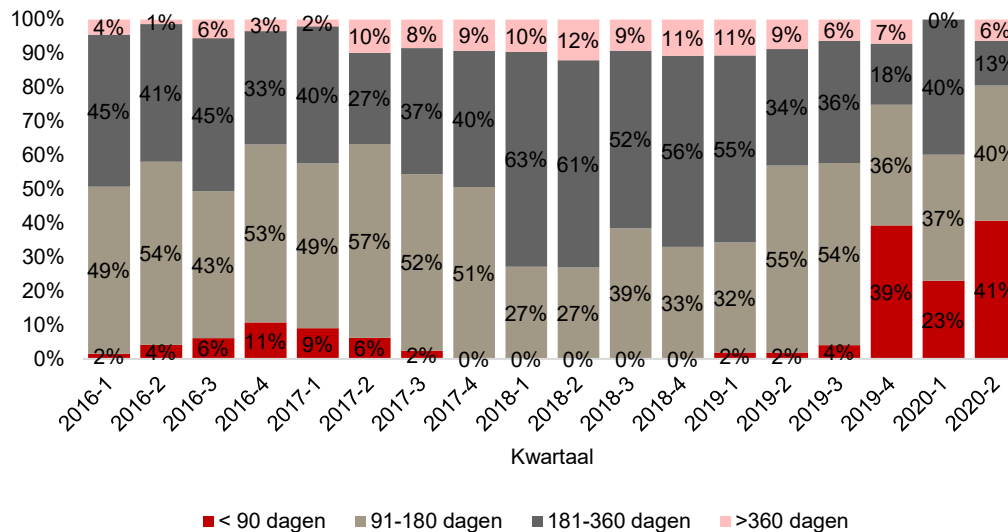
Figuur 5.3 Aandeel zaken afgehandeld binnen 180 dagen gestegen in 2019 (excl. beleggingsverzekeringen)



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Doorlooptijden zijn berekend vanaf het moment van indienen van de klacht. Klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn niet meegenomen in deze figuur. NB: de grens van 90 dagen is expliciet geen norm bij het Kifid, maar dient in de figuur slechts als referentiepunt

Verkorte trajecten hebben over het algemeen kortere doorlooptijden (Figuur 5.4). Alhoewel in de meeste jaren een klein deel is afgehandeld binnen 90 dagen, is het aandeel afgehandeld tussen 91 en 180 dagen substantieel groter dan in het totaal. Daarmee is het aandeel afgehandeld binnen 180 dagen groter bij verkorte trajecten dan bij andere trajecten. Het aandeel afgehandeld binnen 181 en 360 dagen is vergelijkbaar met het totaal, maar het aandeel klachten met een doorlooptijd van meer dan één jaar is beduidend lager dan bij het totaal. Verkorte trajecten hebben zoals te verwachten kortere doorlooptijden dan andere trajecten. Daarmee kunnen verkorte trajecten bijdragen aan een hogere doelmatigheid (maar ze gaan ook samen met een lagere tevredenheid, zie hoofdstuk 4).

Figuur 5.4 Verkorte trajecten hebben minder doorlooptijden langer dan één jaar

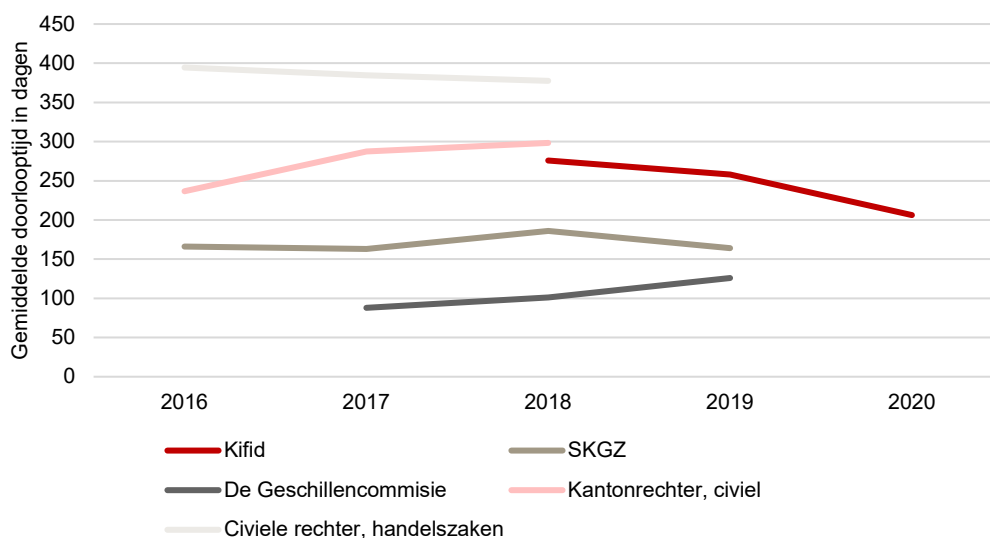


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Doorlooptijden zijn berekend vanaf het moment van indienen van de klacht. NB: de grens van 90 dagen is expliciet geen norm bij het Kifid, maar dient in de figuur slechts als referentiepunt

5.1.2 Vergelijking doorlooptijden met andere instanties

Doorlooptijden, vanaf het moment van indienen, zijn bij het Kifid sneller gedaald dan bij andere instanties (Figuur 5.5). Alhoewel doorlooptijden bij het Kifid hoger liggen dan bij andere alternatieve geschilleninstanties, is er sinds 2018 een verkorting zichtbaar. Dat is bij andere instanties minder te zien. Anderzijds liggen de gemiddelde doorlooptijden daar lager. Echter, SKGZ heeft relatief meer homogene klachten dan het Kifid, waar klachten erg uiteenlopen en de complexiteit van de zaken hoog is. Omdat zaken bij verschillen instanties niet goed vergelijkbaar zijn, is vergelijking van de absolute doorlooptijden niet veelzeggend. Zo kent het Kifid uitgebreidere procedures (inclusief repliek en dupliek) dan het SKGZ (alleen klacht en verweer). Als naar de ontwikkeling van doorlooptijden wordt gekeken, presteert het Kifid beter dan de andere instanties. Ook beter dan de rechtspraak.

Figuur 5.5 Doorlooptijden dalen bij het Kifid sneller dan bij andere instanties



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid, SKGZ, De Geschillencommissie (consumentenzaken) en WODC

Het Kifid behoort een laagdrempelig alternatief te zijn voor de rechtspraak. Civiele zaken bij de kantonrechter hadden in 2018 een gemiddelde doorlooptijd van 298 dagen, iets hoger dan bij het Kifid. Handelszaken bij de civiele rechter hadden een beduidend hogere doorlooptijd, namelijk 378 dagen in 2018. Dit laat zien dat de doorlooptijden bij het Kifid in het algemeen onder de doorlooptijden bij de rechtspraak liggen. Indien gerekend wordt vanaf het moment dat een dossier compleet is (ADR-termijn), wat bij de rechter ook zo is, liggen de doorlooptijden bij het Kifid nog lager.

5.2 Doorlooptijden per segment

Het Kifid registreert ook doorlooptijden per segment. Deze opsplitsing is minder gedetailleerd dan de opsplitsing naar producttype, maar kan alsnog inzicht bieden in verschillen tussen segmenten. De twee segmenten zijn bank/hypotheek/effecten en verzekeren. Dit komt overeen met de organisatorische indeling van het Kifid, waar deze segmenten ook bij verschillende afdelingen zijn ondergebracht.⁴⁹ Beleggingsverzekeringen zijn in alle gevallen bij de groep verzekeren ondergebracht, en dan specifiek het segment leven.

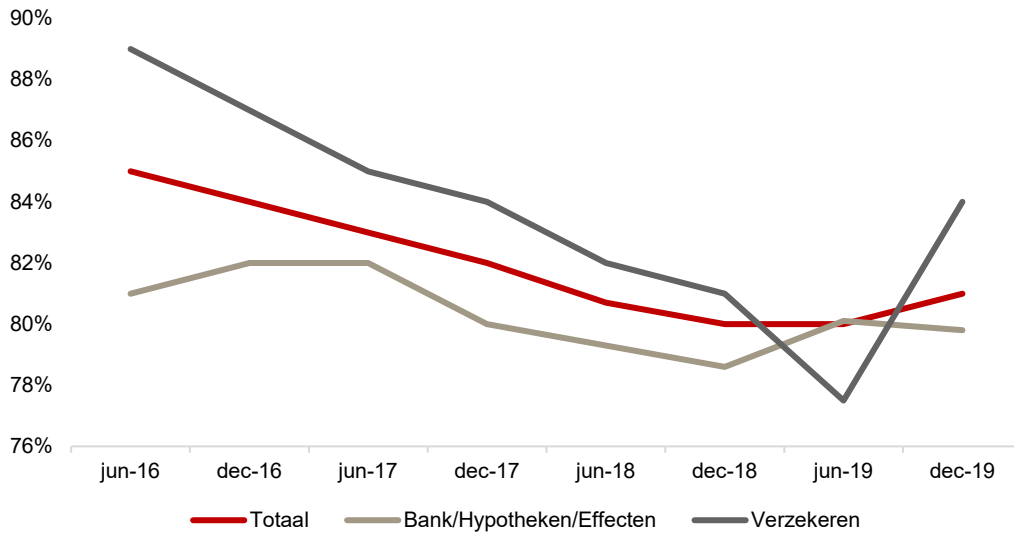
Doorlooptijden op basis van ADR-termijn

Het aandeel zaken dat binnen de ADR-termijn is afgehandeld (uitspraak binnen 90 dagen na voltooiing dossier) is hoger bij verzekeren dan bij bank/hypotheek/effecten (Figuur 5.6). In 2016 bedroeg het percentage bij verzekeren 89 procent, maar dat is daarna gedaald naar 78 procent in juni 2019. In de tweede helft van 2019 zijn de ADR-termijnen wel weer verbeterd, namelijk 84 procent van de zaken is afgehandeld binnen 90 dagen na voltooiing van het dossier. Uit gesprekken met het Kifid blijkt dat er in de tweede helft van 2019 meer nadruk is gelegd op doorlooptijden en dat ook meer zaken via een verkorte procedure zijn afgehandeld, wat de stijging kan verklaren. Dit bracht het percentage weer op het niveau van december 2017, maar nog steeds onder dat van juni 2016. Voor bank/hypotheek/effecten is ook een dalende lijn te zien, maar er zijn meer fluctuaties bij dit segment. In juni 2016 was het percentage 81 procent, wat naderhand steeg tot 82 procent.

⁴⁹ Organogram Kifid, <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2019/01/Kifid-organogram-1.pdf> (laatst bekeken op 24/07/2020).

Na juni 2017 is de daling ingezet, met het laagste punt op december 2018, namelijk 79 procent. Naderhand is het percentage weer wat gestegen tot 80 procent in december 2019, licht onder het niveau van 2016.

Figuur 5.6 Percentage binnen ADR-richtlijn afgehandeld hoger bij verzekeren

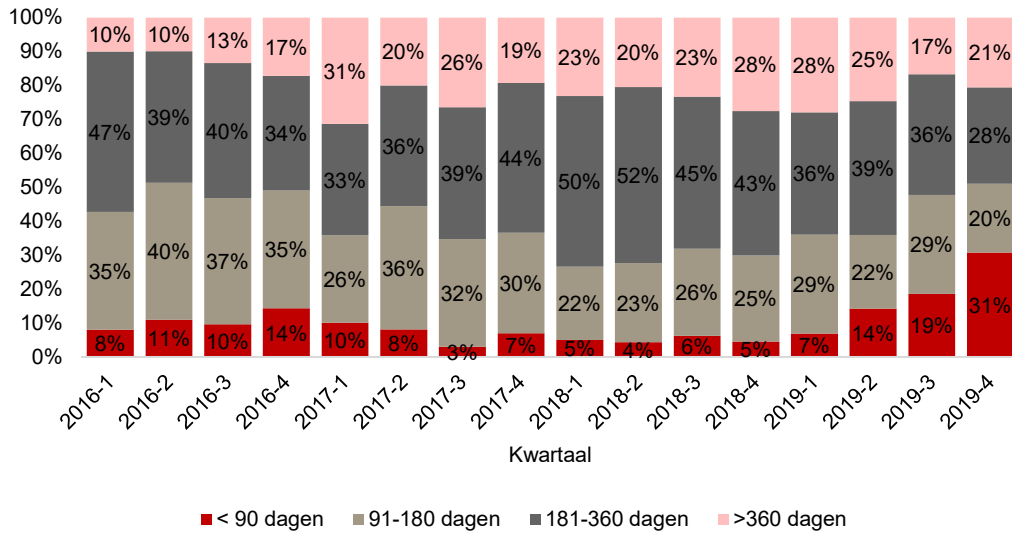


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Totaal bevat ook beleggingsverzekeringen. Beleggingsverzekeringen zijn ondergebracht bij 'Verzekeren'

Doorlooptijden op basis van moment van indienen klacht

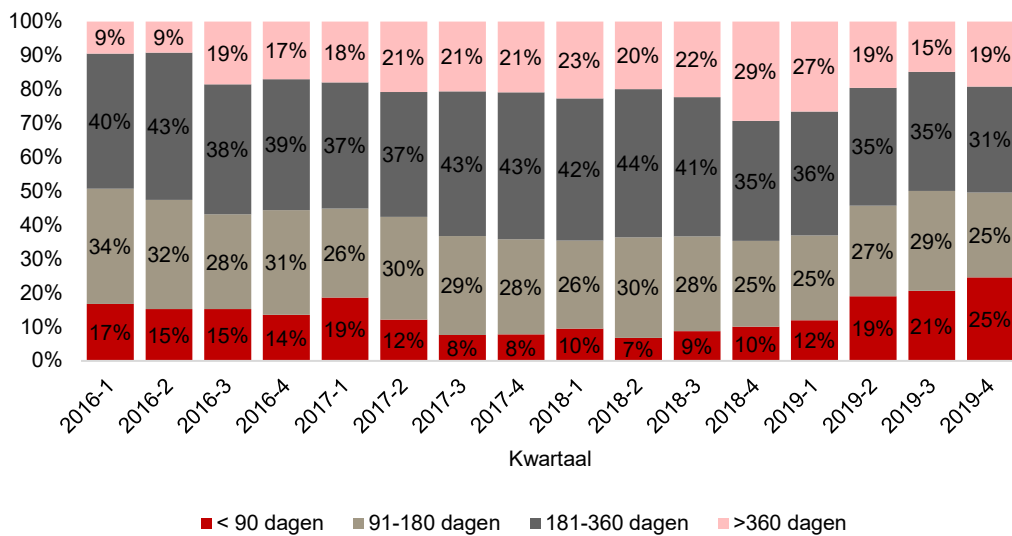
De doorlooptijden op basis van moment indienen klacht bij de twee segmenten verschillen niet veel van elkaar (Figuur 5.7 en Figuur 5.8). Bij beide segmenten zijn de doorlooptijden afgenomen vanaf 2018. Bij bank/hypotheken/effecten is het aandeel zaken dat binnen 90 dagen is afgehandeld eind 2019 hoger dan bij verzekeren. Daar staat tegenover dat het aandeel dat tussen 91 en 180 dagen is afgehandeld weer hoger is bij verzekeren, eind 2019. Bij beide segmenten is ongeveer de helft van de zaken binnen 180 dagen afgehandeld. In 2017 en 2018 lagen de doorlooptijden bij verzekeren lager, maar bank/hypotheken/effecten hebben een grote inhaalslag gemaakt vanaf 2018, waardoor de initiële verschillen teniet zijn gedaan. Met name in het vierde kwartaal van 2019 is een groter deel afgehandeld via een verkorte procedure. Dit verklaart waarom het aandeel dat binnen 90 dagen is afgehandeld sterk is toegenomen, met name bij bank/hypotheken/effecten. Ook bij verzekeren is een daling in de doorlooptijden te zien, maar daar spelen verkorte procedures geen grote rol. De conclusie is dat de doorlooptijden bij beide segmenten zijn verbeterd, ook ten opzichte van begin 2016.

Figuur 5.7 Doorlooptijden bank/hypotheken/effecten afgenomen sinds 2018, na stijging tussen 2016 en 2018



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Doorlooptijden zijn berekend vanaf het moment van indienen van de klacht. Klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn niet meegenomen in deze figuur. NB: de grens van 90 dagen is expliciet geen norm bij het Kifid, maar dient in de figuur slechts als referentiepunt

Figuur 5.8 Doorlooptijden verzekeren ook afgenomen, weinig verschil met bank/hypotheken/verzekeren



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Doorlooptijden zijn berekend vanaf het moment van indienen van de klacht. Doorlooptijden bij verzekeren bevatten ook klachten omtrent beleggingsverzekeringen. NB: de grens van 90 dagen is expliciet geen norm bij het Kifid, maar dient in de figuur slechts als referentiepunt

5.3 Doorlooptijden klachten beleggingsverzekeringen

Doorlooptijden bij zaken omtrent beleggingsverzekeringen verdienen aparte aandacht vanwege de grote complexiteit van de zaken en omdat behandeltrajecten verschillen van ‘reguliere’ procedures bij het Kifid. In het verleden is gekozen om te wachten op een uitspraak van de Hoge Raad in een toonaangevende zaak omtrent een beleggingsverzekeringproduct van Nationale-Nederlanden. Vervolgens zijn er door de Geschillencommissie vijf richtinggevende uitspraken gedaan in 2016 en

2017, waartegen beroep is ingesteld en welke door de Commissie van Beroep zijn behandeld in 2017 en 2018. Sinds april 2018 maakt het Kifid gebruik van een projectmatige aanpak en is er ook een projectmanager aangesteld. De klachten zijn geclusterd per verzekeringsproduct en financiële dienstverlener.

De voorraad van openstaande klachten omtrent beleggingsverzekeringen neemt sinds 2018 af (Tabel 5.1). In 2018 is het Kifid begonnen met de projectmatige aanpak, sindsdien zijn er 427 zaken afgehandeld. Omdat er na 1 januari 2018 ook nog 228 nieuwe klachten zijn ingediend, is de voorraad per saldo met 199 afgenomen tot en met 1 juni 2020. Sinds 2018 ligt de uitstroom hoger dan de instroom, maar de afname in de voorraad verschilt per jaar.

Tabel 5.1 Ontwikkeling voorraad klachten beleggingsverzekeringen

Datum	Voorraad	Instroom	Uitstroom
01/01/2018	805	115	121
01/01/2019	799	78	239
01/01/2020	638	35	67
01/06/2020	606		

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid

Bij veel klachten zit er een aantal jaar tussen het indienen van de klacht en de uiteindelijke afhandeling van de klacht (Tabel 5.2). Uit de beschikbare cijfers blijkt dat in 2012 de eerste klacht omtrent beleggingsverzekeringen bij het Kifid is ingediend, die overigens nog *on hold* staat. In 2015 is de eerste zaak afgehandeld en in 2016 zijn er vier zaken afgehandeld. Dit heeft ook te maken met het feit dat het Kifid, zoals al gememoreerd, wachtte op een uitspraak van de Hoge Raad in een toonaangevende zaak en daarna op vijf richtinggevende uitspraken van de Geschillencommissie in 2016 en 2017. Het Kifid benoemt deze overwegingen als reden om veel klachten voor een langere tijd aan te houden, omdat wellicht in al die andere klachten ook beroep zou worden ingesteld, waardoor er nog langer zou moeten worden gewacht op duidelijkheid.

In de cijfers is ook te zien dat vanaf 2018 er meer zaken worden afgehandeld dan in de voorgaande jaren. Onderstaande tabel laat ook zien uit welk jaar deze klachten stamden. Bijvoorbeeld van de afgesloten zaken in 2019, stamden er 47 uit 2013, 41 klachten stamden uit 2014 etc. In de tabel is ook te zien dat de oudste klachten niet per definitie voorrang kregen bij de behandeling. De behandeling hangt af van de ingedeelde project-clusters. De stand per 1 juni 2020 laat zien dat er van de 83 klachten die in 2013 zijn ingediend, er 49 zijn behandeld en er nog 34 in behandeling zijn. In totaal zijn er 1.101 klachten over beleggingsverzekeringen ingediend bij het Kifid. Daarvan lopen er op 1 juni 2020 nog 606 zaken. Daarvan stamt meer dan de helft uit de periode 2012 tot en met 2015.

Tabel 5.2 Meeste klachten beleggingsverzekeringen na enkele jaren behandeld

Jaar instroom \ Jaar uitstroom	Jaar uitstroom						Totaal uitstroom	Totaal lopend / on hold	Totaal
	2015	2016	2017	2018	2019	2020			
2012	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2013	0	0	0	1	47	1	49	34	83
2014	0	0	6	17	41	8	72	170	242
2015	1	2	7	34	46	21	111	134	245
2016	0	2	4	26	30	5	67	56	123
2017	0	0	46	37	35	9	127	52	179
2018	0	0	0	6	32	17	55	60	115
2019	0	0	0	0	8	6	14	64	78
2020	0	0	0	0	0	0	0	35	35
Totaal	1	4	63	121	239	67	495	606	1.101

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Jaar instroom verwijst naar het jaar wanneer de klacht is ingediend, jaar uitstroom verwijst naast naar het jaar wanneer de klacht is afgesloten

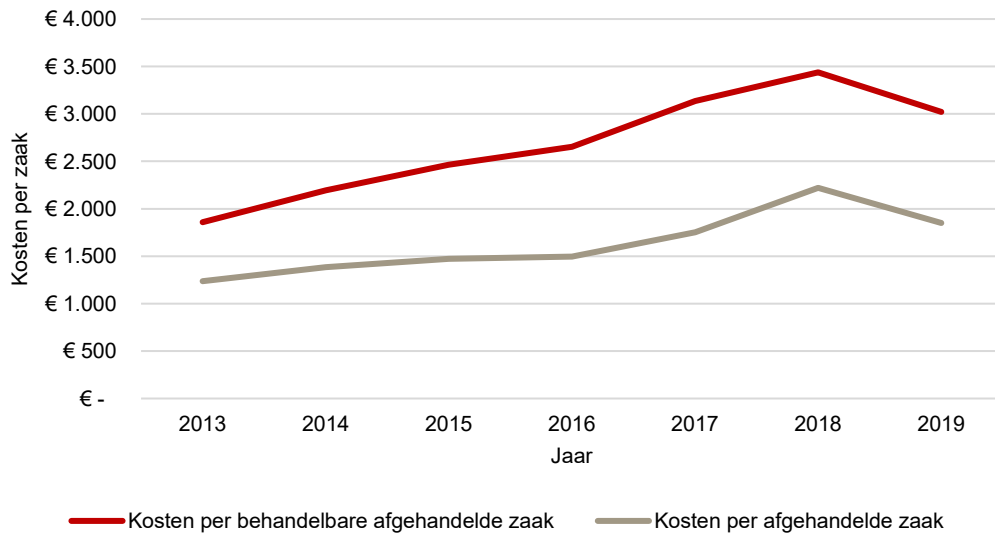
De doorlooptijden bij klachten omtrent beleggingsverzekeringen, gerekend vanaf het moment van indienen, zijn aanmerkelijk langer dan bij andere typen klachten. Vanaf 2018 worden er wel meer klachten per jaar behandeld, wat ertoe leidt dat de voorraad in twee jaar is gedaald met ongeveer 200 klachten. Dit is een nettoresultaat van ruim 400 afgehandelde klachten en de instroom van ruim 200 nieuwe klachten. Per 1 juni wachten nog 606 zaken op een definitieve uitspraak of bemiddeling. De helft van deze 606 zaken stamt uit 2012-2015. 99 klachten stammen uit 2019 of 2020. Concluderend, qua doorlooptijden is de situatie anno 2020 beter dan anno 2016, maar de voorraad nog niet behandelde klachten blijft substantieel.

5.4 Kostenontwikkeling

Voor een conclusie over doelmatigheid is de kostenontwikkeling ook belangrijk. Deze geeft aan of het Kifid efficiënt met de beschikbare middelen omgaat. De kosten per zaak nemen sinds 2013 toe (Figuur 5.9). De kosten per behandelbare afgehandelde zaak stegen van € 1.859 in 2013 tot € 2.652 in 2016, maar namen daarna sterk toe tot € 3.438 in 2018. In 2019 lag de kostenratio op € 3.022, wat nog steeds een substantiële stijging is ten opzichte van 2016. Deze cijfers zijn gecorrigeerd voor inflatie.

Er is een aantal verklaringen voor de stijging in de kosten. Zo is na aanbevelingen van de evaluatie uit 2016 het aantal zaken dat verkort is afgedaan sterk afgenomen, omdat dat tot een lage beoordeling van consumenten leidde. Er zijn meer zaken met een hoorzitting afgedaan dan daarvoor. Dat kost meer tijd dan een verkorte procedure en betekent dus ook hogere kosten. En er is sindsdien meer de nadruk gelegd op bemiddeling, maar dat proces duurt langer en gaat ook samen met hogere kosten dan een verkorte procedure. De grotere focus op bemiddeling en hoorzitting ten opzichte van verkorte procedures kan dus een deel van de stijging in de kosten verklaren. Daarnaast is er in 2017 een grote afschrijving gedaan op automatisering, wat leidde tot een eenmalige stijging in de kosten. In 2018 is het projectteam beleggingsverzekeringen opgericht, wat leidde tot hogere kosten die opgebracht worden door de verzekeraars, maar zich niet in datzelfde jaar direct vertaalden naar een evenredig hogere uitstroom. Het aantal medewerkers bij het Kifid is toegenomen van 49 eind 2015 tot 70 in 2019. Ten slotte zijn de arbeidsvoorwaarden van secretarissen in 2019 meer marktconform gemaakt om secretarissen met ervaring langer aan het Kifid te binden. Ook dit leidt tot een toename van de kosten per behandelbare zaak.

Figuur 5.9 Kosten per zaak nemen toe

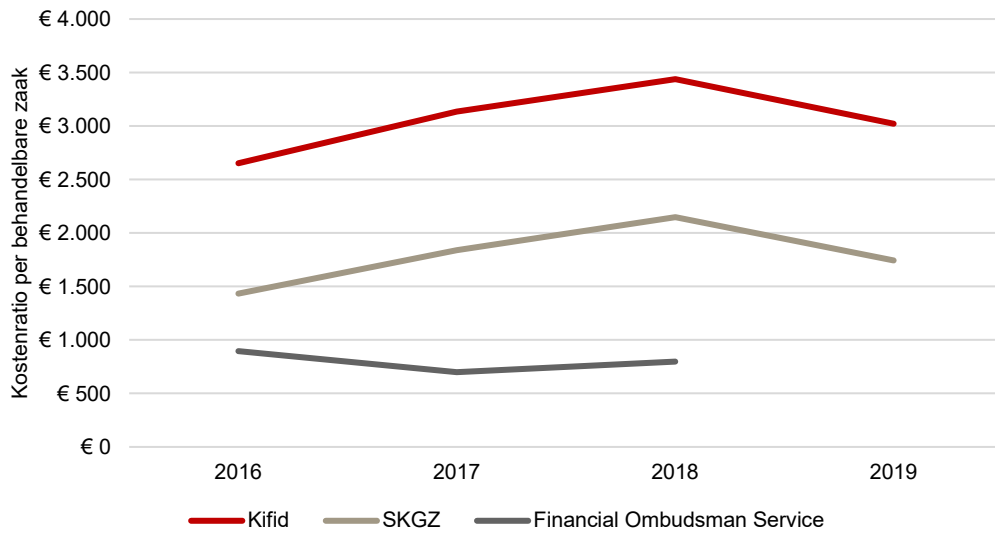


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van jaarverslagen Kifid. Kostenratio's zijn gecorrigeerd voor inflatie, alle cijfers zijn in het prijspeil van 2019

De gemiddelde kosten per behandelbare afgehandelde zaak zijn aanmerkelijk hoger dan kostenratio's bij SKGZ en de Financial Ombudsman Service (Figuur 5.10). In 2016 was de kostenratio bij het Kifid al 85 procent hoger dan bij de SKGZ en al twee keer zo hoog als bij de FOS. Bij de FOS zijn de kosten vrij stabiel gebleven, maar zowel bij het Kifid als bij de SKGZ zijn kosten toegenomen, in een gelijk patroon. In 2019 bedroegen de kosten per zaak € 3.022 bij het Kifid, maar € 1.744 bij de SKGZ. De gemiddelde kosten per zaak lagen dus 73 procent hoger.

Bij de vergelijking met andere instanties moeten de volgende factoren mee worden genomen in de overweging. Een verklaring voor het verschil in kosten is het feit dat de klachten bij het Kifid complexer en minder homogeen zijn, waardoor het proces niet efficiënter te organiseren is, en de doorlooptijden ook langer zijn. Daarnaast kent het Kifid meer stappen in de procedure dan de Financial Ombudsman Service en SKGZ, namelijk repliek en dupliek. De dossiers bij het Kifid zijn moeilijker te stroomlijnen. Daarnaast kan de FOS meer schaalvoordelen realiseren vanwege het grote aantal klachten. Een vergelijking met De Geschillencommissie (consumentenzaken) kan niet worden gemaakt omdat zij geen gegevens over kosten verstrekken.

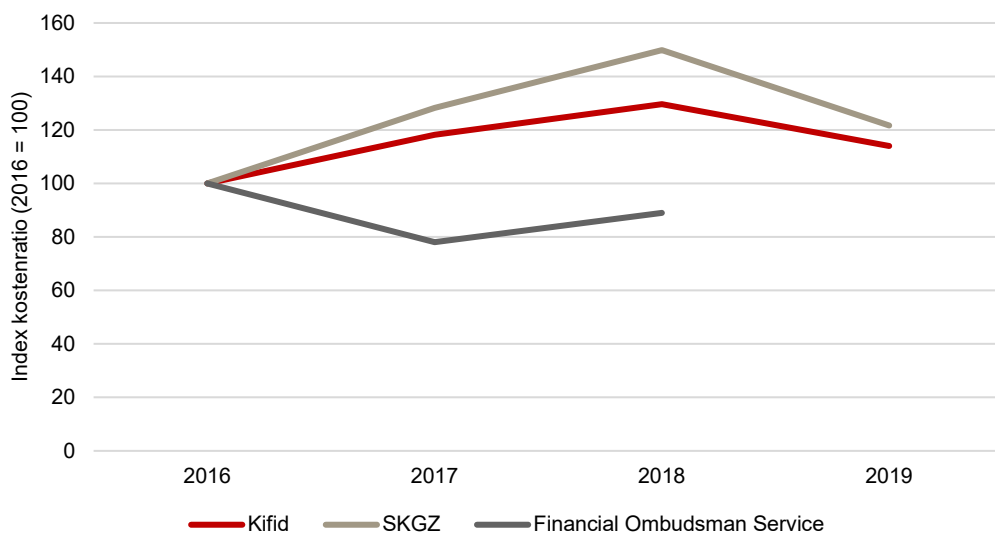
Figuur 5.10 Gemiddelde kostenratio per behandelbare afgehandelde zaak hoger bij het Kifid



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid, SKGZ en Financial Ombudsman service. Het kostenratio is berekend als totale operationele kosten gedeeld door het aantal behandelbare afgehandelde zaken. Kosten zijn gecorrigeerd voor inflatie (niveau 2019). Kostenratio voor Financial Ombudsman Service is omgerekend van ponden naar euro's met slotkoers van laatste handelsdag in het kalenderjaar

De stijging in de kostenratio bij het Kifid blijft achter bij de stijging in de kostenratio bij de SKGZ (Figuur 5.11). Vanaf 2016 zijn de gemiddelde kosten per behandelbare afgehandelde zaak met 14 procent gestegen, bij de SKGZ was dat 26 procent. De Financial Ombudsman Service had in deze periode een licht dalende kostenratio. Deze analyse laat zien dat de kostenratio bij het Kifid inderdaad is gestegen, maar in vergelijking met de SKGZ is de stijging beperkter geweest.

Figuur 5.11 Kostenstijging Kifid niet hoger dan bij SKGZ



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid, SKGZ en Financial Ombudsman service. De kostenratio is berekend als totale operationele kosten gedeeld door het aantal behandelbare afgehandelde zaken. Kosten zijn gecorrigeerd voor inflatie (niveau 2019)

In vergelijking met de rechtspraak is een aantal verschillen te zien. De uitgaven voor een civiele zaak bij de kantonrechter bedroegen € 3.367 in 2018. Voor een handelszaak bij de civiele rechter bedroeg de gemiddelde uitgave € 8.313 per zaak.⁵⁰ De competentiegrens tussen kantonrechter en civiele rechter ligt bij een financieel belang van € 25.000. Veel klachten bij het Kifid zouden dus bij de kantonrechter terecht komen, maar een deel zou ook voor de civiele rechter in aanmerking komen. Bij het Kifid bedroegen de gemiddelde uitgaven per zaak in 2018 € 3.438. Als wordt gekeken naar een zaak bij de kantonrechter, verschilt het bedrag met het Kifid niet veel. Echter, de uitgaven bij een handelszaak bij de civiele rechter zijn beduidend hoger dan bij het Kifid. In dat opzicht is het Kifid efficiënter dan de rechtspraak voor dat type zaken.

Een belangrijk onderscheid tussen het Kifid en de rechtspraak is dat aan een procedure bij het Kifid voor de consument geen kosten zijn verbonden, tenzij een consument wenst een juridisch dienstverlener in te schakelen. De kosten voor een procedure bij de rechtbank zijn beduidend hoger, zeker als de kosten voor de advocaten worden meegenomen. Zo gaf de overheid in 2018 per civiele zaak € 634 uit aan rechtsbijstand.⁵¹ Deze kosten hoeven bij het Kifid niet gemaakt te worden. De gemiddelde eigen bijdrage voor een toegevoegde advocaat in een procedure is € 138,10 per punt (meestal per uur). Voor een zaak waar de advocaat 10 uur aan besteedt, lopen de kosten voor de consument al op tot € 1.381. Voor de consumenten is het verschil in kosten een reden dat het Kifid laagdrempeliger is dan een procedure bij de rechtbank.

5.5 Visie stakeholders

Over de doorlooptijden geven veel stakeholders (financiële dienstverleners, consumenten en advocaten) aan dat deze in sommige gevallen lang zijn, maar dat er wel sprake is van verbetering.

Financieel dienstverleners en adviseurs geven aan dat doorlooptijden lang zijn, maar wel afnemen. Bovendien benadrukken zij dat de doorlooptijd van een gang naar de rechter veelal langer is. Wel spreken zij hun bezorgdheid uit dat het sturen op het verkorten van doorlooptijden ten koste gaat van de kwaliteit van de uitspraken en leidt tot meer druk om te schikken.

Advocaten geven aan dat zij doorlooptijden lang vinden. Als oorzaak noemen zij dat cruciale vragen soms heel laat in het proces gesteld worden, en dat het ook voorkomt dat een klacht heel laat in het proces alsnog niet-behandelbaar wordt verklaard, bijvoorbeeld omdat de klager niet als consument kwalificeert. Voor de langer lopende effectenzaken ontlopen doorlooptijden en kosten van rechtsbijstand die van de rechter niet zo veel. Advocaten zijn bezorgd dat de capaciteit en energie die het Kifid steekt in complexe zaken met lange doorlooptijden (beleggingsverzekeringen) ten koste gaat van wat zij zien als de kerntaak van het Kifid, namelijk een adequate en snelle afhandeling van de meer eenvoudige ('huis-tuin-en-keuken') klachten. Dat geldt zowel voor verdringing van de capaciteit voor behandeling van deze klachten, als voor de aantasting van het imago als onafhankelijk en kwalitatief hoogwaardige geschillenbeslechter die het gevolg zou kunnen zijn van de slepende discussies over de complexe producten. Zij werpen de vraag op of het niet beter zou zijn de behandeling van deze klachten helemaal separaat (buiten het Kifid) te organiseren, of minimaal intern de behandeling van deze klachten volledig te scheiden van de meer eenvoudige en eenduidige klachten. Ten aanzien van schikking als oplossing geven zij aan dat dit

⁵⁰ Cijfers Raad voor de Rechtspraak, te vinden in Hoofdstuk 7 van Rechtspleging civiel bestuur 2018, <https://www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/>. Cijfers op prijspeil van 2019.

⁵¹ Cijfers Raad voor de Rechtspraak, te vinden in Hoofdstuk 7 van Rechtspleging civiel bestuur 2018, <https://www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/>. Cijfers op prijspeil van 2019.

kan bijdragen aan het beperken van doorlooptijden, en dat zij bij de rechter vaak meer druk om te schikken ervaren dan bij het Kifid.

Consumenten(vertegenwoordigers) geven aan dat afhandeling van de klacht lang kan duren, en dat consumenten als gevolg daarvan kunnen afhaken. Zij geven daarbij ook aan dat de lange doorlooptijd in veel gevallen veroorzaakt wordt doordat financieel dienstverleners de mogelijkheden om uitstel aan te vragen vaak maximaal benutten.

Meerdere stakeholders geven aan dat het Kifid weinig doet aan (trend-)analyse van de klachten en uitspraken en rapportage daarover op een geaggregeerd niveau om consumenten en de financiële sector te informeren. Vertegenwoordigers van consumenten geven aan dat dergelijke informatieverstrekking via het kenniscentrum een leercyclus op de markt op gang kan brengen en kan bijdragen aan preventie van problemen door gedragsverandering bij consumenten en dienstverleners, en daarmee op termijn aan de doelmatigheid van het Kifid. Dit zou volgens hen ook kunnen helpen om het speelveld voor consumenten gelijkjer te maken. Financieel dienstverleners en advocaten wijzen erop dat het Kifid op korte termijn onvoldoende capaciteit heeft voor dit soort activiteiten, en dat het risico bestaat dat een dergelijke activiteit dan ten koste gaat van de kerntaak (klachtbehandeling) en daarmee weer tot langere doorlooptijden zou kunnen leiden. Zij geven aan dat het primaire proces wat hen betreft voorrang zou moeten krijgen.

6 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bestaat uit drie paragrafen. De feitelijke bevindingen zijn samengevat in paragraaf 6.1. De conclusies en aanbevelingen zijn beschreven in paragraaf 6.2. Ten slotte is nog een aantal key takeaways opgenomen in paragraaf 6.3.

6.1 Feitelijke bevindingen

6.1.1 Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn formeel voldoende geborgd. In wettelijke regels respectievelijk de statuten en reglementen van het Kifid zijn voorwaarden opgenomen omtrent de onafhankelijkheid van het bestuur van het Kifid en de leden van de Geschillencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep ten opzichte van de financiële sector. Zo is het niet toegestaan dat bestuurders van het Kifid of leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep aan een financiële dienstverlener of een brancheorganisatie van financiële dienstverleners verbonden zijn of recent verbonden zijn geweest, dienen hun respectieve (neven)functies openbaar te worden gemaakt en is hun functioneren in het kader van het Kifid aan beperkingen onderworpen als sprake is van een mogelijke belangenverstremming. De reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep bevatten voorts de mogelijkheid een wrakingsverzoek ten aanzien van hun leden in te dienen. De onafhankelijkheid van de sector is voorts geborgd doordat de minister van Financiën moet instemmen met de (her)benoeming van bestuursleden van het Kifid en de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De instemming van de minister van Financiën is tevens vereist met betrekking tot het jaarverslag en de begroting van het Kifid. In een recent onderzoek naar de rechtstatelijke waarborging bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting (Bauw et al., 2017) werd geconstateerd dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid voldoende zijn gewaarborgd in de statuten van het Kifid en aansluiten bij de waarborgen die de reguliere rechtspraak kent.⁵²

Van de behandelbare klachten eindigde over de periode 2016-2019 bijna de helft in een bemiddelingsresultaat, ongeveer een derde in een uitspraak in het voordeel van de financiële dienstverlener en gemiddeld 7 procent in een uitspraak in het voordeel van de consument, blijkt uit deze evaluatie. De rest van de klachten is ingetrokken (en leidde dus evenmin tot een bemiddelingsresultaat). Het percentage uitspraken in het voordeel van consumenten kan niet als een indicator van onafhankelijkheid of onpartijdigheid worden opgevat. Het Kifid is verantwoordelijk voor een onafhankelijke geschillenbeslechting. De uitkomst van de procedure wordt bepaald door de (juridische) merites van de zaak. De borging van het consumentenbelang kan niet betekenen dat het Kifid hoe dan ook eerder geneigd zou moeten zijn de kant van de consument te kiezen.

⁵² Bauw et al. (2017), p. 104.

Stakeholders van het Kifid zijn over het algemeen positief over de wijze waarop de onafhankelijkheid van het Kifid is georganiseerd en de waarborgen die ter zake zijn ingebouwd. Dit geldt ook voor de waarborgen die zijn ingebouwd rond de financiering van het Kifid door de sector. Verschillende stakeholders geven aan dat in de praktijk afdoende geborgd is dat de financiering door de sector niet leidt tot afhankelijkheid of partijdigheid van het Kifid. Wel zijn sommige stakeholders bezorgd over de beeldvorming op dit punt, en het daaraan mogelijk verbonden risico dat consumenten zich niet meer tot het Kifid wenden voor (bindende) afhandeling van een klacht. Consumenten die kritisch zijn over het Kifid geven wel aan dat zij het Kifid als partijdig zien omdat het gefinancierd wordt door de financiële sector.

Voor de onafhankelijkheid van het ministerie van Financiën zijn de waarborgen afdoende. Sinds de vorige evaluatie is het ministerie op meer afstand komen te staan bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep (de minister stemt alleen nog in met benoeming van de voorzitters). Vanuit de stakeholders zijn geen aanmerkingen gekomen op de huidige verhouding tussen het Kifid en het ministerie.

6.1.2 Thema 2: Borging consumentenbelang

Uit een vergelijking van kosten voor de consument en doorlooptijden van het Kifid kan geconcludeerd worden dat het Kifid op beide fronten inderdaad laagdrempeliger is dan de rechter. Consumenten geven aan dat het indienen van een klacht weinig moeite kost, en consumenten en financiële dienstverleners zijn enthousiast over de elektronische uitwisseling van stukken. De vindbaarheid van de website is goed en de leesbaarheid is sinds de vorige evaluatie verbeterd. Er kunnen op kleine punten (verwijzing naar andere geschillenbeslechtters, positionering van de sneltest, toevoegen link naar register van financieel dienstverleners bij het klachtformulier) nog wel verbeteringen worden doorgevoerd. Ten aanzien van de bekendheid en vindbaarheid van het Kifid geldt dat sinds de laatste meting in 2016 het aantal ontvangen (behandelbare) klachten min of meer stabiel is. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal onbehandelbare klachten daalt. Stakeholders geven aan dat zij, voor zover zij daar zicht op hebben, geen groepen consumenten zien die zich stelselmatig niet tot het Kifid wenden. Een steekproef van een aantal dossiers leert dat het taalniveau van de uitspraken van het Kifid grotendeels in lijn is met het raamwerk voor 'klare taal' (Van der Bruggen, 2018).

Consumenten zijn over het algemeen tevreden over het Kifid. De gemiddelde beoordeling is een 6,8 en meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger. Driekwart geeft het Kifid een voldoende. De meerderheid van de consumenten is dus (redelijk) tevreden over het Kifid. Consumenten wier klacht via bemiddeling is afgehandeld geven het Kifid een hogere beoordeling dan consumenten wier klacht heeft geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie. Hier speelt mogelijk een rol dat bij bemiddeling de consument en de financiële dienstverlener (met ondersteuning van het Kifid) zelf tot een oplossing komen. Consumenten die niet (volledig) in het gelijk worden gesteld geven het Kifid een lagere beoordeling dan consumenten die wel (gedeeltelijk) in het gelijk worden gesteld. Andere factoren die van belang zijn voor de uiteindelijke beoordeling zijn communicatie, gedrag van de secretaris, wijze van klachtbehandeling en doorlooptijden. Voor de toekomst kan het nuttig zijn een vorm van het klanttevredenheidsonderzoek uit te zetten onder consumenten met een niet-behandelbare klacht. Systematische informatie over de wijze waarop deze consumenten bij het Kifid terechtkomen en hoe zij de communicatie over hun klacht ervaren

kan niet alleen een positieve bijdrage leveren aan hun beleving van procedurele rechtvaardigheid maar kan mogelijk ook handvatten bieden om de verdere beperking van de omvang van deze groep bevorderen. Voorts lijkt het ook nuttig om periodiek de klanttevredenheid van de aangesloten financiële dienstverleners te peilen.

Enerzijds is er een groep consumenten die kritisch is over het Kifid. Deze kritische consumenten ervaren slechts in beperkte mate dat zij gehoord worden en dat voldoende rekening is gehouden met hun argumenten (procedurele rechtvaardigheid). De ontevredenheid van deze consumenten lijkt mede voort te komen uit een andere perceptie van de rol van het Kifid. Waar het Kifid zelf als missie heeft het bieden van laagdrempelige geschillenbeslechting als alternatief voor de rechter, ziet een deel van de consumenten het Kifid vooral als een behartiger van het consumentenbelang. Zij verwachten dat het Kifid hen bijstaat in hun strijd tegen de financiële dienstverlener, en soms lijken zij het Kifid zelfs als verlener van (gratis) rechtsbijstand te zien. Juist deze consumenten zijn teleurgesteld.

Anderzijds geven zowel financiële dienstverleners als advocaten aan dat zij soms verrast worden doordat uitspraken anders uitvallen dan verwacht omdat naar hun zeggen niet altijd een zuiver juridische redenering gevolgd zou worden, maar ook overwegingen van redelijkheid en billijkheid een rol van betekenis spelen. Ook is er in enkele gevallen in de media onduidelijkheid ontstaan over de reikwijdte van uitspraken. Dit onderstreept het belang van een zorgvuldige communicatie. Als financiële dienstverleners in reactie op deze voorvallen niet langer kiezen voor een bindende uitspraak om daarmee de weg naar de rechter open te houden, doet dat uiteraard afbreuk aan de positie van het Kifid als klachteninstituut. Het Kifid balanceert voortdurend tussen deze uiteenlopende verwachtingen van consumenten en financiële dienstverleners.

Uit het onderzoek blijkt dat aan het bestaansrecht van het Kifid niet wordt getwijfeld, maar dat over de precieze rol van het Kifid in de context van de borging van het consumentenbelang verschillend wordt gedacht. Dat laatste lijkt in de kern verband te houden met de vraag of het Kifid een objectieve geschillenbeslechter is of dat het Kifid er is om belangen van consumenten te borgen, respectievelijk wat de balans moet zijn tussen deze rollen. Het Kifid is bovenal een onafhankelijke, onpartijdige en objectieve geschillenoplosser. Het kan echter geen twijfel lijden dat het Kifid ook bijdraagt aan het borgen van het consumentenbelang, zonder een belangenbehartiger van consumenten te zijn. Dit sluit aan bij de wettelijke taakopdracht van het Kifid en volgt uitdrukkelijk uit de taakopvatting van het Kifid zelf. De vraag is wel hoe de rollen naast elkaar moeten bestaan en waar het evenwicht moet liggen. Aan de beantwoording van die vraag wordt in de conclusies en aanbevelingen aandacht besteed.

6.1.3 Thema 3: Doelmatigheid en kosten

De kosten van het Kifid per behandelde zaak zijn hoger dan van enkele andere geschilleninstanties maar lager dan van de rechter. Dat geldt ook voor de doorlooptijden. Verklaringen voor de hogere kosten en langere doorlooptijden dan andere geschilleninstanties zijn de grotere heterogeniteit en (gemiddelde) complexiteit van zaken die aan het Kifid worden voorgelegd en verschillen in schaal en procedures met andere geschilleninstanties. De kosten per behandelde zaak zijn, deels als gevolg van incidentele oorzaken (bijvoorbeeld eenmalige

afschrijving op de automatisering en oprichting van het team beleggingsverzekeringen) toegenomen sinds 2016. Een andere verklaring voor die toename is het beperken van de verkorte procedures in reactie op de vorige evaluatie.

De doorlooptijden van klachtbehandeling zijn (gemiddeld) gedaald sinds 2016, en zijn ook sneller gedaald dan doorlooptijden van andere geschilleninstanties. In 2019 werd 83 procent van alle klachten binnen 90 dagen na het compleet maken van het dossier afgesloten (conform ADR-richtlijn). De doorlooptijden bij klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn aanmerkelijk langer dan bij andere typen klachten. Sinds 2018 worden er wel meer klachten per jaar behandeld, hetgeen ertoe leidt dat de voorraad in twee jaar is gedaald met ongeveer 200 klachten. Dit is een nettoresultaat van ruim 400 behandelde klachten en de instroom van ruim 200 nieuwe klachten. Dit is onder meer te danken aan de projectmatige aanpak van deze klachten (projectteam beleggingsverzekeringen). Per 1 juni 2020 wachten nog 606 zaken op een definitieve uitspraak of bemiddeling. De helft van deze zaken stamt uit 2012-2015. Er is dus wel sprake van een verbetering in de afhandeling van deze klachten, maar de voorraad nog niet behandelde klachten blijft substantieel. Dit is mede het gevolg van het feit dat het Kifid gewacht heeft op richtinggevende uitspraken. De lange duur van deze klachtafhandeling leidt tot veel onbegrip en teleurstelling.

6.2 Conclusies en aanbevelingen

6.2.1 Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn gewaarborgd in de statuten en reglementen. De aanbevelingen op dit punt uit de vorige evaluatie zijn doorgevoerd. Op dit punt heeft het evaluatieteam geen aanbevelingen.

6.2.2 Thema 2: Borging consumentenbelang

Tussen financiële dienstverleners en klanten bestaat een inherente ongelijkheid in het klachtproces. De manier waarop het Kifid bijdraagt aan het verkleinen van die ongelijkheid kan worden verbeterd. Om misverstanden te voorkomen over wat de consument van het Kifid kan verwachten zou het Kifid de rol van de secretaris nader kunnen verhelderen. De borging van het consumentenbelang houdt in dat consumenten bij het Kifid op een laagdrempelige wijze een klacht over een financiële dienstverlener kunnen indienen. In het klachtproces bestaat evenwel een inherente ongelijkheid tussen financiële dienstverleners en consumenten. Die ongelijkheid betreft niet alleen inhoudelijke kennis over financiële producten en financiële diensten. Er is ook sprake van procedurele ongelijkheid: financiële dienstverleners hebben meer proceskennis en proceservaring en kunnen zich kostbare gespecialiseerde juridische bijstand veroorloven. Het Kifid probeert deze ongelijkheid op verschillende manieren te compenseren. Het Kifid helpt klagende consumenten bij het scherp krijgen en het verwoorden van hun klacht. Voorts begeleidt het Kifid klagers gedurende de klachtbehandeling op procesmatig vlak, bijvoorbeeld door hen voor te bereiden op het verloop van een bemiddelingstraject of een mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie. Het verdient aanbeveling dat Kifid dit op zichzelf waardevolle begeleidingsproces, waarin de secretarissen van de Geschillencommissie een centrale rol vervullen, intensificeert door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor

beleid gelden, en door verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling. Wel moet voorkomen worden dat als gevolg daarvan bij consumenten nog meer dan thans het geval is de onjuiste indruk ontstaat dat de secretarissen er zijn om hun standpunten te verdedigen als ware zij hun advocaten. Daartoe is een zeer actief verwachtingenmanagement nodig over wat consumenten wel en niet van het Kifid kunnen verwachten. Hierbij kan worden gedacht aan actieve communicatie door middel van een voorlichtingsfilm en/of infographics. Mogelijk kan ook het kenniscentrum van het Kifid worden benut om consumenten meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen. Verder kan het toegankelijker maken van de setting van een zitting van de Geschillencommissie een deel van de ervaren spanning van consumenten wegnemen door de indeling van de zittingszaal minder afstandelijk te maken en consumenten persoonlijk aan te spreken voor aanvang van de zitting. Ook kan het bijdragen aan procedurele rechtvaardigheid om de desbetreffende medewerker van de financieel dienstverlener uit te nodigen voor een zitting, naast de jurist.

Waar het gaat om de beoordeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten. Daarbij zou overwogen kunnen worden dat het Kifid stevast nagaat of de klagende consument zorgvuldig door de financiële dienstverlener is behandeld (anders gezegd: of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. Het ligt in de rede dat deze zorgvuldigheidstoets plaatsvindt als het desbetreffende dossier een aanwijzing voor een zorgplichtschending bevat. De zorgvuldigheidstoets behoeft derhalve niet te behelzen dat het Kifid eigener beweging en op een actieve wijze onderzoekt, bijvoorbeeld door het opvragen van informatie, of mogelijk sprake is geweest van een zorgplichtschending. Een ruim toetsingskader zoals hier voorgestaan doet recht aan de positie van het Kifid als gespecialiseerd klachteninstituut in de financiële sector. In die sector wordt het belang van een zorgvuldige klantbehandeling door alle relevante stakeholders volmondig onderschreven, onder meer door middel van het adagium ‘klant centraal’ of ‘klantbelang centraal’. In de Wet op het financieel toezicht zijn mede met het oog daarop ook algemene, ‘open’, zorgvuldigheidsnormen opgenomen, welke normen tevens deel uitmaken van het civiele recht. Deze gedragsnormen kunnen de grondslag vormen voor de hier bedoelde zorgvuldigheidstoets. De toepassing van een zorgvuldigheidstoets zoals hier bedoeld kan de door sommige financiële dienstverleners geuite zorg wegnemen dat uitspraken door het Kifid af en toe onverwacht resulteren in een redelijkheids- en billijkheidsoordeel dat niet rechtstreeks lijkt voort te vloeien uit het juridische debat dat partijen ten overstaan van het Kifid hebben gevoerd.

Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Door te bezien of sprake is geweest van een zorgvuldige klantbehandeling, kan het Kifid binnen de daarvoor binnen ons recht geldende grenzen een belangrijke rol spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Het evaluatieteam vindt het van belang dat het Kifid daarbij oog heeft voor gevestigde gedragswetenschappelijke inzichten ten aanzien van consumenten, waarvoor onder andere het ministerie van Financiën en de Autoriteit Financiële Markten in toenemende mate aandacht vragen. Uit deze gedragsinzichten blijkt dat consumenten hun beslissingen veelal en voorspelbaar op een niet volledig rationele wijze nemen, en dat in de context van financiële dienstverlening van die gedragsinzichten zowel ten gunste als ten nadele van consumenten gebruik kan worden gemaakt.

De beoordeling van klachten van consumenten vraagt meer dan alleen juridische expertise.

De taak van het Kifid bestaat primair uit het beoordelen van klachten van consumenten aan de hand van het juridisch kader. Bij stakeholders bestaat geen twijfel over de juridische expertise van de secretarissen van het Kifid of de leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De juridische beoordeling van klachten die aan het Kifid worden voorgelegd vergen evenwel veelal ook (meer) financieel-economische expertise. Voorts kan aanvullende expertise met betrekking tot consumentengedrag onontbeerlijk zijn in het kader van de beoordeling of consumenten zorgvuldig zijn behandeld. Het Kifid zou kunnen overwegen om zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep de financieel-economische en de gedragseconomische kennis te versterken. Een dergelijke structurele uitbreiding van expertise binnen het Kifid verdient in de ogen van het evaluatieteam de voorkeur boven een inschakeling van externe experts op *ad hoc* basis.

6.2.3 Thema 3: Doelmatigheid

Doordat doorlooptijden in complexe zaken lang zijn bestaat het risico dat dit ten koste gaat van de doelstelling van het Kifid, te weten de snelle en laagdrempelige geschillenbeslechting. Om te voorkomen dat doorlooptijden over de gehele linie te lang worden is het aanbevelenswaardig dat (zoals voor de beleggingsverzekeringen het geval is) in ieder geval de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch af te zonderen en zo nodig via aangepaste procedures te laten werken. Hiermee wordt voorkomen dat noodzakelijke aandacht en capaciteit voor complexe zaken ten koste gaat van de doorlooptijd van eenvoudige zaken. Een verdere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden. Een soortgelijke reservering van financiering en capaciteit voor het nieuwe loket voor ondernemers is aan te raden om te voorkomen dat dit loket ten koste gaat van de capaciteit voor de wettelijke taak (klachtafhandeling consumenten). Overigens is dit risico vooralsnog beperkt omdat er nog heel weinig klachten binnenkomen bij het ondernemersloket. Doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen zouden nog meer kunnen worden aangepakt door clusters met relatief veel oude klachten voorrang te geven boven andere clusters.

Ten slotte kan het Kifid meer bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector.

Dit kan het Kifid realiseren door op geaggregeerd niveau trends en lessen over financiële dienstverlening te trekken uit de klachten die zij krijgt voorgelegd en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek. Als illustratie kan dienen de wijze waarop de Financial Ombudsman Service in het Verenigd Koninkrijk rapporteert over dit soort trends in klachten per deelsector en type product. Hiermee wordt ook bijgedragen aan het structureel verbeteren van de financiële dienstverlening. Het is in algemene zin aanbevelenswaardig dat het Kifid op een actieve wijze relevante stakeholders (financiële dienstverleners, consumenten, wet- en regelgevers en publieke toezichhouders) periodiek informeert over trends in klachttypen, bemiddelingsresultaten en uitspraken, opdat een leerproces op gang kan worden gebracht die een bijdrage kan leveren aan verstandiger consumentenkeuzegedrag, hoogwaardiger dienstverlening door financiële dienstverleners en effectievere regulering en toezicht. In het verlengde hiervan geldt dat de uitwisseling van kennis en ervaring met andere geschilleninstanties nog beperkt is, maar dat er wel in toenemende mate activiteiten ontplooid worden om dit te versterken. Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger

functioneren van het Kifid en van de financiële sector. De lessen uit klachtbehandeling zouden door de sector immers weer moeten worden toegepast.

6.2.4 Overig: geheimhouding schikkingen inzake beleggingsverzekeringen

Tenslotte heeft een van de onderzoeksvragen geen betrekking op het functioneren van het Kifid maar op de vraag of verzekeraars zich houden aan hun toezegging om geen beroep meer te doen op geheimhouding bij bemiddelingsovereenkomsten inzake beleggingsverzekeringen. Het Kifid geeft aan dat het formeel geen partij is bij deze overeenkomsten. Verzekeraars geven aan dat de afspraak (uit 2015) om geen geheimhouding te eisen nog steeds staat, en dat dit dus niet zou moeten voorkomen. Opgemerkt wordt dat er mogelijk verwarring bestaat over geheimhouding tijdens het bemiddelingsproces (wel toegestaan) en geheimhouding van de uiteindelijke schikking (niet toegestaan). Wij hebben geen stakeholders gesproken die expliciet bevestigd hebben dat geheimhouding eisen over de bemiddelingsovereenkomsten bij beleggingsverzekeringen nog voorkomt, maar wij kunnen op basis van de gesprekken met consumenten en belangenbehartigers niet uitsluiten dat dit in de praktijk nog wel (informeel) gebeurt. In dat laatste geval is niet duidelijk of deze geheimhouding enkel ziet op het bemiddelingsproces of ook op de uiteindelijke overeenkomst. Wij hebben dus geen bewijs dat het gebeurt maar kunnen het evenmin uitsluiten.

6.3 Key takeaways

- Waar het gaat om de inhoudelijke behandeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten door in de context van een zorgvuldigheidstoets tevens rekening te houden met de wijze waarop klanten zijn behandeld.
- Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector door wetenschappelijke consumentengedragsinzichten te betrekken in zijn oordeelsvorming.
- Het verdient aanbeveling dat het Kifid de visie op klachtbehandeling verder ontwikkelt door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor beleid gelden, en door nog meer training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling.
- Tegelijk moet (dan) het verwachtingenmanagement geïntensiveerd worden door actieve communicatie over de rol van het Kifid, bijvoorbeeld door middel van een voorlichtingsfilm en infographics.
- Het versterken van de financieel-economische en gedragseconomische kennis zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep verdient aanbeveling.
- Ook het kenniscentrum kan benut kunnen worden om consumenten door laagdrempelige communicatie meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen.
- Het Kifid kan bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector door op geaggregeerd niveau trends en lessen uit behandelde klachten te delen met relevante stakeholders.
- Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger functioneren van het Kifid.
- Een nadere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden.

- Door clusters met relatief veel oude klachten over beleggingsverzekeringen voorrang te geven boven andere clusters kan de lange doorlooptijd van deze klachten wellicht nog verder beperkt worden.

Bijlage A Interviewpartners

Onderstaande tabel geeft de gesprekspartners uit de visitatierondes weer. Voorafgaand aan de visitatieronde zijn er ook nog interviews gehouden met 16 (vertegenwoordigers van) consumenten en met vier secretarissen van het Kifid. Deze staan niet in onderstaande tabel genoemd.

Tabel A.1 Interviewpartners visitatieronde

Groep	Deelnemer
Bestuur en directie Kifid	Eveline Ruinaard Pauline van Esterik-Plasmeijer Ralph Pans
Financieel dienstverleners	Caroline Janssen (Aegon) Hans Tieben (ABN AMRO) Henri Bouwman (Achmea) Liesbeth Pecht (a.s.r.) Maarten Puper (Rabobank) Mark de Rijke (CMIS Franchise) Mies Verhage (Aegon) Ronald Tiemessen (Eigen Huis Hypotheekadvies) Willeke van Lambalgen (Volksbank)
Branchevereniging financieel dienstverleners	Colinda Rosenbrand (OvFD) Ludger de Brijn (Adfiz) Luuk van der Scheer (Verbond van Verzekeraars) Steven Sarphatie (Wijs & van Oostveen, VV&A)
Advocaten	Frank 't Hart ('t Hart Advocaten) Frank van der Leeuw (NautaDutilh) William Schonewille (BarentsKrans)
Ministerie en toezichthouders	Gabriëlle van Veen – Van Dam (ministerie van Financiën) Marito Hoeksema (ministerie van Justitie en Veiligheid) Robert Mosch (AFM)
Belangenbehartigers consumenten	Carl Jakobs (Consumentenbond) Mark Drabbe (Consumentenbond) Niels Lemmers (VEB) Robert Rosenau (VEB)
Consumenten	Bert Zijlmans Maurits van Dam Rob Goedhart (Stichting Geldbelangen) Anonieme consument
Secretarissen Kifid	Daniel Gerdes Roos Blom
Hoogleraren en experts	Henriëtte Prast (Tilburg University) Jerry Brouwer (DSI)

Bijlage B Kengetallen

Bijlage B geeft een volledig overzicht van de relevante kengetallen.

Tabel B.1 Instroom zaken Kifid (aantallen)

	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Totaal					
Behandelbaar	2.919	2.951	2.637	2.719	11.226
Niet-behandelbaar	3.131	2.929	1.788	1.775	9.623
Totaal	6.050	5.880	4.425	4.494	20.849
Bank/hypotheken/effecten					
Behandelbaar	1.602	1.503	1.140	1.074	5.319
Niet-behandelbaar	1.350	1.260	865	767	4.242
Totaal	2.952	2.763	2.005	1.841	9.561
Verzekeren					
Behandelbaar	1.657	1.655	1.438	1.646	6.396
Niet-behandelbaar	1.436	1.462	983	1.007	4.888
Totaal	3.093	3.117	2.421	2.653	11.284

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep

Tabel B.2 Uitstroom zaken Kifid (aantallen)

	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Totaal					
Behandelbaar	3.286	3.079	2.837	3.358	12.560
Niet-behandelbaar	2.557	2.474	1.595	2.156	8.782
Totaal	5.843	5.553	4.432	5.514	21.342
Bank/hypotheken/effecten					
Behandelbaar	1.700	1.554	1.306	1.437	5.997
Niet-behandelbaar	1.243	1.161	759	917	4.080
Totaal	2.943	2.715	2.065	2.354	10.077
Verzekeren					
Behandelbaar	1.586	1.525	1.531	1.921	6.563
Niet-behandelbaar	1.314	1.313	836	1.239	4.702
Totaal	2.900	2.838	2.367	3.160	11.265

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep

Tabel B.3 Uitkomsten behandelbare klachten per gegroepeerd segment (aantallen)

Uitkomst	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Totaal					
Bemiddeling/schikking	1.266	1.306	1.327	1.971	5.870
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	242	281	178	198	899
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	1.386	1.057	898	1.046	4.387
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	341	363	403	1	1.108
Overig	51	72	31	142	296
Totaal	3.286	3.079	2.837	3.358	12.560
Bank/hypotheken/effecten					
Bemiddeling/schikking	508	633	476	696	2.313
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	138	139	73	79	429
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	859	579	512	584	2.534
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	173	180	236	1	590
Overig	22	23	9	77	131
Totaal	1.700	1.554	1.306	1.437	5.997
Verzekeren					
Bemiddeling/schikking	758	673	851	1.275	3.557
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	104	142	105	119	470
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	527	478	386	462	1.851
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	168	183	167	0	518
Overig	29	49	22	65	167
Totaal	1.586	1.525	1.531	1.921	6.563

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep. * klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat zijn vanaf 2019 als 'niet-behandelbaar' beschouwd

Tabel B.4 Uitkomst behandelbare klachten per gegroepeerd segment (percentage)

Uitkomst	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Bank/hypotheeken/effecten					
Bemiddeling/schikking	30 %	41 %	36 %	48 %	39 %
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	8 %	9 %	6 %	5 %	7 %
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	51 %	37 %	39 %	41 %	42 %
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	10 %	12 %	18 %	0 %	10 %
Overig	1 %	1 %	1 %	5 %	2 %
Totaal	1.700	1.554	1.306	1.437	5.997
Verzekeren (leven en schade)					
Bemiddeling/schikking	48 %	44 %	56 %	66 %	54 %
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	7 %	9 %	7 %	6 %	7 %
Financieel dienstverlener in het gelijk gesteld	33 %	31 %	25 %	24 %	28 %
Klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat*	11 %	12 %	11 %	0 %	8 %
Overig	2 %	3 %	1 %	3 %	3 %
Totaal	1.586	1.525	1.531	1.921	6.563

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep. * klacht ingetrokken zonder bemiddelresultaat zijn vanaf 2019 als 'niet-behandelbaar' beschouwd

Tabel B.5 Redenen niet-behandelbare klachten (aantallen)

Reden niet-behandelbaar	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Totaal					
IKP Niet doorlopen	1.271	1.183	580	862	3.896
Geen consument	205	201	150	183	739
Klacht niet binnen termijnen ingediend	48	63	65	73	249
FD niet aangesloten	86	91	66	53	296
Geen FD	93	84	51	43	271
Klacht incompleet	502	458	374	565	1.899
Geen klacht	76	89	42	46	253
Overig	276	305	267	331	1.179
Totaal	2.557	2.474	1.595	2.156	8.782
Bank/hypotheeken/effecten					
IKP Niet doorlopen	612	576	279	366	1.833
Geen consument	95	70	71	74	310
Klacht niet binnen termijnen ingediend	35	29	34	37	135
FD niet aangesloten / geen FD	104	102	60	53	319
Klacht incompleet	245	228	246	224	943
Geen klacht	50	47	22	10	129
Overig	102	109	47	153	411
Totaal	1.243	1.161	759	917	4.080
Verzekeren					

Reden niet-behandelbaar	2016	2017	2018	2019	2016-2019
IKP Niet doorlopen	659	607	301	496	2.063
Geen consument	110	131	79	109	429
Klacht niet binnen termijnen ingediend	13	34	31	36	114
FD niet aangesloten / geen FD	75	73	57	43	248
Klacht incompleet	257	230	128	341	956
Geen klacht	26	42	20	28	116
Overig	174	196	220	178	768
Totaal	1.314	1.313	836	1.231	4.694

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep

Tabel B.6 Reden niet-behandelbare klachten (percentage)

Reden niet behandelbaar	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Bank/hypotheeken/effecten					
IKP Niet doorlopen	49%	50%	37%	40%	45%
Geen consument	8%	6%	9%	8%	8%
Klacht niet binnen termijnen ingediend	3%	2%	4%	4%	3%
FD niet aangesloten / geen FD	8%	9%	8%	6%	8%
Klacht incompleet	20%	20%	32%	24%	23%
Geen klacht	4%	4%	3%	1%	3%
Overig	8%	9%	6%	17%	10%
Totaal	1.243	1.161	759	917	4.080
Verzekeren					
IKP Niet doorlopen	50%	46%	36%	40%	44%
Geen consument	8%	10%	9%	9%	9%
Klacht niet binnen termijnen ingediend	1%	3%	4%	3%	2%
FD niet aangesloten / geen FD	6%	6%	7%	3%	5%
Klacht incompleet	20%	18%	15%	28%	20%
Geen klacht	2%	3%	2%	2%	2%
Overig	13%	15%	26%	14%	16%
Totaal	1.314	1.313	836	1.231	4.694

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep

Tabel B.7 Aantal bindende en niet-bindende uitspraken (aantallen)

	2016	2017	2018	2019	2016-2019
Aantal uitspraken	1679	1383	1077	1340	5479
Waarvan bindend	1530	1268	992	1249	5039
Waarvan niet bindend	149	115	85	91	440
Percentage bindend	91%	92%	92%	93%	92%

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van cijfers Kifid. Exclusief zaken Commissie van Beroep



seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl