

Evaluatie Kifid 2020 - 2025

Eindrapport

KWINK GROEP

KWINK GROEP

Evaluatie Kifid 2020 - 2025

Eindrapport

Pauline Modderman, Paul van Dijk, Lotte Pol & Myrthe Hietkamp
Met medewerking van Roel in ’t Veld en Arnt Mein

DATUM 24-7-2026

VERSIE Eindrapport

Inhoudsopgave

1. Conclusies en aanbevelingen 4

2. Achtergrond 9

2.1 Aanleiding 9

2.2 Inhoud van de evaluatie 10

2.3 Onderzoeksaanpak 10

2.4 Leeswijzer 11

3. Kifid in vogelvlucht 13

3.1 Achtergrond en wettelijke kaders 13

3.2 Relevante ontwikkelingen 15

3.3 Inrichting organisatie en werkwijze 15

3.4 Ontwikkeling in klachten 18

4. Doeltreffendheid 21

4.1 Borgen belangen consument 21

4.2 Bijdrage aan lerend vermogen financiële sector 28

4.3 Doeltreffende organisatie 30

5. Doelmatigheid 39

5.1 Doorlooptijden 39

5.2 Kosten 42

6. Governance 46

6.1 Rechtsvorm 46

6.2 Inrichting organisatie 50

Bijlage I - Onderzoeksvragen 54

Bijlage II - Onderzoeksaanpak 57

Bijlage III - Kengetallen 60



1. Conclusies en aanbevelingen

1. Conclusies en aanbevelingen

Introductie: over Kifid en de evaluatie

hoofdstuk 2 en 3

Bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) kunnen consumenten laagdrempelig een klacht indienen over een financieel product of financiële dienst. Kifid is aangewezen als ADR-instantie (*Alternative Dispute Resolution*) voor de beslechting van geschillen met betrekking tot financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming. Kifid ontving de afgelopen zes jaar gemiddeld 5615 klachten per jaar en behandelde gemiddeld 3.168 klachten per jaar.

In opdracht van het ministerie van Financiën heeft KWINK groep een evaluatie van Kifid uitgevoerd over de periode 2020 tot en met 2025. De evaluatie vond plaats van januari tot en met juni 2026.

De methoden die zijn ingezet zijn onder andere een documentanalyse en mediascan, een schriftelijke uitvraag bij Kifid, 22 semigestructureerde interviews binnen en buiten Kifid en een toekomstsessie.

De hoofdstukken vier tot en met zes van dit rapport bevatten de conclusies voor elk van de onderzochte thema's: doeltreffendheid, doelmatigheid en governance. Dit eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de conclusies en een overzicht van onze aanbevelingen.

Doeltreffendheid *hoofdstuk 4*

Borgen belangen consument

Kifid draagt over het algemeen doeltreffend bij aan de bescherming van consumentenbelangen. Er is tijdens de evaluatieperiode verder ingezet op het vergroten van de laagdrempeligheid, de tevredenheid onder consumenten is relatief hoog en stabiel en vooral bemiddeling wordt positief gewaardeerd. Belangrijke aandachtspunten zijn de begrijpelijkheid van de uitspraken voor consumenten en de toename van niet-behandelbare klachten.

Aanbeveling 1. Verbeter de communicatie over de behandelbaarheid van klachten. Kifid dient de communicatie over de voorwaarden voor behandelbaarheid van klachten verder te verbeteren. Analyseer daarvoor het gebruik en de effectiviteit van de online sneltest[1], waaronder het aantal ingevulde tests, de uitkomsten, de mate waarin consumenten naar aanleiding daarvan handelen en de ontwikkeling hiervan in de tijd. Gebruik deze inzichten om consumenten duidelijker te informeren over welke klachten Kifid wel en niet kan behandelen. Ga daarnaast, voortbouwend op de afstemming die al plaatsvindt, via brancheverenigingen met de sector in gesprek over de wijze waarop financiële dienstverleners consumenten

[1] Het gaat om een online sneltest voor consumenten en ondernemers, die hen helpt om in te schatten of een klacht door Kifid behandeld kan worden.

informeren over klachtbehandeling door Kifid. Bezie daarbij in het bijzonder of duidelijker kan worden gecommuniceerd dat consumenten eerst de interne klachtenprocedure van de financiële dienstverlener moeten doorlopen voordat zij een klacht bij Kifid kunnen indienen.

Aanbeveling 2. Vergroot de begrijpelijkheid van uitspraken voor consumenten. Kifid dient de begrijpelijkheid van uitspraken voor consumenten verder te vergroten, met behoud van de juridische diepgang die nodig is voor de rechtszekerheid en de richtinggevende werking van de uitspraken voor financiële dienstverleners. Onderzoek gerichter welke onderdelen van uitspraken consumenten moeilijk te begrijpen vinden, bijvoorbeeld door hierover specifieke vragen op te nemen in klanttevredenheidsonderzoeken of door kwalitatief vervolgonderzoek uit te voeren. Gebruik deze inzichten om uitspraken beter te laten aansluiten bij het begripsniveau en de informatiebehoefte van consumenten.

Overweeg om bij uitspraken een leeswijzer in begrijpelijke taal op te nemen. Vat daarin samen waar het geschil over gaat, welke overwegingen doorslaggevend zijn en wat de uitspraak concreet voor de consument betekent. Vermijd in deze leeswijzer onnodig ingewikkelde woorden, formele verbindingswoorden en complexe zinsconstructies wanneer dezelfde boodschap eenvoudiger kan worden verwoord. In de leeswijzer kan daarnaast worden toegelicht welke passages vooral zijn bedoeld voor juridische professionals en voor consumenten minder relevant zijn.

Bijdrage aan lerend vermogen financiële sector

Kifid draagt aantoonbaar bij aan het lerend vermogen van de financiële sector en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling. Klachtbehandeling door Kifid leidt vaak tot aanpassingen bij individuele financiële dienstverleners. Door uitspraken openbaar te maken en kennis actief te verspreiden, stelt Kifid ook andere partijen in staat lessen te trekken uit individuele geschillen en we zien dat dit in de praktijk ook gebeurt. Daarnaast draagt bemiddeling wel bij aan leren op individueel niveau, maar niet aan het collectieve leerproces, omdat de uitkomsten daarvan niet openbaar worden gemaakt.

Aanbeveling 3. Deel trends, terugkerende knelpunten en lessen uit bemiddeling op geaggregeerd niveau met de financiële sector. Hoewel individuele bemiddelingsresultaten om begrijpelijke redenen niet openbaar gemaakt worden, is het nuttig om periodiek in kaart te brengen welke onderwerpen, oorzaken van geschillen en lessen terugkeren in bemiddelingstrajecten. Deel deze inzichten op geaggregeerd niveau met de sector zodat ook bemiddeling kan bijdragen aan het collectieve leervermogen van de sector.

Doeltreffende organisatie

Er zijn geen bijzondere ontwikkelingen ten aanzien van de onafhankelijkheid van Kifid sinds de vorige evaluatie: de onafhankelijkheid is geborgd en wordt door de meeste partijen erkend. Kifid onderhoudt een breed netwerk van samenwerkingsrelaties waarin kennis, ervaringen en ontwikkelingen worden uitgewisseld. Kifid heeft in de evaluatieperiode nieuwe loketten geopend. Deze nieuwe loketten hebben beperkt effect gehad op de organisatie en passen goed binnen de werkwijze van Kifid. In de evaluatieperiode heeft Kifid verschillende optimalisaties doorgevoerd, bijvoorbeeld waar het gaat over het begrijpelijk maken van de informatie en het terugdringen van doorlooptijden. Kifid leert van klachten over Kifid, van klanttevredenheidsonderzoeken en van wetenschappelijke literatuur. In reactie op de aanbevelingen die in de vorige evaluatie zijn gedaan heeft Kifid verschillende acties ingezet. Voor een deel van de aanbevelingen is niet goed te achterhalen welke nieuwe acties Kifid heeft ingezet. Voor sommige voorgelegde punten van kritiek merken we op dat Kifid terughoudend was om hierover open te reflecteren. Dit

is verklaarbaar, maar om te blijven leren is wel van belang dat Kifid op alle punten open blijft reflecteren en zoekt naar optimalisaties.

Aanbeveling 4: Maak zichtbaar welke acties worden ingezet naar aanleiding van deze evaluatie, en welke acties onderdeel van het voortdurend zoeken naar optimalisaties. Ook als aanbevelingen gedaan worden over onderwerpen die al vaak zijn langsgekomen en (intern) besproken, blijft het van belang om te heroverwegen of aanpassingen nodig zijn en om hierover ook transparant te zijn richting de buitenwereld.

Doelmatigheid *hoofdstuk 5*

Doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijd van alle behandelde geschillen is in de evaluatieperiode gedaald. Veel financiële dienstverleners en consumenten vinden de doorlooptijden nog steeds te lang. Er is beperkt inzicht in de doorlooptijden per soort procedure en de precieze oorzaken van lange doorlooptijden.

Aanbeveling 5. Blijf aandacht besteden aan het terugdringen van de doorlooptijden. Bezie of meer inzicht in de doorlooptijden per soort procedure kan leiden tot gerichte acties voor het terugdringen van doorlooptijden. Om te kunnen vaststellen of en hoe de doorlooptijden verder kunnen worden verkort, kan beter inzicht in de doorlooptijden per soort procedure behulpzaam zijn (bijvoorbeeld doorlooptijden bij een mondelinge uitspraak, een zitting met voltallige commissie of bemiddeling). Zo kan preciezer bepaald worden welke stappen in de verschillende procedures bijdragen aan langere doorlooptijden. Vervolgens kunnen gericht acties worden ingezet om de doorlooptijden van specifieke processen of onderdelen van het proces in te korten. Hierbij kan aansluiting worden gezocht bij andere ADR-instanties.

Kosten

De totale kosten van Kifid zijn in de evaluatieperiode gestegen, maar de reële kosten per zaak zijn licht gedaald tot 2024, en in 2025 licht gestegen (onder andere door stijging van de loonkosten). We leiden hieruit af dat Kifid doelmatig te werk gaat: ook met stijging van totale kosten en de behandeling van een vergelijkbaar aantal zaken, lukt het de kosten per zaak op een stabiel niveau te houden. De kosten per zaak zijn hoger dan bij vergelijkbare instanties, maar dit verschil is verklaarbaar.

Aanbeveling 6. Zet en houd de kosten op de agenda. Het blijft van belang om naar mogelijkheden te zoeken om doelmatig te blijven werken. In samenwerking met andere ADR-instanties kan worden bekeken hoe de doelmatigheid verder kan worden versterkt.

Governance *hoofdstuk 6*

Rechtsvorm

Kifid moet volgens de (meeste) gesprekspartners ook in de toekomst een onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie blijven. De huidige rechtsvorm stelt Kifid in staat om deze rol te spelen, binnen het bredere stelsel voor financiële dienstverlening.

Aanbeveling 7. Reflecteer op de vraag hoe de samenwerking in het stelsel kan worden versterkt. Kifid speelt als onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie een eigen rol binnen het stelsel voor financiële dienstverlening. Daarnaast dragen toezichthouders bij aan het

borgen van belangen van consumenten, net als beleidsmakers en brancheorganisaties. Er is geregeld overleg tussen Kifid en AFM, maar het is goed om ook daarbuiten te reflecteren op de vraag hoe de werking van het stelsel kan worden versterkt, bijvoorbeeld met uitwisseling van informatie of met aandacht voor de feitelijke naleving van de aansluit- en doorverwijsplicht.

Inrichting organisatie

Betrokkenen zijn tevreden over de huidige inrichting van de organisatie en de werking van de interne governance. We zien enkele punten die bestuurlijke aandacht vragen. Het gaat dan met name om de invulling van de bestuurlijke verantwoordelijkheid en de combinatie van voorzitterschap van de Geschillencommissie en leiding van de organisatie.

Aanbeveling 8. Ga in gesprek over de inrichting van de organisatie. Het gesprek over kansen en risico's van de inrichting van de organisatie dient te worden gevoerd binnen Kifid, maar ook met de betrokken ministeries, vanuit hun eigen aanwijzende en coördinerende verantwoordelijkheden. Uitkomst kan een ontwikkelagenda voor de toekomst zijn, waarin ook aandacht kan worden besteed aan de verdere ontwikkeling van loketten (en een eventuele stijging in MKB-klachten).



2. Achtergrond

2. Achtergrond

2.1 Aanleiding

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) is een stichting die in 2006 is opgericht door de financiële sector. Consumenten kunnen bij Kifid laagdrempelig een klacht indienen over een financiële dienstverlener.

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) moeten alle financiële dienstverleners die diensten verlenen aan consumenten, aangesloten zijn bij een door de minister van Financiën aangewezen geschilleninstantie. Sinds 2007 is Kifid aangewezen als geschilleninstantie.[2] Op grond van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) heeft de (toenmalige) minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen Kifid per 1 januari 2024 opnieuw aangewezen als erkende geschilleninstantie voor pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi's).

De aanleiding voor de evaluatie van Kifid is drieledig.

- Ten eerste bevat de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting een verplichting (artikel 18, onderdeel h) voor instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, om ten minste iedere twee jaar een evaluatie van de doeltreffendheid van de procedure en mogelijke manieren om prestaties daarvan te verbeteren aan te leveren aan de minister.
- Ten tweede volgt uit artikel 48f, zevende lid, van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) een verplichting om ten minste iedere vier jaar een evaluatie uit te laten voeren door een onafhankelijke onderzoeksinstantie.
- Ten derde geeft de minister van Financiën met het verstrekken van de opdracht voor de evaluatie uitvoering aan een motie van het lid Leijten. Deze motie verzoekt de regering bij de eerstvolgende evaluatie in 2024 ook te onderzoeken of Kifid beter in staat zou zijn aan de wettelijke en statutaire taken te voldoen als Kifid tot een publiekrechtelijke organisatie wordt hervormd.[3] Deze motie werd ingediend tijdens het notaoverleg over de initiatiefnota van het lid Alkaya in 2021.[4] In de betreffende initiatiefnota van het lid Alkaya werd een oproep gedaan om een onderzoek in te stellen naar een volledig publiekrechtelijke invulling van Kifid. De rechtsvorm van de organisatie is daarom in deze evaluatie mede onderwerp van onderzoek.

In overleg met Kifid heeft het ministerie van Financiën, net als bij de vorige evaluatie, het opdrachtgeverschap van de evaluatie overgenomen van Kifid, waardoor de rechtsvorm van de organisatie op een onafhankelijke wijze kan worden onderzocht.

[2] Artikel 4:17 Wet op het financieel toezicht (Wft).
[3] Kamerstukken II 2022-2023, 35 727, nr. 7.
[4] Kamerstukken II 2020/21, 35 727, nr. 2.

2.2 Inhoud van de evaluatie

De evaluatie richt zich op de periode 2020 tot en met 2025. De volgende thema's zijn onderzocht:

- Doeltreffendheid
  - Borgen van belangen consument
  - Bijdrage aan lerend vermogen financiële sector
  - Doeltreffende organisatie
- Kosten en doelmatigheid
- Een analyse naar de voor- en nadelen van publiekrechtelijke invulling van Kifid

In **bijlage I** is een overzicht van de onderzoeksvragen opgenomen, en is weergegeven in welk hoofdstuk elke onderzoeksvraag is beantwoord.

2.3 Onderzoeksaanpak

In het onderzoek is gebruikgemaakt van een combinatie van onderzoeksmethoden. Hierna is een beknopte opsomming opgenomen van de methoden. **Bijlage II** bevat een uitgebreide toelichting per methode, inclusief een overzicht van bestudeerde documenten en gesprekspartners.

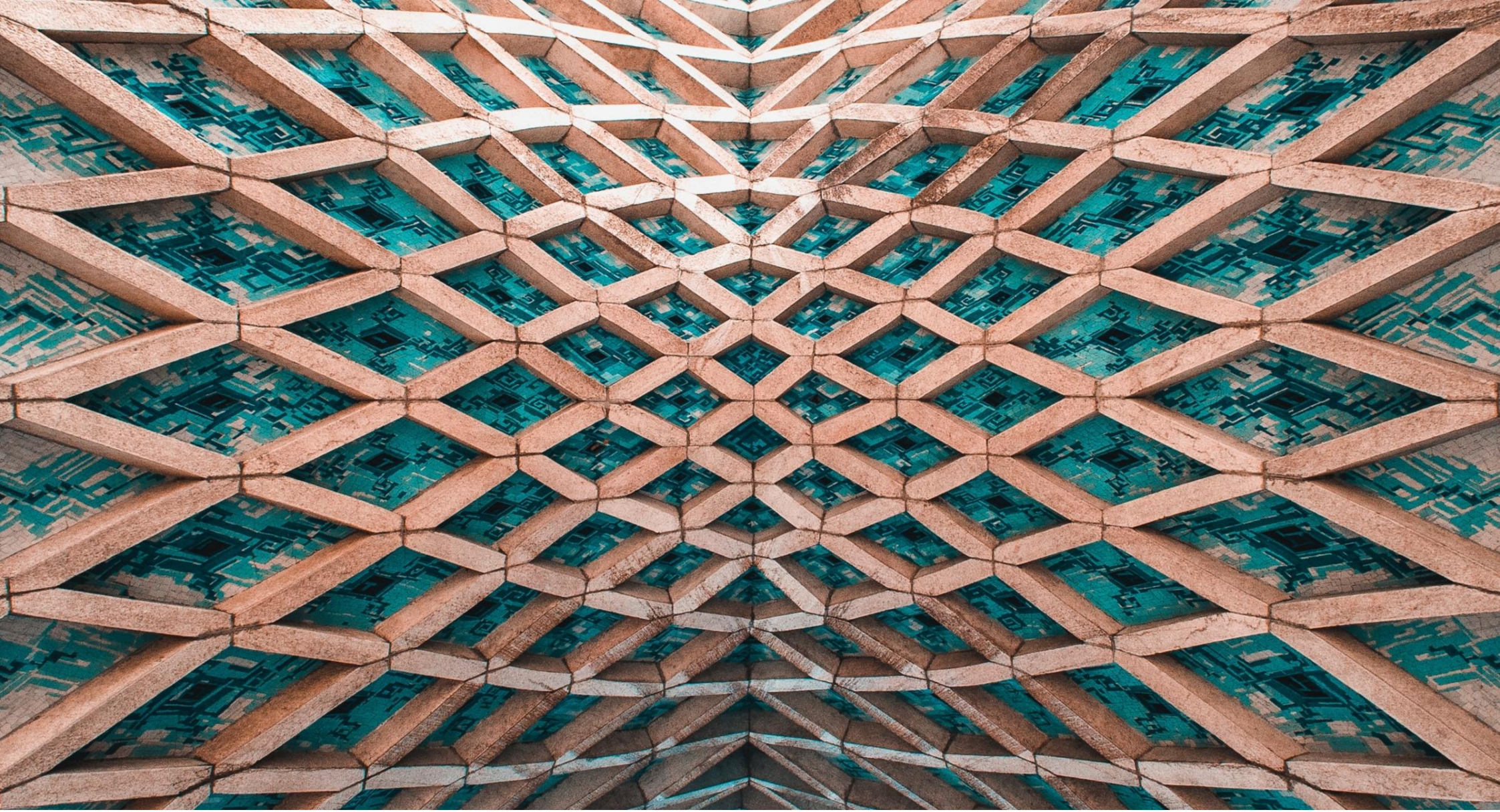
- **Documentanalyse en mediascan.** Kwantitatieve analyse van klachten en uitkomsten aan de hand van beschikbare kengetallen. Bestuderen van documenten zoals klanttevredenheidsonderzoeken, jaarverslagen, eerdere onderzoeken en evaluaties en Kamerbrieven. Via LexisNexis een mediascan uitgevoerd van zes kranten en vijf andere kanalen.
- **Schriftelijke uitvraag.** Kifid is verzocht om benodigde gegevens aan te leveren en een terugkoppeling te geven van de mate waarin de aanbevelingen uit de vorige evaluatie van Kifid (uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek), zijn opgevolgd.
- **Informatiepunt binnen Kifid.** Er is een bericht verspreid binnen Kifid over de evaluatie, zodat medewerkers desgewenst ervaringen en signalen konden delen. Er is één reactie ontvangen.
- **Analyse van begrijpelijkheid van uitspraken aan de hand van het raamwerk 'klare taal'.** Er zijn tien dossiers geanalyseerd aan de hand van het raamwerk voor 'klare taal'.[5]
- **Semigestructureerde interviews binnen en buiten Kifid:** In totaal zijn 22 (groeps)gesprekken gevoerd met in totaal 29 gesprekspartners binnen en buiten Kifid.
- **Online informatiepunt voor consumenten.** Er is een bericht over de evaluatie verspreid via onze website, LinkedIn en Kassa. Zo konden consumenten die de klanttevredenheidsonderzoeken niet hebben ingevuld, toch input aanleveren. In totaal zijn 29 reacties ontvangen.
- **Vergelijking met SKGZ, GIP, de Huurcommissie en de *Financial Ombudsman Service*.** Er is een globale vergelijking met indicatief karakter uitgevoerd, met name gericht op de doelmatigheid, kosten en governance van Kifid (op basis van openbare bronnen).
- **Toekomstsessie.** In een sessie met het ministerie van Financiën, het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna: JenV), Kifid en experts geschillenbeslechting en governance zijn de voorlopige beelden over het functioneren van Kifid en de (gewenste) rol en rechtsvorm van Kifid gedeeld en besproken.

[5] Ontleend aan: G. van der Bruggen, *In de beperking toont zich de meester: negen kenmerken van uitspraken in klare taal*, NTB 2018/72.

Voor de evaluatie is een **klankbordgroep** ingesteld. De klankbordgroep bestond uit drie vertegenwoordigers vanuit brancheorganisaties (Nederlandse Vereniging van Banken, Verbond van Verzekeraars, Adfiz), twee vertegenwoordigers vanuit consumentenorganisaties (Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis), een wetenschapper, een medewerker van het Ministerie van JenV en een medewerker van de Autoriteit Financiële Markten. De klankbordgroep is betrokken geweest bij de bespreking van de onderzoeksopzet en het conceptrapport. Tussentijds is de klankbordgroep schriftelijk geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek.

2.4 Leeswijzer

Het hoofdstuk hierna bevat achtergrondinformatie over Kifid en relevante ontwikkelingen in de evaluatieperiode (hoofdstuk 2). Het rapport is vervolgens opgebouwd aan de hand van de onderzochte thema's. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 is telkens per paragraaf eerst onze conclusie opgenomen, met daaronder de informatie die de onderbouwing van de conclusie vormt. In **bijlage I** is een overzicht van de onderzoeksvragen opgenomen, in **bijlage II** is de onderzoeksaanpak uitgebreid toegelicht. In **bijlage III** is een overzicht van relevante kengetallen over de evaluatieperiode weergeven.



3. Kifid in vogelvlucht

3. Kifid in vogelvlucht

Dit hoofdstuk schetst de relevante achtergrond voor de evaluatie. We beschrijven de wettelijke kaders, relevante ontwikkelingen en de inrichting van de organisatie. Daarbij gaan we ook in op de werkwijze van Kifid, waaronder de door Kifid gehanteerde procedures.

3.1 Achtergrond en wettelijke kaders

Kifid is in 2006 opgericht door de financiële bracheorganisaties en de Consumentenbond om versnippering van klachteninstituten te doorbreken en consumenten een onafhankelijke geschillenbeslechtingsprocedure te bieden. Consumenten van financiële dienstverleners kunnen bij Kifid terecht voor het behandelen van klachten en geschillen over financiële producten en diensten. Financiële dienstverleners zijn verplicht om consumenten bij geschillen naar Kifid door te verwijzen, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure (IKP).[6]

De statutaire doelstelling van Kifid is (a) het in stand houden van het bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege bij klachten en (b) het vervullen van een voorlichtende rol met betrekking tot interne klachtenregelingen van financiële dienstverleners en het opstellen van uniformere toetsingskaders voor deze regelingen.[7] In de loop der jaren heeft het publiekrechtelijk kader zich ontwikkeld, net als de statuten en het soort klachten dat Kifid behandelt. Tabel 1 bevat een overzicht van belangrijke ontwikkelingen sinds de oprichting van Kifid.[8]

Jaar	Ontwikkeling
2006	Oprichting door brancheorganisaties en Consumentenbond
2006	Erkenning als geschilleninstantie in de zin van artikel 4:17 Wft[9]
2007	Officiële start Kifid
2007	Aanpassing statuten: geen onderscheid tussen algemeen en dagelijks bestuur
2009	Instelling van Commissie van Beroep
2011	Aanpassing statuten: geen brancheverenigingen in bestuur
2012	Aanscherping eisen Bgfo
2014	Aanpassing statuten: mogelijkheid om ook MKB-klachten te behandelen
2015	Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten
2015	Klachtenloket rentederivaten MKB
2015	Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft
2015	Opheffing ombudsman als orgaan binnen Kifid
2017	Combinatie voorzitter Geschillencommissie en directeur
2018	Loket voor kleinzakelijke financiering door banken
2019	Loket voor kleinzakelijke financiering non-bancaire financiers
2021	Uitbreiding naar klachten over BKR
2021	Uitbreiding naar klachten over financieringsadvies
2022	Uitbreiding naar non-bancaire kleinzakelijke financiering
2023	Uitbreiding naar kort zakelijk krediet non-bancaire kleinzakelijke financiering
2024	Aanwijzing op grond van Wtp als buitengerechtelijke geschilleninstantie pensioenverzekeraars en premiepensioenstellingen (ppi's)[10]
2024	Uitbreiding naar incassodienstverlening (Wki)
2025	Uitbreiding naar kredietservicers

Tabel 1. Ontwikkelingen sinds de oprichting van Kifid.

[6] Artikel 42 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo Wft).
[7] Kifid (2020). Statuten.
[8] Hierbij is gebruik gemaakt van D.P.C.M Hellegers, *De geschillenbeslechting bij Kifid nader beschouwd*, uit: Nederlands Tijdschrift voor Handelsrecht 2009-1 en D.P.C.M. Hellegers, *De juridische aspecten van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) anno 2015* (diss.) 2015.
[9] Besluit van de minister van Financiën van 22 december 2006, Staatscourant 2007, 5.
[10] In de zin van artikel 48c van de Pensioenwet en artikel 59c van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.

Wettelijke kaders

Sinds 2007 is Kifid aangewezen als geschilleninstantie in de zin van artikel 4:17 Wft.[11] Na de inwerkingtreding van de Europese richtlijn over alternatieve geschillenbeslechting is de grondslag van de aanwijzing van Kifid als geschilleninstantie, de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (hierna: Implementatiewet).[12] De richtlijn verplicht lidstaten tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waarmee conflicten tussen consumenten en bedrijven, zonder tussenkomst van de rechter, op een snellere en goedkopere manier kunnen worden opgelost. [13]

Kifid is aangewezen als ADR-instantie (*Alternative Dispute Resolution*) voor de beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming.[14] De organisatie werkt samen met andere ADR-instanties in *ADR-samenwerking*. Het ministerie van Justitie en Veiligheid stimuleert deze samenwerking.[15]

Het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen bevat in paragraaf 7.2 regels over onder meer de erkenning van en de behandeling van geschillen door geschilleninstanties. De regels gelden in aanvulling op de Implementatiewet. Voor financiële diensten is in Nederland alleen Kifid aangewezen, maar het wettelijk kader zou ruimte bieden voor meer erkende/aangewezen instanties.[16]

Inmiddels zijn circa 6500 financiële dienstverleners aangesloten bij Kifid. In het dienstverlenersregister op de website van Kifid is te vinden welke financiële dienstverleners zijn aangesloten.[17] De financiering van Kifid vindt plaats via de bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners.

Naast de aanwijzing op grond van de Wft is Kifid sinds 2024 ook op grond van de Wtp aangewezen als erkende geschilleninstantie voor pensioenverzekeraars en premiepensioenstellingen (ppi's).[18]

Naast de taken op grond van een wettelijke aanwijzing verricht Kifid ook andere activiteiten (zie tabel 1) . Sinds 2018 trad Kifid al op als geschilleninstantie voor bedrijven over financiering door banken op grond van de Gedragscode kleinzakelijke financiering. Sinds 2019 kunnen op grond van de Gedragscode MKB Financiers van de Stichting MKB Financiering ook klachten over non-bancaire financiers worden voorgelegd.[19] Daarnaast is in 2021 is de Geschillenregeling BKR overgegaan naar Kifid. Sindsdien is Kifid ook het loket voor consumenten en voor zakelijke klanten van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) om financiële klachten af te handelen. Ook worden sinds 2024 klachten over het gedrag van incassodienstverleners behandeld bij Kifid.[20] Medio 2025 is de Implementatiewet richtlijn kredietservicers en kredietkopers in werking

[11] Wet op het financieel toezicht, artikel 4:17, eerste lid.
[12] Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft, Stcrt. 2015, nr. 19487
[13] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen.
[14] Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft, Stcrt. 2015, 19487.
[15] De staatssecretaris van Justitie en Veiligheid wil ook bekijken of samenwerkingen tussen het Juridisch Loket en ADR-instanties opgezet kunnen worden om hiermee meer structurele en toegankelijke routes te creëren voor rechtzoekenden. Zie: Kamerstukken II 2025/2026 29 279, nr.1017.
[16] Uit artikel 4:71h Wft blijkt dat de wetgever één instantie op het oog had. Daar staat dat een bank consumenten in bepaalde gevallen moet wijzen op het recht om een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
[17] Kifid (2026). Jaarverslag 2025.
[18] Artikel 48c van de Pensioenwet en artikel 59c van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
[19]Stichting MKB Financiering (2022). Gedragscode MKB Financiers.
[20] Op grond van artikel 13 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) moeten incassodienstverleners zich aansluiten bij een geschillenregeling.

getreden. Deze wet introduceert een vergunningplicht voor kredietservicers en legt kredietservicers de verplichting op zich bij Kifid aan te sluiten.

3.2 Relevante ontwikkelingen

Een relevante ontwikkeling in de evaluatieperiode was de politieke discussie naar aanleiding van de initiatiefnota-Alkaya in 2021.[21] Deze initiatiefnota bevatte voorstellen ter verbetering van Kifid, met de volgende “beslispunten":

1. Herformulering van de doelstelling van Kifid. Meer in lijn brengen met ADR-richtlijn, door de bescherming van consumenten centraal te stellen, in plaats van de huidige neutrale rolopvatting.
2. De werkwijze van Kifid meer richten op consumentenbescherming door redelijkheid, billijkheid en de zorgplicht van financiële dienstverleners centraal te stellen in plaats van de procedurele rechtvaardigheid, o.a. door meer taal- en gedragswetenschappers in te zetten, de rol van secretarissen te herdefiniëren en hen opleidingsmogelijkheden aan te bieden in deze richting.
3. Een consumentenbelangenbehartiger aanstellen in het bestuur van Kifid en het oprichten van een burgerpanel binnen Kifid.
4. Groepsgewijze behandeling van klachten door Kifid mogelijk maken.
5. Een MKB-loket inrichten waar ook MKB-klachten over financiële dienstverleners en hun producten behandeld kunnen worden inclusief kredietzaken van vóór 2018.
6. Bevorderen dat alle financiële dienstverleners die opereren in Nederland bindende uitspraken van Kifid accepteren. Alle institutionele bevoordeling van financiële instellingen tegenover consumenten verwijderen uit de statuten, het kostenreglement en overige instructies van Kifid.
7. Een onderzoek instellen naar een volledig publiekrechtelijke invulling van Kifid.
8. Budget vrijmaken voor het vergroten van de bekendheid van Kifid.
9. Budget van Kifid verhogen n.a.v. de bovenstaande voorstellen (zie financiële paragraaf).

Het kabinet heeft op de initiatiefnota gereageerd en in de Tweede Kamer is hierover een notaoverleg gehouden.[22]

3.3 Inrichting organisatie en werkwijze

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Kifid is vastgelegd in de statuten van de stichting, waarin organen zijn gedefinieerd met elk een eigen en afgebakende rol. Kifid is ingericht als een onafhankelijke stichting met een bestuur, een Geschillencommissie, een Commissie van Beroep en een ondersteunende organisatie. De dagelijkse leiding van de organisatie berust bij de voorzitter van de Geschillencommissie, die verantwoordelijk is voor de ondersteuning van de commissies.[23]

Het **bestuur** is belast met het besturen van de stichting en verantwoordelijk voor het functioneren, de continuïteit en governance van Kifid. Daarbij heeft het bestuur onder meer een rol in de benoeming en het ontslag van commissieleden. Volgens de statuten heeft het bestuur uitdrukkelijk niet

[21] “Van «neutrale» arbiter naar consumentenwaakhond”, Kamerstukken II 2020-2021 35727, nr. 2.

[22] Kabinetsreactie: Kamerstukken II 2020-2021, 29507, nr. 156.
Verslag van een notaoverleg: Kamerstukken II 2022-2023 25727, nr. 9.

[23] Kifid (2020). Statuten.

een rol in de processuele behandeling, de inhoudelijke beoordeling van of de beslissing op klachten.[24] In de evaluatieperiode is het Bestuursreglement tweemaal gewijzigd, in 2023 en 2025. Het meest recente reglement geldt vanaf 1 januari 2026.[25] Ook is de samenstelling van het bestuur in de evaluatieperiode veranderd. In 2020 en 2022 heeft een wisseling van een bestuurslid plaatsgevonden. In 2025 zijn drie nieuwe bestuursleden aangetreden.

De **Geschillencommissie** behandelt klachten van consumenten en kleinzakelijke ondernemers wanneer een oplossing via bemiddeling of interne klachtenprocedure niet mogelijk is gebleken. De commissie beoordeelt klachten inhoudelijk en doet uitspraken over het geschil. Afhankelijk van de omstandigheden en keuze van de partijen kan deze uitspraak bindend of niet-bindend zijn. De werkwijze, bevoegdheden en procedures van de Geschillencommissie zijn vastgelegd in het Reglement Geschillencommissie.[26]

De **Commissie van Beroep** behandelt beroepen tegen uitspraken van de Geschillencommissie. Beroep is alleen mogelijk tegen bindende uitspraken en onder de voorwaarden die daarvoor in het reglement zijn vastgelegd. De commissie beoordeelt het geschil opnieuw. De bevoegdheden en werkwijze van de Commissie van Beroep zijn vastgelegd in het Reglement Commissie van Beroep.[27]

De stichting Kifid heeft een **organisatie voor de ondersteuning** van de Geschillencommissie, de Commissie van Beroep en het Bestuur. In de praktijk wordt de Geschillencommissie ondersteunt door secretarissen. Secretarissen begeleiden namens de Geschillencommissie de procedure en onderzoeken of bemiddeling mogelijk is. De Commissie van Beroep wordt ondersteund door één secretaris en sinds 2022 door twee juridisch wetenschappelijk medewerkers. De leiding van de organisatie van de stichting is opgedragen aan de voorzitter van de Geschillencommissie. Dit betekent dat de voorzitter binnen de stichting 'rechtstreeks de hoogste zeggenschap uitoefent bij de leiding van de arbeid'.'[28] In de praktijk wordt voor deze functie de benaming van 'directeur' gebruikt.

In de praktijk worden binnen de organisatie van de Geschillencommissie nog twee gremia onderscheiden voor interne sturing en coördinatie, namelijk het *managementteam* en het *presidium*.[29] Het managementteam bestaat uit de directeur, de manager bedrijfsvoering en twee managers juridische zaken. Het presidium bestaat uit de voorzitter en vicevoorzitters van de Geschillencommissie.

Planning

Kifid werkt met een algemene jaarkalender waarin belangrijkste terugkerende activiteiten, besluitvormingsmomenten en verantwoordingsmomenten zijn opgenomen.[30] Deze kalender vormt de basis voor de jaarlijkse planning en sturing van de organisatie. Hierin zijn onder meer de voorbereiding en vaststelling van de begroting, het jaarverslag en jaarrekening opgenomen, evenals jaarlijkse overlegmomenten en jaarlijkse overleggen. Daarnaast worden interne jaarplannen opgesteld.

[24] "Het Bestuur treedt uitdrukkelijk niet in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede de beslissing in Klachten of categorieën van Klachten die aan de Geschillencommissie en/of Commissie van Beroep zijn of kunnen worden voorgelegd."
[25] Kifid (2026). Bestuursreglement.
[26] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie.
[27] Kifid (2024). Reglement Commissie van Beroep.
[28] Kifid (2020). Statuten.
[29] Deze gremia staan niet in het gepubliceerde organogram: Https://www.kifid.nl/over-kifid/onze-organisatie/
[30] Kifid (z.d.). Algemene jaarkalender bestuur.

Kifid beschikt niet over een meerjarenbeleidsplan waarin meerjarige doelen of een meerjarige strategie zijn vastgelegd. Strategische thema's en ontwikkelingen komen wel terug in jaarverslagen.

Relaties met departementen

Vanuit de aanwijzing als geschillenbeslechtingsinstantie heeft Kifid een relatie met het ministerie van Financiën en ook – in verband met klachten over pensioenen – met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.[31] Daarnaast is er een relatie met het ministerie van Justitie en Veiligheid, vanuit de (stelsel)verantwoordelijkheid voor alternatieve geschillenbeslechting (en de implementatie van de ADR-richtlijn). Voor de relaties tussen ministers en Kifid gelden verder geen specifieke regels.[32]

Inrichting procedures

De inrichting van klachtenprocedures ligt vast in de statuten en reglementen van Kifid. Consumenten kunnen een klacht indienen over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is; hieronder vallen betaaldiensten zoals bedoeld in de Wft of een andere financiële dienst waarvoor met een financiële dienstverlener is afgesproken dat consumenten met hun klachten bij Kifid terecht kunnen.[33] Kifid onderscheidt de segmenten: banken, beleggingszaken, hypothecaire financieringen, levensverzekeringen, pensioenen en schadeverzekeringen. Daarnaast behandelt Kifid ook geschillen op het gebied van MKB-financiering, kredietregistraties (BKR) en incasso.

Op de website van Kifid zijn voor consumenten filmpjes met infographics beschikbaar die stap voor stap de klachtenprocedure beschrijven.[34] Consumenten kunnen hun klacht online, via het klachtenportaal, of per post indienen. Nadat de klacht is ingediend, wordt beoordeeld of de klacht kan worden behandeld. Redenen om klachten niet in behandeling te nemen zijn vastgelegd in het Reglement van de Geschillencommissie.[35] Vervolgens krijgt de consument een secretaris toegewezen die fungeert als contactpersoon en die de consument begeleidt in de klachtenprocedure.[36] Vervolgens zet de secretaris de schriftelijke procedure in gang. De schriftelijke procedure bestaat uit een verweer van de financiële dienstverlener op de klacht, gevolgd door een repliek waarin de consument op dit verweer reageert. Tot slot krijgt de financiële dienstverlener gelegenheid om in een dupliek op de repliek te reageren. Repliek en dupliek is alleen onderdeel van de procedure als dat nodig wordt geacht.[37].

De Geschillencommissie behandelt de klacht en geeft een schriftelijke uitspraak. Indien de feiten of argumenten verdere toelichting vereisen, kan de Geschillencommissie besluiten tot een mondelinge behandeling.[38] Gedurende het gehele traject wordt bekeken of bemiddeling mogelijk is.[39] Wanneer beide partijen daarvoor openstaan, kan eerst worden geprobeerd het geschil via bemiddeling op te lossen. Als bemiddeling niet mogelijk blijkt of niet tot een oplossing leidt, doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze uitspraak kan bindend of niet-bindend zijn. Kifid kan alleen een bindende uitspraak doen als beide partijen daarmee instemmen.[40] Hiervoor kan de consument bij het indienen van de klacht kiezen, maar in

[31] Kifid is aangewezen als geschilleninstantie op grond van de Wet toekomst pensioen (Wtp).
[32] Anders dan bij zelfstandige bestuursorganen, waarvoor de *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen* en de circulaire *Governance ten aanzien van zbo's* gelden.
[33] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie.
[34] Kifid (z.d.). Uitleg animatie.
[35] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie, hoofdstuk 1, paragraaf 3.
[36] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie, hoofdstuk 3.
[37] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie, hoofdstuk 6, paragraaf 2.
[38] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie, hoofdstuk 6, paragraaf 1.
[39] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie, hoofdstuk 6, paragraaf 3.
[40] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie., hoofdstuk 4.

de praktijk kan hier ook later in het proces voor worden gekozen. Ook financiële dienstverleners kunnen bindend of niet-bindend bij Kifid zijn aangesloten. Het aandeel bindende uitspraken is de afgelopen jaren gegroeid en bedroeg in 2025 ruim 85% van het totaal aantal uitspraken (zie bijlage III, tabel 11).

Indien de consument of financiële dienstverlener zich niet kan vinden in de uitspraak van de Geschillencommissie, kan deze (onder de in het reglement vastgestelde voorwaarden), een bezwaar- en beroepsprocedure starten.[41] In dat geval wordt de zaak voorgelegd aan de Commissie van Beroep, die de klacht onafhankelijk opnieuw beoordeelt en vervolgens een definitieve en bindende uitspraak doet.[42] De voorzitter van de Commissie van Beroep besluit of de zaak in beroep kan en mag worden behandeld.[43]

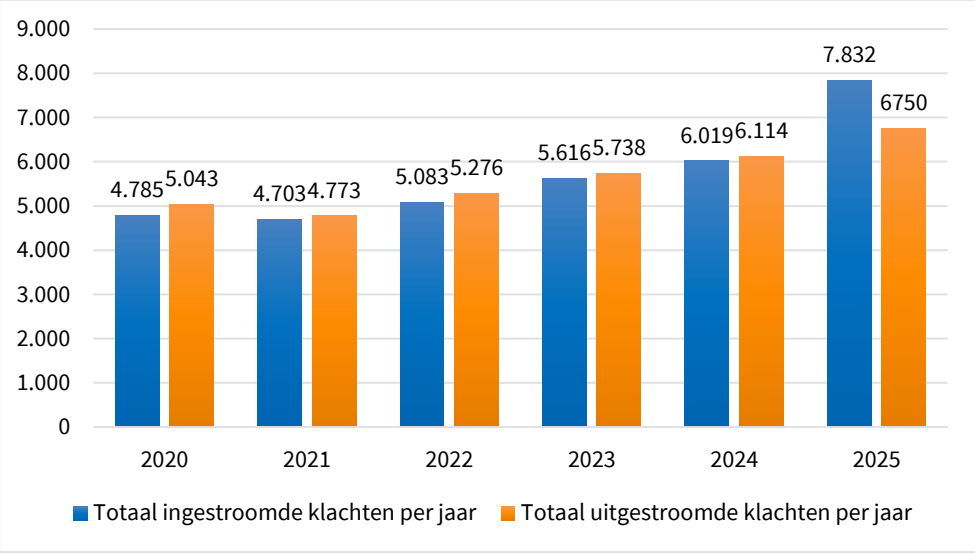
Bovenstaand is de procedure weergeven zoals deze in de reglementen is beschreven. Uit de gesprekken met Kifid blijkt dat een intensievere inzet van telefonisch contact ook onderdeel uitmaakt van de procedure in de praktijk. Dit is niet expliciet vermeld in de reglementen. Secretarissen nemen op meerdere momenten in het proces telefonisch contact op met de consument. Dit begint bij het indienen van de klacht, bijvoorbeeld door de klacht te verduidelijken, ervoor te zorgen dat alle relevante informatie wordt aangeleverd of om te verkennen of bemiddeling mogelijk is. Op deze manier wordt de benodigde informatie tijdig opgevraagd en wordt voorkomen dat later in de procedure blijkt dat de benodigde stukken ontbreken.

3.4 Ontwikkeling in klachten

In deze paragraaf geven we inzicht in relevante ontwikkelingen in de klachten van Kifid gedurende de evaluatieperiode. Alle kengetallen over de instroom, uitstroom en uitkomsten van klachten zijn opgenomen in **bijlage III**.

Instroom en uitstroom van zaken

In figuur 1 is de totale instroom en uitstroom van zaken weergeven. Hieruit blijkt dat het aantal klachten is gestegen in de evaluatieperiode, met een piek in 2025. Tegelijkertijd is ook een toename zichtbaar in het aantal uitgestroomde klachten.



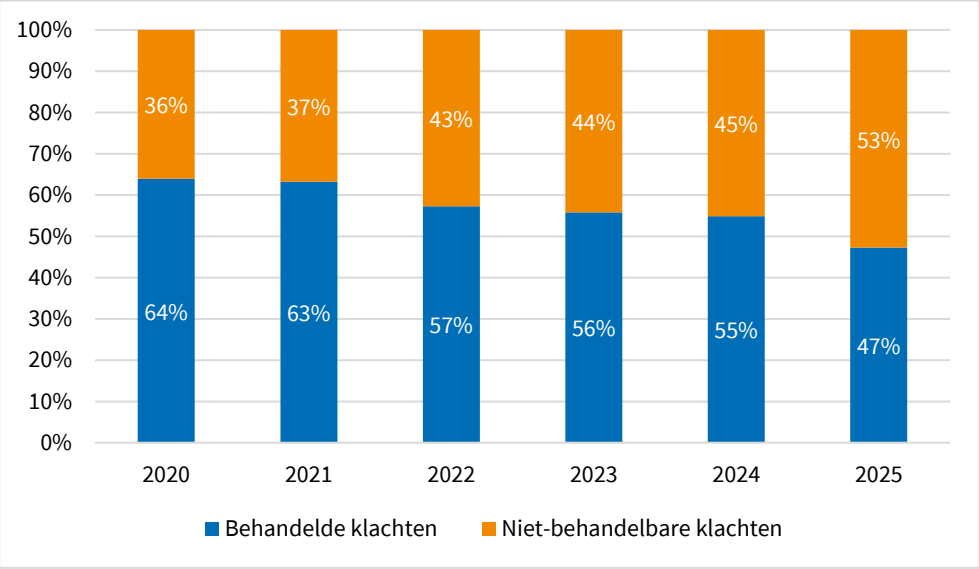
Figuur 1. Totaal ingestroomde en uitgestroomde klachten Kifid (2020-2025).

[41] Kifid (2024). Reglement Commissie van Beroep Kifid, hoofdstuk 2, regel 7.
[42] Kifid (2024). Reglement Commissie van Beroep, hoofdstuk 1, regel 3.
[43] Kifid (2024). Reglement Commissie van Beroep, hoofdstuk 1, regel 5.

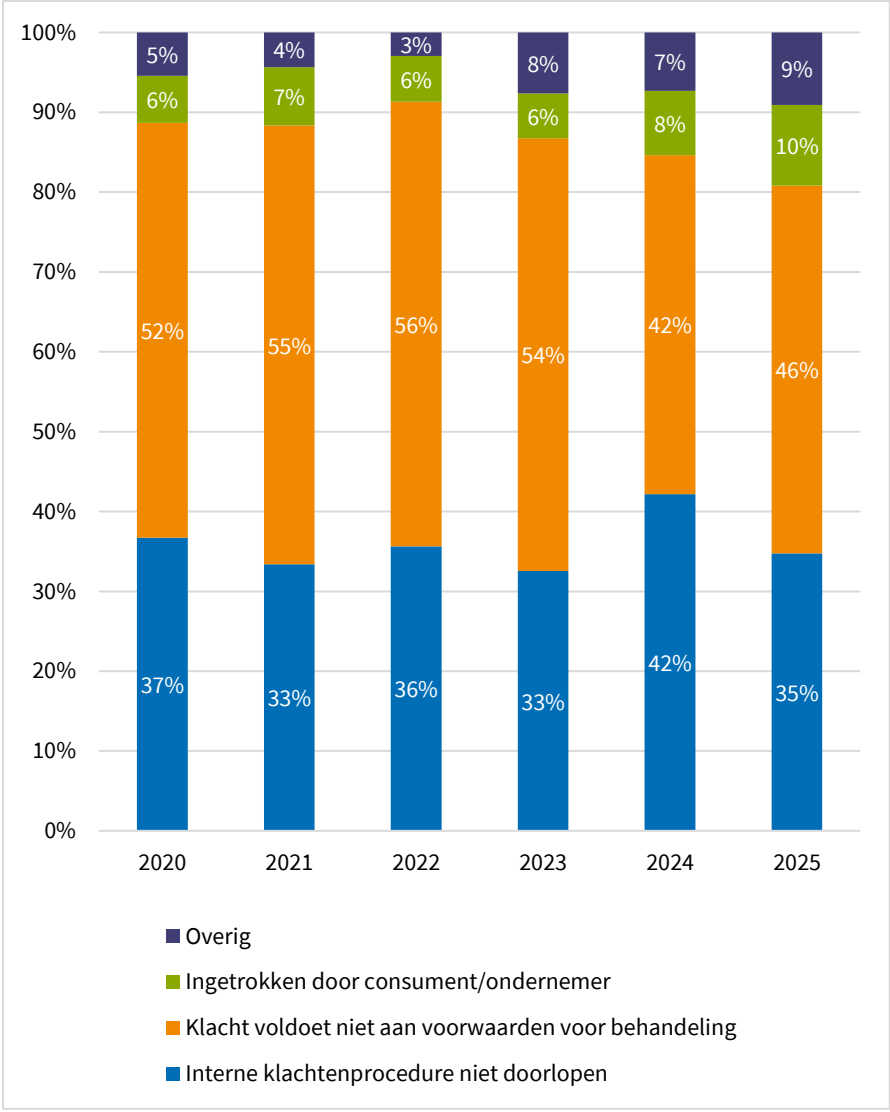
Behandelbare en niet behandelbare klachten

Figuur 2 laat de ontwikkeling zien in het percentage behandelbare en niet-behandelbare klachten. Hieruit blijkt dat in 2020 ongeveer een derde van de klachten niet-behandelbaar was. In 2025 is dat aandeel gestegen tot meer dan de helft.

Uit figuur 3 blijkt wat de redenen zijn voor niet-behandelbare klachten. In de meeste gevallen is de interne klachtenprocedure nog niet volledig doorlopen of voldoet de klacht niet aan voorwaarden voor behandeling. Uit de jaarverslagen van Kifid blijkt dat een klacht vooral niet aan deze voorwaarden voldoet wanneer de klacht is ingediend tegen een financiële dienstverlener die niet bij Kifid is aangesloten, of wanneer de benodigde stukken ontbreken. Kifid verzoekt de klager in dat geval om de ontbrekende documenten alsnog aan te leveren. Wanneer deze stukken niet worden verstrekt, kan Kifid de klacht niet behandelen.



Figuur 2. Verdeling behandelbare en niet-behandelbare klachten Kifid in uitstroom (2020-2025).



Figuur 3. Redenen niet-behandelbare klachten Geschillencommissie (2020-2025).



4. Doeltreffendheid

4. Doeltreffendheid

Op het gebied van doeltreffendheid zijn drie thema's onderzocht.

Het eerste thema is het borgen van de belangen van de consument, waarbij we vier aspecten hebben onderzocht:

- De bekendheid en vindbaarheid van Kifid;
- De laagdrempeligheid van Kifid;
- De tevredenheid van consumenten over Kifid; en
- De begrijpelijkheid van de communicatie en uitspraken van Kifid.

Het tweede thema is de bijdrage van Kifid aan het lerend vermogen van de financiële sector.

Het derde thema is doeltreffende organisatie, waarbij we ingaan op de onafhankelijkheid van Kifid, kennisuitwisseling met andere organisaties, de gevolgen van de opening van nieuwe loketten en de mate waarin Kifid een lerende organisatie is.

We starten iedere paragraaf met onze conclusie, gevolgd door de informatie waarop deze conclusie is gebaseerd.

4.1 Borgen belangen consument

4.1.1 Bekendheid en vindbaarheid

Conclusie
We concluderen dat gedurende de evaluatieperiode meer consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend. Het is niet vast te stellen in hoeverre deze stijging wijst op een betere vindbaarheid van Kifid, omdat ook andere verklaringen mogelijk zijn. Tegelijkertijd is het aantal niet-behandelbare klachten toegenomen. Dit wijst erop dat voor een groeiende groep consumenten onvoldoende duidelijk is welke klachten Kifid wel en niet kan behandelen.

Wijze waarop consumenten Kifid vinden

Over de algemene bekendheid van Kifid (de mate waarin consumenten Kifid kennen) is geen objectieve informatie beschikbaar. Het is vooral van belang dat consumenten Kifid weten te vinden op het moment dat zij een financieel geschil hebben met een financiële dienstverlener (vindbaarheid). Een belangrijke waarborg voor de vindbaarheid van Kifid is dat financiële dienstverleners consumenten bij de afwijzing van een klacht moeten wijzen op de mogelijkheid om hun klacht aan Kifid voor te leggen.[44] De AFM is als toezichthouder bevoegd om hierop toezicht te houden. Omdat de AFM

[44] Artikel 42 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

gericht toezicht houdt op basis van signalen, en er geen signalen zijn dat financiële dienstverleners consumenten onvoldoende doorverwijzen naar Kifid, vindt in de praktijk geen toezicht plaats op de mate waarin consumenten daadwerkelijk worden doorverwezen.

Uit klanttevredenheidsonderzoeken onder consumenten blijkt wel dat de doorverwijzing door financiële dienstverleners een belangrijke route naar Kifid vormt: in 2025 kwam 30% van de consumenten bij Kifid terecht na een verwijzing door een financiële dienstverlener en nog eens 9% via de website van een financiële dienstverlener.[45] Daarnaast vond 32% Kifid door zelf op internet te zoeken naar aanleiding van een financiële klacht. Een kleinere groep consumenten kwam bij Kifid terecht via bekenden, consumentenprogramma's, andere klachteninstanties of de AFM.

Naast verwijzingen door financiële dienstverleners dragen naar alle waarschijnlijkheid ook de online zichtbaarheid van Kifid en de opkomst van AI bij aan de vindbaarheid van Kifid. Hoewel Kifid tijdens de evaluatieperiode is gestopt met het gebruik van X, is Kifid wel actief geworden op Facebook en Instagram. Kifid is sinds 2017 actief op LinkedIn. Daarnaast verwijzen AI-tools zoals ChatGPT consumenten bij vragen over financiële geschillen regelmatig naar Kifid. Deze ontwikkelingen kunnen mede verklaren waarom het aandeel consumenten dat Kifid via internet heeft gevonden, is toegenomen van 22% in 2022 tot 32% in 2025.[46]

Mate waarin consumenten Kifid weten te vinden

Het aantal bij Kifid ingediende klachten is gedurende de evaluatieperiode duidelijk gestegen: van 4.785 in 2020 naar afgerond 7.832 in 2025 (zie paragraaf 3.4). De stijging kan wijzen op een betere vindbaarheid van Kifid, maar dat kan niet met zekerheid worden vastgesteld. Ook andere verklaringen zijn mogelijk, zoals een toename van het aantal financiële geschillen, grotere ontevredenheid onder consumenten of een hogere klaagbereidheid. Omdat objectieve gegevens over deze andere mogelijke verklaringen ontbreken, kan niet worden vastgesteld in hoeverre de toename van het aantal ingediende klachten daadwerkelijk samenhangt met een betere vindbaarheid van Kifid.

Enkele consumentenbelangenorganisaties uiten de zorg dat consumenten in een kwetsbare positie Kifid mogelijk onvoldoende weten te vinden. Juist wanneer deze consumenten Kifid niet weten te vinden, blijven zij buiten beeld. Daardoor is niet duidelijk hoe groot deze groep in de praktijk is en in hoeverre zij al dan niet gebruikmaakt van de mogelijkheid om een klacht aan Kifid voor te leggen. In de Kamerbrief van 31 maart 2026 over buitengerechtelijke geschilbeslechting wordt het verbeteren van de algemene kenbaarheid van buitengerechtelijke geschilbeslechting voor onder andere mensen in een kwetsbare positie, als algemeen aandachtspunt voor ADR-instanties benoemd.[47]

Toename in niet-behandelbare klachten

Met de stijging van het totale aantal ingediende klachten is ook het aantal niet-behandelbare klachten toegenomen, zowel absoluut als relatief. In 2020 ging het om 1.820 klachten, oftewel 38% van het totaal en in 2025 waren dit er 3.559, goed voor 45%.[48] Dit wijst erop dat voor een groeiende groep klagers onvoldoende duidelijk is welke klachten Kifid wel en niet kan behandelen. Volgens het jaarverslag over 2025 was de meest voorkomende

[45] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025, p. 8.
[46] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025, p. 8.
[47] Kamerbrief van de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid van 31 maart 2026, betreffende Buitengerechtelijke geschilbeslechting, hier te raadplegen.
[48] Kifid (2021). Jaarverslag 2020, p. 12; Kifid (2026). Jaarverslag 2025, p. 32.

reden voor niet-behandelbaarheid dat de klacht niet eerst aan de financiële dienstverlener zelf was voorgelegd.[49]

Om klagers vooraf meer duidelijkheid te bieden, biedt Kifid een sneltest aan waarmee zij kunnen nagaan of hun klacht waarschijnlijk behandelbaar is.[50] Het is echter niet bekend hoe vaak deze test wordt ingevuld en hoe het gebruik ervan zich in de evaluatieperiode heeft ontwikkeld. Daardoor kan niet worden vastgesteld in hoeverre de sneltest bijdraagt aan het voorkomen van niet-behandelbare klachten. Een andere mogelijke verklaring voor de toename van het aantal niet-behandelbare klachten is dat consumenten steeds vaker via AI-tools naar Kifid worden verwezen. Deze tools kunnen onrealistische verwachtingen wekken over de vraag of Kifid een klacht kan behandelen. Kifid heeft in mei 2026 een artikel gepubliceerd op haar website, waarin zij tips geeft voor het indienen van een klacht (eventueel met behulp van AI), en ook beschrijft hoe Kifid zelf AI inzet bij haar werk.[51]

4.1.2 Laagdrempeligheid

Conclusie

Het is aannemelijk dat Kifid gedurende de evaluatieperiode laagdrempeliger is geworden, zowel door eigen inspanningen als door externe ontwikkelingen. Voor consumenten is Kifid in financiële en procedurele zin laagdrempeliger dan de civiele rechter. Tijdens de evaluatieperiode heeft Kifid de laagdrempeligheid verder vergroot, onder meer door de informatievoorziening aan consumenten te verbeteren. Daarnaast heeft de opkomst van AI het voor sommige consumenten eenvoudiger gemaakt om een klacht te formuleren en in te dienen.

Tegelijkertijd blijven bepaalde groepen consumenten drempels ervaren bij het indienen en doorlopen van een klachtprocedure, bijvoorbeeld als deze procedure niet goed aansluit bij hun persoonlijke omstandigheden of vaardigheden. Kifid kan deze drempels niet volledig wegnemen.

Laagdrempelig alternatief voor de civiele rechter

Wij definiëren laagdrempeligheid als de mate waarin een consument bij Kifid een klacht kan indienen en laten behandelen zonder daarbij onnodige drempels te ervaren. We constateren dat Kifid op verschillende punten aantoonbaar laagdrempeliger is dan de civiele rechter, doordat bij Kifid minder financiële en procedurele drempels bestaan. Zo is het indienen van een klacht bij Kifid kosteloos, terwijl voor het starten van een civiele procedure in beginsel griffierecht verschuldigd is.[52] Ook is bij Kifid geen

[49] 'Kifid (2025). Jaarverslag 2025, p. 32.
[50] 'Kan Kifid mijn klacht behandelen?', kifid.nl, hier te raadplegen.
[51] 'Kifid zet AI in als hulpmiddel, mensenwerk blijft uitgangspunt', 12 mei 2026, kifid.nl, hier te raadplegen.
[52] Hierop bestaan uitzonderingen, afhankelijk van het type procedure.

verplichte procesvertegenwoordiging vereist, terwijl dit bij de civiele rechter afhankelijk is van het type procedure. Daarnaast worden consumenten bij Kifid intensiever begeleid door de secretaris. Na indiening van de klacht neemt de secretaris zo nodig proactief contact op met de consument en ondersteunt deze de consument gedurende het proces. Een vergelijkbare mate van begeleiding bestaat bij de civiele rechtspraak niet.

Maatregelen omtrent laagdrempeligheid

Kifid heeft zich gedurende de evaluatieperiode ingezet om de laagdrempeligheid van de klachtenprocedure verder te vergroten. Op de website is informatie beschikbaar over het indienen en behandelen van een klacht. Kifid heeft deze informatievoorziening in verschillende vormen aangeboden, zoals in vraag- en antwoordformats en animaties. Daarnaast is het aantal kennisdocumenten voor consumenten tijdens de evaluatieperiode toegenomen.[53] Deze maatregelen helpen consumenten om beter te begrijpen wat zij van de procedure kunnen verwachten en welke stappen zij moeten zetten. Het is aannemelijk dat dit positief bijdraagt aan de laagdrempeligheid.

Opkomst van AI als relevante externe factor

Ook externe ontwikkelingen beïnvloeden de toegankelijkheid. Door de opkomst van AI kunnen sommige consumenten gemakkelijker een klacht formuleren en indienen. Kifid heeft in gesprekken aangegeven een toename te zien van klachten die met behulp van AI zijn opgesteld.[54] Voor deze consumenten kan AI de drempel verlagen om een procedure te starten, al komt het gebruik ervan volgens Kifid niet altijd ten goede aan de kwaliteit van de klacht.

Aandachtspunten bij laagdrempeligheid

Hoewel het aannemelijk is dat de inspanningen van Kifid en de opkomst van AI het indienen van een klacht gemakkelijker hebben gemaakt, heeft dit zich nog niet vertaald in een hogere waardering van de laagdrempeligheid in het klanttevredenheidsonderzoek. Deze waardering ligt gedurende de gehele evaluatieperiode op een stabiel niveau. Van 2022 tot en met 2025 beschouwde ongeveer zeven op de tien consumenten Kifid als laagdrempelig.[55] Ongeveer één op de zes consumenten vond Kifid niet laagdrempelig in 2025.[56] De resultaten laten zien dat een ruime meerderheid Kifid als laagdrempelig ervaart, maar dat er ook een groep consumenten blijft die drempels ondervindt. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken en de reacties bij het informatiepunt dat in het kader van deze evaluatie is ingericht, blijkt dat een deel van de consumenten vooral de procedures nog ingewikkeld vindt.

---

[53] In 2025 is het aantal kennisdocumenten uitgebreid met zeven nieuwe documenten en zijn oude kennisdocumenten geactualiseerd. Zie: Kifid (2026). Jaarverslag 2025, p. 59.
[54] Zie bijvoorbeeld ook: 'Door AI meer klachten over financiële diensten, maar dat gaat niet altijd goed', 20 april 2026, nos.nl, hier te raadplegen.
[55] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025, p. 5. In 2022 gaf 70% van de consumenten aan het 'helemaal eens' of het 'eens' te zijn met de stelling dat Kifid laagdrempelig is (over alle fasen), in 2023 lag dit percentage op 73%, in 2024 op 70% en in 2025 op 67%.
[56] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025, p. 5. 16% Van de consumenten gaf aan het 'helemaal niet mee eens' of 'oneens' te zijn met de stelling dat Kifid laagdrempelig is (over alle fasen).

4.1.3 Tevredenheid over Kifid

Conclusie
We concluderen dat de tevredenheid over Kifid onder zowel consumenten als financiële dienstverleners relatief hoog en stabiel is. In de periode 2022 tot en met 2025 waardeerden consumenten Kifid gemiddeld met een 7,7 en financiële dienstverleners met een 7,5. Consumenten zijn meer tevreden wanneer een geschil via bemiddeling wordt opgelost.

Tevredenheid onder consumenten

De tevredenheid over Kifid is gedurende de evaluatieperiode onder zowel consumenten als financiële dienstverleners stabiel gebleven en is zeer ruim voldoende. In de periode 2022 tot en met 2025 lag de gemiddelde tevredenheid onder consumenten rond de 7,7. De tevredenheid van consumenten hangt mede samen met de wijze waarop hun klacht wordt behandeld en afgedaan. In 2025 werd een procedure die eindigde met bemiddeling gemiddeld met een 8,9 beoordeeld, tegenover een algemene tevredenheid van 7,6 na afsluiting van een dossier. Ook na de repliekfase was de tevredenheid met een 8,0 relatief hoog. Dit suggereert dat consumenten het waarderen als zij hun verhaal verder kunnen toelichten en samen met de financiële dienstverlener tot een oplossing kunnen komen.

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken, de reacties bij ons informatiepunt en gesprekken met consumentenbelangenorganisaties, blijkt verder dat tevredenheid vooral samenhangt met duidelijke en persoonlijke communicatie, goede begeleiding en het gevoel serieus te worden genomen.[57] Ook de professionaliteit en deskundigheid van Kifid en een zichtbare bijdrage aan de oplossing van het geschil worden positief gewaardeerd. Ontevredenheid ontstaat vooral door lange doorlooptijden en beperkte of onduidelijke informatie over de voortgang van de procedure. De digitale procedure wordt wisselend beoordeeld: sommige consumenten vinden deze overzichtelijk, terwijl anderen het online indienen en volgen van een klacht ingewikkeld vinden. Daarnaast trekken sommige ontevreden consumenten de onafhankelijkheid van Kifid in twijfel (zie ook paragraaf 4.3.1).

Tevredenheid onder financiële dienstverleners

Ook onder financiële dienstverleners is de tevredenheid ruim voldoende en stabiel. Hun gemiddelde waardering steeg van een 7,4 in 2022 naar een 7,6 in 2025.[58] Zij beschouwen Kifid over het algemeen als zorgvuldig, kundig, professioneel, meedenkend, goed bereikbaar, vriendelijk en laagdrempelig.[59] Ook de heldere communicatie, de duidelijke procedure en het telefonische, schriftelijke en persoonlijke contact met de secretaris dragen bij aan de tevredenheid. Dit beeld wordt bevestigd in gesprekken met brancheorganisaties.

Ontevredenheid onder financiële dienstverleners ontstaat vooral wanneer doorlooptijden lang zijn en zij onvoldoende worden geïnformeerd over de voortgang van de procedure. Daarnaast vinden sommige financiële dienstverleners dat Kifid te snel de kant van de consument kiest of dat secretarissen te nadrukkelijk laten blijken in welke richting de beoordeling

[57] Op basis van de analyse van de open antwoorden van consumenten op klanttevredenheidsonderzoeken, reacties van consumenten op het informatiepunt dat wij voor dit onderzoek open hebben gesteld en gesprekken met consumentenbelangenorganisaties.

[58] Kifid & Market Response (2025). Rapportage tevredenheid financiële dienstverleners Kifid 2025, p. 10.

[59] Kifid & Market Response (2025). Rapportage tevredenheid financiële dienstverleners Kifid 2025, p. 10.

waarschijnlijk gaat, bijvoorbeeld om de financiële dienstverlener alvast tot een oplossing te bewegen. Dit roept bij sommige dienstverleners twijfel op over de onafhankelijkheid van Kifid. Deze aandachtspunten doen echter niet af aan het algemene beeld dat zowel consumenten als financiële dienstverleners overwegend tevreden zijn over Kifid.

4.1.4 Begrijpelijkheid van communicatie en uitspraken

Conclusie
We concluderen dat de communicatie van Kifid over onder meer de procedure over het algemeen begrijpelijk is en door consumenten ook hoog wordt gewaardeerd. Kifid heeft gedurende de evaluatieperiode concrete verbeteringen doorgevoerd in de begrijpelijkheid van de communicatie, al heeft dit niet geleid tot een verdere stijging van de waardering door consumenten. De begrijpelijkheid van uitspraken behoeft aandacht. Met name complexe zinnen en formele verbindingswoorden maken uitspraken soms lastig te begrijpen. Ook kunnen de praktische gevolgen van een uitspraak voor consumenten in sommige gevallen explicieter worden verwoord.

Begrijpelijkheid van communicatie van Kifid

Kifid heeft gedurende de evaluatieperiode verschillende concrete maatregelen genomen om de communicatie over procedures begrijpelijker en toegankelijker te maken voor consumenten. Zo zijn de reglementen voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie en voor de behandeling van beroepen door de Commissie van Beroep in 2022 herschreven in een vraag-en-antwoordvorm.[60] Ook de klachtregeling voor klachten over Kifid zelf is in 2024 in deze vorm en in begrijpelijkere taal opgesteld. Daarnaast publiceert Kifid kennisdocumenten waarin onderdelen van de procedure op een laagdrempelige manier worden toegelicht, zoals het kennisdocument over bemiddeling. Het aantal kennisdocumenten is tijdens de evaluatieperiode uitgebreid.[61] Het is aannemelijk dat deze aanpassingen bijdragen aan een verbeterde begrijpelijkheid voor consumenten.

Toch hebben deze inspanningen van Kifid niet geleid tot een hogere waardering van consumenten voor de begrijpelijkheid van de communicatie van Kifid: deze waardering is hoog en over de evaluatieperiode vrijwel stabiel gebleven.[62] In 2025 beoordeelden 86% van de consumenten de uitleg van de klachtprocedure als voldoende of goed en 10% als onvoldoende. In datzelfde jaar waardeerde 85% van de consumenten de duidelijkheid van de informatie op de website als voldoende of goed, en 10% als onvoldoende.[63] 81% van de consumenten beoordeelden in 2025 de duidelijkheid van het klachtformulier als voldoende of goed en 10% als onvoldoende. De duidelijkheid van de rol van de secretaris werd in dat jaar door 80% van de consumenten als voldoende of goed gewaardeerd, tegenover 10% van de consumenten die dit als

[60] 'Nieuwe Kifid-reglementen in vraag- en antwoordvorm', 30 maart 2022, kifid.nl, hier te raadplegen.
[61] In 2025 is het aantal kennisdocumenten uitgebreid met zeven nieuwe documenten en zijn oude kennisdocumenten geactualiseerd. Zie: Kifid (2026). Jaarverslag 2025, p. 59.
[62] Zo werd bijvoorbeeld in 2022 de duidelijkheid van de informatie op de website met een 7,9 beoordeeld en in 2025 met een 7,8. De duidelijkheid van het klachtformulier werd in 2022 met een 7,8 beoordeeld en in 2025 met een 7,6. Bron: Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025.
[63] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025. 4% Van de consumenten had geen mening over de stelling.

onvoldoende beoordeelden. Het telefonische contact in het voortraject wordt opvallend goed beoordeeld: door 95% van de consumenten in 2025 met een voldoende of goed, terwijl 5% van de consumenten dit type contact onduidelijk vond. Schriftelijk contact werd in die periode door 85% van de consumenten als voldoende of goed gewaardeerd, tegenover 10% die dit onvoldoende vond. Dit onderstreept de toegevoegde waarde van persoonlijke en mondelinge toelichting, vooral bij procedures en geschillen die voor consumenten complex kunnen zijn.

Begrijpelijkheid van uitspraken en dossiers

We hebben tien dossiers van Kifid geanalyseerd aan de hand van het raamwerk voor klare taal.[64] Uit deze analyse blijkt dat de onderzochte dossiers en uitspraken over het algemeen helder zijn opgebouwd. In veel uitspraken wordt met behulp van tussenkopjes aangegeven welke informatie waar staat. Zo staat er bijvoorbeeld: 'Welke vraag moet de commissie beantwoorden?' of 'Waar gaat het in deze zaak om?'. Daardoor kan de lezer doorgaans snel vinden waar de relevante informatie staat. Ook wordt meestal duidelijk wat het geschil inhoudt, welke procedure wordt gevolgd, welke standpunten partijen innemen en tot welk oordeel Kifid komt.

Een belangrijk verbeterpunt is het taalgebruik in de uitspraken. Kifid gebruikt regelmatig onnodig ingewikkelde woorden en complexe zinsconstructies, terwijl dezelfde boodschap eenvoudiger kan worden verwoord. Voorbeelden uit de onderzochte dossiers zijn: 'Voorts is niet gebleken van een zwaarwegende grond waardoor de bank geen acht hoefde te slaan op …' (een eenvoudigere formulering is bijvoorbeeld: 'De bank moest hiermee rekening houden en er zijn geen redenen waarom dat niet zo zou zijn') en 'Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht' (eenvoudiger is bijvoorbeeld: 'De klacht is ongegrond').[65] Ook komen formele verbindingswoorden voor, zoals 'evenmin' en 'voorts'. Deze kunnen meestal worden vervangen door eenvoudigere woorden, zoals 'ook niet', 'ook' of 'daarnaast'. Door zulke woorden en zinsconstructies te vermijden, kan Kifid de begrijpelijkheid van de communicatie en uitspraken verder vergroten.

Daarnaast is in sommige uitspraken niet direct duidelijk wat de beslissing concreet voor een consument betekent. Zo staat in één van de onderzochte uitspraken onder het kopje 'Beslissing' alleen dat de vordering wordt afgewezen. In dat geval betekent dit dat de financiële dienstverlener het rendementsverlies van de consument niet hoeft te vergoeden, maar dat wordt niet expliciet vermeld.[66] De uitkomst wordt voor consumenten duidelijker wanneer Kifid de praktische gevolgen van de beslissing in eenvoudige woorden expliciet samenvat.

Ook de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken wijzen erop dat de begrijpelijkheid van uitspraken voor verbetering vatbaar is. In 2025 waardeerden consumenten de duidelijkheid over mogelijke vervolgstappen met een 5,6 en de begrijpelijkheid van de uitspraak met een 5,4. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2022, toen deze aspecten respectievelijk een 6,0 en een 6,1 kregen. Uit de antwoorden op de klanttevredenheidsonderzoeken kan niet worden afgeleid wat consumenten precies onduidelijk vinden.

Opvallend is dat consumenten de uitkomsten van bemiddeling juist als zeer begrijpelijk ervaren. In 2025 werden de begrijpelijkheid van de uitkomst en de duidelijkheid over de (on)mogelijkheid van vervolgstappen bij

[64] G. Van der Bruggen (2018). Raamwerk voor klare taal. Zie bijlage I voor een toelichting op dit raamwerk.

[65] Zie bijvoorbeeld: Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0597, paragraaf 3.7; Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0531, paragraaf 3.6.

[66] Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0531, paragraaf 4.

bemiddeling beoordeeld met respectievelijk een 8,9 en een 8,7.[67] Mogelijk hangt dit samen met het persoonlijke en telefonische contact dat tijdens een bemiddeling vaak plaatsvindt.[68]

4.2 Bijdrage aan lerend vermogen financiële sector

In deze paragraaf bespreken we de bijdrage van Kifid aan het lerend vermogen van de financiële sector en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling. Hoewel dit geen primaire doelstellingen van Kifid zijn, maakte de beoordeling ervan wel deel uit van de evaluatieopdracht.

Conclusie
Kifid draagt aantoonbaar bij aan het lerend vermogen van de financiële sector en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling. Klachtbehandeling door Kifid leidt vaak tot aanpassingen bij individuele financiële dienstverleners. Door uitspraken openbaar te maken en kennis actief te verspreiden, stelt Kifid ook andere partijen in staat lessen te trekken uit individuele geschillen en we zien dat dit in de praktijk ook gebeurt. Bemiddeling levert vooral lessen op voor de direct betrokken partijen, maar omdat de uitkomsten ervan niet openbaar worden gemaakt, kan de sector daar als geheel maar beperkt van leren.

Bijdrage aan lerend vermogen in individuele gevallen

Kifid draagt in de eerste plaats bij aan het lerend vermogen van de financiële sector doordat financiële dienstverleners lessen trekken uit individuele klachten, bemiddelingstrajecten en uitspraken. Uit het klanttevredenheidsonderzoek onder financiële dienstverleners blijkt bijvoorbeeld dat 80% van hen naar aanleiding van een klachtbehandeling bij Kifid aanpassingen doorvoert in de interne klachtenafhandeling, voorwaarden, producten, dienstverlening of het beleid.[69] De interne klachtenafhandeling, het beleid en de voorwaarden worden het vaakst aangepast.

Bijdrage aan collectief lerend vermogen

De invloed van Kifid blijft niet beperkt tot de individuele relatie tussen een consument en een financiële dienstverlener. We constateren dat richtinggevende uitspraken ook leiden tot aanpassingen op sectorniveau. Zo leidde een uitspraak van Kifid over compensatie voor te veel betaalde rente op doorlopend consumptief krediet ertoe dat meerdere banken klanten gingen compenseren voor misgelopen rente en hun werkwijze in de toekomst aanpasten.[70]

Bijdrage aan rechtsvorming en rechtsontwikkeling

Kifid draagt ook bij aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling binnen de financiële sector. Alle uitspraken worden geanonimiseerd gepubliceerd in het openbare Uitsprakenregister, waarin kan worden gezocht op financiële

[67] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025.
[68] Het telefonisch contact kreeg in het voortraject bijvoorbeeld een 8,5 gemiddeld in het klanttevredenheidsonderzoek van 2025. Bron: Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025, p. 12.
[69] Kifid & Market Response (2025). Rapportage tevredenheid financiële dienstverleners Kifid 2025, p. 6. In 2022 was dit percentage 78%, in 2023 88% en in 2024 op 83%.
[70] Zie: Uitspraak Commissie van Beroep 2019-004 van 21 januari 2019; 'Gesprek met banken na rente-uitspraak Kifid', 16 augustus 2022, consumentenbond.nl, hier te raadplegen.

producten en thema's.[71] Financiële dienstverleners en andere professionals kunnen door te zoeken in het Uitsprakenregister nagaan hoe normen in concrete gevallen worden uitgelegd en toegepast. Uit gesprekken met professionals, onder wie advocaten, blijkt dat zij Kifid-uitspraken raadplegen voor de uitleg van normen en advisering van hun cliënten. Het is daarmee aannemelijk dat de uitspraken van Kifid in de praktijk een richtinggevende betekenis hebben. Hierbij geldt als aandachtspunt dat uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat volgens sommige financiële dienstverleners de zoekfunctie van het Uitsprakenregister kan worden verbeterd.[72]

Kifid verspreidt haar kennis bovendien actief. Dit gebeurt niet alleen door uitspraken openbaar te maken, maar ook door kennisdocumenten op te stellen en via nieuwsberichten, columns, interviews, lezingen en andere publicaties aandacht te vragen voor richtinggevende zaken. In de kennisdocumenten licht Kifid bijvoorbeeld aan de hand van veelvoorkomende klachten toe hoe zij bepaalde situaties beoordeelt. Het aantal kennisdocumenten is in de evaluatieperiode gestaag toegenomen. Kifid is in 2020 gestart met het publiceren van kennisdocumenten en publiceerde tot en met 2025 gemiddeld zeven nieuwe kennisdocumenten per jaar. [73] Hoewel deze documenten vooral op consumenten zijn gericht, bieden zij ook financiële dienstverleners richting. Er zijn geen cijfers beschikbaar over de mate waarin de kennisdocumenten worden gebruikt.

We constateren dat kranten en vakmedia regelmatig aandacht besteden aan uitspraken van Kifid. Media zoals AMWeb en InFinance publiceren regelmatig over uitspraken en kennisdocumenten van Kifid. Zo verschenen in 2025 op AMWeb 31 artikelen met de tag 'Kifid' en publiceerde InFinance 15 artikelen over Kifid.[74] Ook consumentenprogramma's en -platforms, zoals Radar en Kassa, besteden regelmatig aandacht aan uitspraken van Kifid.[75] Deze publicaties zorgen ervoor dat de normuitleg van Kifid breder bekend wordt dan alleen bij de partijen in het individuele geschil en zij dragen zo bij aan het collectieve leervermogen van de sector.

Beperkende factoren voor lerend vermogen

Er zijn ook factoren die de bijdrage van Kifid aan het collectieve leervermogen beperken. Financiële dienstverleners, advocaten en andere professionals geven aan dat de juridische motivering van sommige uitspraken voor hen te summier is om voldoende houvast te bieden voor toekomstige zaken. Hoewel zij het belang onderschrijven van uitspraken die voor consumenten begrijpelijk en toegankelijk zijn, ervaren zij dat dit in sommige gevallen ten koste gaat van de juridische diepgang.

Ook de sterke inzet van Kifid op bemiddeling heeft een tweeledig effect. Bemiddeling sluit goed aan bij de primaire taak van Kifid om individuele geschillen op een passende en oplossingsgerichte manier af te handelen. Bovendien leidt zij tot een hoge tevredenheid onder consumenten. De betrokken financiële dienstverlener kan rechtstreeks leren van het verloop en de uitkomst van het bemiddelingstraject. Omdat de uitkomsten van

[71] Hier te raadplegen.
[72] Kifid & Market Response (2025). Rapportage tevredenheid financiële dienstverleners Kifid 2025, p. 5.
[73] Kifid (2026). Jaarverslag 2025; Kifid (2026); Kifid(2025). Jaarverslag 2024. In het jaarverslag van 2024 wordt beschreven dat er 37 kennisdocumenten stonden gepubliceerd, in hete jaarverslag van 2025 wordt beschreven dat hier in 2025 7 kennisdocumenten aan zijn toegevoegd.
[74] Zie: amweb.nl; infinance.nl.
[75] Radar.nl; Kassa.nl. Overigens stellen deze platforms zich soms kritisch op tegenover Kifid zelf.

bemiddeling niet openbaar worden gemaakt, zijn deze lessen echter niet toegankelijk voor andere financiële dienstverleners en professionals. Bemiddeling draagt daardoor niet bij aan het collectieve leervermogen van de sector.

4.3 Doeltreffende organisatie

4.3.1 Onafhankelijkheid

Conclusie
We constateren dat er geen bijzondere ontwikkelingen zijn ten aanzien van (het beeld van) de onafhankelijkheid van Kifid sinds de vorige evaluatie.[76] De onafhankelijkheid van Kifid is formeel geborgd in statuten en reglementen. De meeste (vertegenwoordigers van) financiële dienstverleners en consumenten zien Kifid als onafhankelijk, met uitzondering van een groep kritische consumenten en financiële dienstverleners.

Bij onafhankelijkheid gaat het erom dat Kifid onafhankelijk is van zowel de financiële sector als politiek. Uit de evaluatie van Kifid in 2020 bleek dat de formele onafhankelijkheid van Kifid is gewaarborgd in de statuten en reglementen en dat stakeholders over het algemeen positief zijn over de borging van onafhankelijkheid, met uitzondering van een groep kritische consumenten. Hetzelfde beeld volgt uit onze evaluatie.

Formele waarborgen
Er zijn verschillende formele waarborgen voor het borgen van de onafhankelijkheid van Kifid opgenomen in de statuten. Verder zijn de bevoegdheden die de minister van Financiën heeft om de onafhankelijkheid en het functioneren van Kifid te waarborgen vastgelegd in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). De waarborgen uit het Bgfo en de statuten die in de vorige evaluatie zijn beschreven, zijn nog steeds van kracht. Voorbeelden zijn:

- De (her)benoeming van bestuursleden behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de minister van Financiën (art. 5.4 statuten Kifid 2020).
- Bestuurders van Kifid mogen de afgelopen drie jaar niet werkzaam zijn geweest bij een financiële dienstverlener of een koepelorgaan daarvan. Ook kunnen de bestuursleden geen lid zijn van de Geschillencommissie of Commissie van Beroep en kunnen zij ook geen familielid zijn van personen die dat wel zijn (art. 5.5 statuten Kifid 2020).
- De leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie (art. 21.3 en art. 22.3 Statuten Kifid 2020).
- 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 (art. 21.4 en art. 22.4 Statuten Kifid 2020).
- Het bestuur stelt jaarlijks een begroting op, waarin door het bestuur wordt bepaald welke bijdragen door de aangesloten financiële

[76] De onderzoeksvraag die is meegegeven over onafhankelijkheid is ‘Zijn er ontwikkelingen te noemen op het gebied van (beeldvorming over) de onafhankelijkheid van Kifid?’

dienstverleners moeten worden betaald. De begroting behoeft voor vaststelling schriftelijke goedkeuring van de minister (art. 27.1 Statuten Kifid 2020). Voorheen kon bij overschrijding van de begroting op verzoek van de brancheorganisaties van financiële dienstverleners een Commissie van Wijzen worden ingesteld, met als taak om alle uitgaven van Kifid te bestuderen en te beoordelen. Deze mogelijkheid is in de evaluatieperiode geschrapt uit het Kostenreglement.

Beeld van onafhankelijkheid

Sinds 2022 zet Kifid klanttevredenheidsonderzoeken (kto's) uit onder financiële dienstverleners en consumenten. In deze kto's is de stelling opgenomen 'Ik ervaar Kifid als een onafhankelijk klachteninstituut'. In tabel 2 zijn de antwoorden op deze stellingen weergegeven.

Stelling: "Ik ervaar Kifid als een onafhankelijk klachteninstituut"				
	2022	2023	2024	2025
Financiële dienstverleners				
(helemaal) mee eens	67%	72%	65%	78%
(helemaal) niet mee eens	12%	5%	6%	8%
Consumenten				
(helemaal) mee eens	66%	71%	66%	66%
(helemaal) niet mee eens	16%	13%	15%	17%

Tabel 2. Ervaren onafhankelijkheid Kifid door consumenten en financiële dienstverleners.

Uit de gesprekken in het kader van deze evaluatie blijkt dat verreweg de meeste betrokkenen (financiële dienstverleners, consumentenvertegenwoordigers, ministeries) Kifid beschouwen als een onafhankelijke instantie. Dit is ook te zien in tabel 2. Een deel van de consumenten en financiële dienstverleners is (zeer) kritisch en heeft het beeld dat Kifid niet onafhankelijk is. Kritische consumenten zijn van mening dat Kifid op de hand is van de financiële dienstverleners. Als argument wordt dan genoemd dat Kifid is opgericht en wordt betaald door de financiële sector, en daarom reden heeft om financiële dienstverleners vaker gelijk te geven. Sommige financiële dienstverleners hebben juist het beeld dat Kifid de belangen van de consument belangrijker vindt dan die van financiële dienstverleners. Hierbij wordt genoemd dat de secretarissen te ver gaan in het ondersteunen van de consument (bijvoorbeeld in het formuleren van de klacht), en dat Kifid financiële dienstverleners richting een bemiddelingsresultaat duwt.

4.3.2 Kennisuitwisseling met andere organisaties

Conclusie
Kifid onderhoudt een breed netwerk van samenwerkingsrelaties waarin kennis, ervaringen en ontwikkelingen worden uitgewisseld.

Sinds 2018 vormen Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), de Geschillencommissie (DGC), de Huurcommissie, Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)[77] en Kifid samen een nationaal netwerk voor buitengerechtelijke geschilbeslechters in het samenwerkingsverband ADR-Nederland.[78] Deze samenwerking is gericht op kennisdeling, onderlinge afstemming, het leren van elkaars werkwijzen en ontwikkelingen en het gezamenlijk organiseren van congressen en informatiebijeenkomsten.

Op Europees niveau werkt Kifid samen in het netwerk voor financiële geschillenbeslechting FIN-NET[79] en het Europees Consumenten Centrum (ECC). Kennisuitwisseling met FIN-NET is gericht op ontwikkelingen in Europese wet- en regelgeving, samenwerking met ECC is gericht op doorverwijzen van grensoverschrijdende geschillen en het gezamenlijk organiseren van informatiebijeenkomsten.

Tot slot vinden periodieke (halfjaarlijkse) overleggen plaats met consumenten-vertegenwoordigende organisaties, brancheorganisaties van financiële dienstverleners en AFM, DNB en de verantwoordelijke ministeries. In deze overleggen wordt bijvoorbeeld gesproken over ontwikkelingen bij Kifid, het jaarverslag en de begroting, en welke trends en ontwikkelingen Kifid signaleert in de klachtenpraktijk. Consumentenorganisaties en financiële brancheorganisaties delen tijdens deze overleggen bijvoorbeeld met Kifid wat zij signaleren over de financiële dienstverlening aan consumenten.

De in deze evaluatie gesproken partijen zijn positief over de samenwerking met Kifid, die relevante informatie doorgeeft en zich proactief opstelt.

4.3.3 Gevolgen opening nieuwe loketten

Conclusie
Kifid heeft in de evaluatieperiode nieuwe loketten geopend. Deze nieuwe loketten hebben beperkt effect gehad op de organisatie en passen goed binnen de werkwijze van Kifid. Er is geen sprake van financiële en organisatorische scheiding tussen de loketten. Wij constateren dat er nog geen visie en strategie is uitgedacht voor de lange termijn en hoe Kifid bijvoorbeeld om zal gaan met een eventuele grote stijging in klachten vanuit het MKB.

Sinds 2021 zijn klachtenloketten van Kifid uitgebreid of verbreed, met taken buiten het gebied waarvoor de aanwijzing op grond van de Wft geldt. Voor pensioenen geldt dat de aanwijzing is hernieuwd.

[77] GIP is opgericht per 1 januari 2024, en is op die datum toegetreden tot het samenwerkingsverband.
[78] ADR-Nederland, te raadplegen https://www.adr-samenwerking.nl/over
[79] Netwerk voor financiële geschillenbeslechting, te raadplegen: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_nl

Loket	Sinds	Inhoud	Grondslag
MKB-zaken	**2018**	Kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers met een klacht over een geldlening of kredietfaciliteit van een Nederlandse bank kunnen al sinds 1 juli 2018 terecht bij Kifid.	Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
	2019	Loket voor non-bancaire financieringen.	Op verzoek van de Stichting MKB Financiering
	2021/ 2023	Loket voor kleinzakelijke ondernemers verruimd: in 2021 met ondernemersklachten over financieringsadvies gegeven door een financieringsorganisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB[80] en in 2023 met kort zakelijk krediet.	Gedragscode MKB Financiers van de Stichting MKB Financiering
Krediet-registraties	**2021**	Consumenten en zzp'ers kunnen met hun kredietregistratieklacht terecht bij Kifid (nadat ze deze hebben voorgelegd aan de kredietaanbieder die de registratie heeft gedaan). [81]	Overdracht vanuit BKR, (nog) geen wettelijk regime van toepassing[82]
Incassotucht	**2024**	Klachten over het gedrag van incassodienstverleners[83] Vanaf 1 april 2024 behandelt Kifid klachten over het gedrag van incassodienstverleners die zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). Vanaf 1 oktober 2024 is deze bevoegdheid uitgebreid naar alle incassodienstverleners.	Kifid treedt hier op als geschillenbeslechting als bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)
Pensioenen 2024		Klachten over pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen[84] Pensioenfondsen vallen sinds 2024 onder het GIP	Bevestiging en aanwijzing door minister van SZW o.g.v. Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.

Uit het overzicht in tabel 3 blijkt dat de grondslag van de loketten of activiteiten verschillend is. De geschillenbeslechting over pensioenen is gebaseerd op een hernieuwde aanwijzing door de toenmalige minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen. Deze aanwijzing is een gevolg van de nieuwe Pensioenwet en een uitwerking van het Pensioenakkoord 2019. Het loket voor MKB-zaken is ontstaan op initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken en later uitgebreid naar non-bancaire financiers op verzoek van Stichting MKB Financiering. Daarnaast heeft Kifid de behandeling van klachten over BKR en incassotuchtzaken op zich genomen.

In de vorige evaluatie is aangeraden om de financiering en capaciteit voor het (toen) nieuwe loket voor kleinzakelijke ondernemers te scheiden van de afhandeling van klachten van consumenten. Ook heeft de minister van Financiën in 2021 aangegeven dat het Kabinet erop toeziet dat de uitbreiding met het MKB-loket geen nadelige gevolgen heeft voor de

[80] Kifid (2021). Jaarverslag 2021.
[81] Kifid (2021). Kifid vanaf 1 oktober 2021 het loket voor kredietregistratieklachten. Te raadplegen via: https://www.kifid.nl/nieuws/kifid-vanaf-1-oktober-2021-het-loket-voor-kredietregistratieklachten/
[82] Reeds enkele jaren is een Wetsvoorstel kredietregistratie is in voorbereiding. https://wetgevingskalender.overheid.nl/Regeling/WGK025409
[83] Kifid(2024). Vanaf 1 april 2024 behandelt Kifid incassotuchtklachten NVI-leden. Te raadplegen via: https://www.kifid.nl/nieuws/vanaf-1-april-2024-behandelt-kifid-incassotuchtklachten-nvi-leden/ en 'Meer mensen kunnen met incassotuchtklachten naar Kifid'. Te raadplegen via: https://www.kifid.nl/nieuws/meer-mensen-kunnen-met-incassotuchtklacht-naar-kifid/.
[84] Kifid (2024). Kifid blijft ook onder nieuwe pensioenwet geschilbeslechter voor klachten over pensioenverzekeringen. Te raadplegen via: https://www.kifid.nl/nieuws/kifid-blijft-ook-onder-nieuwe-pensioenwet-geschilbeslechter-voor-klachten-over-pensioenverzekeringen/

afhandeling van consumentenklachten.[85] Kifid heeft er niet voor gekozen om een organisatorische en/of financiële scheiding aan te brengen, omdat er geen andere werkwijze nodig is voor de behandeling van deze klachten en omdat het aantal klachten vanuit het MKB klein is (in de periode 2020 tot en met 2025 lag het aantal MKB-zaken dat is behandeld tussen de 2 en 8 per jaar). Ook in de toekomst verwacht Kifid vooralsnog geen grote groei van het aantal klachten binnen dit segment. Het zou volgens Kifid dus niet efficiënt zijn om bijvoorbeeld secretarissen vrij te houden voor klachten vanuit het MKB.

De klachten die over de nieuwe segmenten gaan, behandelt Kifid op dezelfde wijze als andere klachten. Mocht er wel een plotselinge toename van klachten ontstaan op één van deze segmenten, zal Kifid naar bevind van zaken handelen. Bijvoorbeeld door met een projectmatige aanpak te werken, zoals in het verleden ook is gedaan bij grote aantallen klachten over beleggingsverzekeringen en klachten over variabele rente op doorlopend krediet.

Onder stakeholders (brancheorganisaties van financiële dienstverleners, consumenten vertegenwoordigende organisaties, ministeries) bestaat begrip voor de uitbreiding met nieuwe “loketten”. Dat geldt ook voor het MKB-loket, waarbij wel is benadrukt dat de behandeling van klachten vanuit het MKB niet ten koste mag gaan van de capaciteit en doorlooptijden van de klachten van consumenten. Hierbij is ook regelmatig benoemd dat de doorlooptijden al lang zijn, en dat Kifid vooral aandacht zou moeten besteden aan het verkorten daarvan, in plaats van meer taken op zich te nemen. Ook is gewezen op het belang van specialisatie en het belang om niet te ver af te drijven van de kerntaak van Kifid, waarvoor Kifid als ADR-instantie is aangewezen: het beslechten van geschillen in consumentenzaken.

4.3.4 Lerende organisatie

Conclusie

In de evaluatieperiode heeft Kifid verschillende optimalisaties doorgevoerd, bijvoorbeeld waar het gaat over het begrijpelijk maken van de informatie en het terugdringen van doorlooptijden. Ook leert Kifid van klachten die over Kifid worden ingediend, van de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken onder consumenten en financiële dienstverleners en van wetenschappelijke literatuur.[86] In reactie op de aanbevelingen die in de vorige evaluatie zijn gedaan heeft Kifid verschillende acties ingezet.

Voor een deel van de aanbevelingen uit de vorige evaluatie van Kifid geldt dat niet goed is te achterhalen welke acties Kifid heeft ingezet naar aanleiding van de aanbeveling, en wat al staande praktijk was. Met betrekking tot Kifid als lerende organisatie merken we nog op dat er bij Kifid terughoudendheid was om open te reflecteren op sommige voorgelegde punten van kritiek. Dit is verklaarbaar, omdat sommige punten al vaak zijn langsgekomen sinds de oprichting van Kifid en omdat Kifid zich eerder heeft moeten verweren tegen kritiek op deze punten. Om te blijven leren is het desalniettemin belangrijk dat Kifid op alle punten open blijft reflecteren en zoekt naar optimalisaties.

Leren en optimaliseren van de werkwijze

Zoals beschreven in de voorgaande hoofdstukken heeft Kifid in de

[85] Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 29 507, nr. 156. Brief van de minister van Financiën (12 juli 2021). *Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening).*

[86] Zie bijvoorbeeld de aanbevelingen in het proefschrift van A.Sikkema-Lenaerts, *Particuliere beleggingsgeschillen bij Kifid. Bezien vanuit de fundamentele beginselen van behoorlijk procesrecht* (diss.), 2023.

evaluatieperiode verschillende optimalisaties doorgevoerd, zoals in het begrijpelijker maken van de informatie (zie paragraaf 4.1.4) en het terugdringen van doorlooptijden (zie paragraaf 5.1.1.) Ook zet Kifid, zoals beschreven in paragraaf 4.1.3, klanttevredenheidsonderzoeken uit onder consumenten (sinds 2015) en financiële dienstverleners (sinds 2022), om zo te kunnen leren van de ervaringen.

Kifid leert ook van klachten van consumenten over Kifid zelf. De procedure voor deze klachten ligt vast in de klachtregeling Kifid. Het aantal klachten is vrij stabiel (met uitzondering van 2022, zie tabel 5). Het aantal herzieningsverzoeken is licht gestegen in de evaluatieperiode. In de jaarverslagen beschrijft Kifid dat klachten vaak afkomstig zijn van consumenten die vinden dat ze onvoldoende op de hoogte zijn gehouden over het verloop van de klachtenbehandeling. Kifid beschrijft in de jaarverslagen verder dat alle klachten schriftelijk of telefonisch zijn afgehandeld door de speciaal hiervoor aangestelde klachtbehandelaar, en dat Kifid verbeterpunten heeft opgepakt. Er is bij de onderzoekers geen specifieke informatie beschikbaar over de precieze aard van de klachten en in welke concrete situaties de klachten hebben geleid tot aanpassingen.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Aantal klachten over Kifid	65	64	40	64	57	70	360
Aantal herzieningsverzoeken	14	34	28	31	28	43	178
Aantal uitspraken aangepast na herzieningsverzoeken	4	11	8	10	7	12	52

Tabel 5. Klachten over Kifid en herzieningsverzoeken (2020-2025)

Omgang met aanbevelingen uit de vorige evaluatie

Ook in 2020 werd Kifid geëvalueerd. Deze evaluatie bevatte ook aanbevelingen voor de toekomst. Hierna hebben we per aanbeveling uit de evaluatie van 2020 aangegeven hoe Kifid hierop reflecteert en in hoeverre de aanbeveling is opgevolgd.

Aanbeveling 1 – Verkleinen procedurele ongelijkheid.

De evaluatie van 2020 constateerde dat in het klachtproces sprake is van een inherente ongelijkheid tussen consumenten en financiële dienstverleners. Om deze ongelijkheid te verkleinen, adviseerden de onderzoekers onder meer om de begeleiding van consumenten door de secretarissen verder te standaardiseren en daarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor het beleid te hanteren.[87]

In reactie hierop heeft Kifid aangegeven doorlopend aandacht te besteden aan het verkleinen van de ongelijkheid en benoemt Kifid de werkwijze waaruit dit blijkt.[88] Kifid geeft hierbij aan dat onder de beschreven werkwijze acties vallen die al voor de evaluatie plaatsvonden en acties die sinds de evaluatie zijn ingezet, door aanmoediging van SEO en doordat Kifid deze acties zelf al in de planning had staan.

Aanbeveling 2 – Verwachtingsmanagement over de rol van Kifid.

Volgens het onderzoek uit 2020 moet voorkomen worden dat bij consumenten de indruk ontstaat dat de secretarissen er zijn om hun standpunten te verdedigen als ware zij hun advocaten.[89] Actieve communicatie (bijvoorbeeld een voorlichtingsfilm of infographics) over wat consumenten wel en niet van Kifid kunnen verwachten zou hierbij kunnen helpen.

[87] SEO (2020). Tot recht komen, p. 68.
[88] Dit is gebaseerd op de antwoorden van Kifid op de schriftelijke uitvraag over de opvolging van aanbevelingen.
[89] SEO (2020). Tot recht komen, p. 69.

Kifid geeft aan in de communicatie aandacht te besteden aan wat consumenten wel en niet van Kifid kunnen verwachten, bijvoorbeeld via uitleganimaties op de website over bemiddeling en tijdens de mondelinge behandeling van een geschil. Een concrete wijziging is dat de rol van de secretaris vanaf 1 april 2022 duidelijker is toegelicht in de reglementen van Kifid. In dit verband valt op dat consumenten in het klanttevredenheidsonderzoek van 2025 positief waren over de duidelijkheid van de rol van de secretaris: na de repliekfase waardeerden zij dit aspect gemiddeld met een 8,1. In dat jaar vond 80% van de consumenten de duidelijkheid over de rol van de secretaris voldoende of goed; 10% vond deze onvoldoende.[90] Daarmee lijkt de rol van de secretaris voor de meeste consumenten duidelijk, al blijft er een beperkte groep voor wie dit minder duidelijk is.

Aanbeveling 3 - Zorgvuldigheidstoets implementeren.

In het vorige evaluatieonderzoek is aanbevolen om bij de beoordeling van klachten de toets aan het juridisch kader breed op te vatten.[91] Dit zou betekenen dat Kifid standaard beoordeelt of de financiële dienstverlener de consument zorgvuldig heeft behandeld, ook wanneer de consument dit niet uitdrukkelijk als onderdeel van de klacht heeft aangevoerd. Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft Kifid advies ingewonnen bij een hoogleraar Europees privaatrecht en rechtsvergelijking.[92] Vervolgens heeft Kifid dit advies besproken tijdens een dialoogsessie op 22 maart 2023 met vertegenwoordigers van de stakeholders (consumentenorganisaties, brancheorganisaties en ministeries).[93] Op basis van het advies en de uitkomsten van deze dialoogsessie heeft Kifid gemotiveerd besloten haar toetsingswijze niet aan te passen.[94] Volgens Kifid zou een ruimere toetsing niet bijdragen aan de rechtszekerheid en rechtseenheid en zou deze de aansluiting bij de rechtspraak verminderen. De aanbeveling is dus zorgvuldig onderzocht en Kifid heeft deze gemotiveerd niet opgevolgd.

Aanbeveling 4 - Gebruik maken van financieel-economische en gedragseconomische kennis.

In het vorige evaluatieonderzoek is gewezen op het belang van aanvullende expertise op het gebied van consumentengedrag, waaronder financieel-economische en gedragseconomische kennis, bij de beoordeling of consumenten zorgvuldig zijn behandeld.[95] Kifid heeft hieraan opvolging gegeven door secretarissen en commissieleden workshops te laten volgen over gedragswetenschap en het beperken van ruis en *biases*.[96] Daarnaast is de Geschillencommissie met ingang van 1 januari 2022 gedurende enkele jaren versterkt met een commissielid met een gedragswetenschappelijke achtergrond. Dit Commissielid is inmiddels niet meer bij Kifid werkzaam. Het is onduidelijk wat het effect is van het (tijdelijk) opvolgen van deze aanbevelingen door Kifid.

Aanbeveling 5 - Verder terugdringen doorlooptijden.

Ten aanzien van het verkorten van de doorlooptijden is in de vorige evaluatie aanbevolen om differentiatie aan te brengen in de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken, door de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch af te zonderen en zo nodig via aangepaste procedures te

[90] Kifid (2025). Resultaten KTO Consumenten 2025.
[91] SEO (2020). Tot recht komen, p. 69.
[92] Prof. dr. O.O. Cherednychenko, februari 2023, 'Het beoordelingskader voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting bij Kifid', hier te raadplegen.
[93] 'Kifid handhaaft het huidige beoordelingskader', 20 juli 2023, kifid.nl, hier te raadplegen.
[94] 'Kifid handhaaft het huidige beoordelingskader', 20 juli 2023, kifid.nl, hier te raadplegen.
[95] SEO (2020). Tot recht komen, p. 70.
[96] Dit is gebaseerd op de antwoorden van Kifid op de schriftelijke uitvraag over de opvolging van aanbevelingen.

laten werken. Kifid geeft in reactie op deze aanbeveling aan dat de behandeltijd van reguliere klachten gestaag afneemt en dat de ADR-termijn in 2023 in 95% en in 2025 in 99% van de zaken is gehaald. Ook geeft Kifid aan dat differentiëren met inzet en capaciteit voor complexe zaken reeds staande praktijk is. Dit blijkt volgens Kifid uit de projectmatige aanpak bij klachten over beleggingsverzekeringen en klachten over variabele rente op doorlopend krediet en de mogelijkheid om klachten, afhankelijk van wat nodig is, af te ronden na 'klacht-verweer' of na 'klacht-verweer-repliek-dupliek': hiermee is zaaksdifferentiatie onderdeel van de werkwijze van Kifid.

Ook voor het (toen) nieuwe loket voor ondernemers is aangeraden om financiering en capaciteit te reserveren, om te voorkomen dat dit loket ten koste gaat van de capaciteit voor de wettelijke taak (klachtafhandeling consumenten). In reactie hierop heeft Kifid toegelicht dat dit verspilling van capaciteit zou zijn, omdat het aantal klachten van ondernemers een handvol op jaarbasis is.

We constateren hieruit dat Kifid in de evaluatieperiode succesvolle maatregelen heeft getroffen om de doorlooptijden terug te dringen, maar dat dit geen stappen zijn die direct volgen uit de aanbevelingen uit de vorige evaluatie.

Aanbeveling 6 - Bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector.
De evaluatie uit 2020 bevatte de aanbeveling dat Kifid meer kon bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector door op geaggregeerd niveau trends en lessen over financiële dienstverlening te trekken uit klachten die zij krijgt voorgelegd en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek.[97] Het beeld uit deze evaluatie is dat Kifid op dit punt stappen heeft gezet en daarmee de aanbeveling heeft opgevolgd. Kifid publiceert namelijk regelmatig kennisdocumenten, verzorgt lezingen en publicaties op verzoek van kennisinstellingen, brancheorganisaties, consumentenorganisaties en derden, en rapporteert in jaarverslagen op een meer geaggregeerd niveau over trends.

Overkoepelend valt op dat in een aantal gevallen duidelijk is welke acties Kifid heeft gezet naar aanleiding van de aanbevelingen en dat Kifid in sommige gevallen navolgbaar motiveert waarom zij van een aanbeveling afwijkt. Bij andere aanbevelingen is niet goed te achterhalen welke acties Kifid heeft ingezet naar aanleiding van een aanbeveling, en welke acties al staande praktijk waren of sowieso al op de planning stonden.

Waar het gaat over Kifid als lerende organisatie merken we tot slot op dat Kifid terughoudend was in het open reflecteren op sommige voorgelegde punten van kritiek. Kifid lichtte hierover toe dat deze punten sinds het bestaan van Kifid al vaak zijn langsgekomen, en dat Kifid zich in het verleden herhaaldelijk heeft moeten verweren tegen kritiek op deze onderwerpen. Het gaat dan bijvoorbeeld over het beeld van de onafhankelijkheid van Kifid, de rol van de secretarissen in relatie tot die onafhankelijkheid, doorlooptijden en het borgen van consumentenbelang binnen de organisatie.

[97] SEO (2020). Tot recht komen, p. 70.



5. Doelmatigheid

5. Doelmatigheid

We hebben doelmatigheid onderzocht op de thema's kosten en doorlooptijden. Voor dit onderdeel hebben we onder andere een vergelijking gemaakt met een aantal andere organisaties. Waar relevant hebben we in dit hoofdstuk resultaten uit deze vergelijking opgenomen.

5.1 Doorlooptijden

Conclusie
De gemiddelde doorlooptijd van alle behandelde geschillen is in de evaluatieperiode gedaald van 225 dagen in 2020 tot 149 dagen in 2025. Veel financiële dienstverleners en consumenten vinden de doorlooptijden te lang. Er is beperkt inzicht in de doorlooptijden per soort procedure en de precieze oorzaken van lange doorlooptijden.

Doorlooptijden in de evaluatieperiode
Voor de doorlooptijden van klachtafhandeling zijn twee manieren van registratie relevant.

Ten eerste stelt de zogenaamde ADR-norm, die volgt uit artikel 7 lid e van de Implementatiewet, dat de uitkomst van de procedure binnen 90 dagen nadat het dossier compleet is, beschikbaar moet worden gesteld. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen. De Implementatiewet stelt ook dat de partijen van elke verlenging van de termijn op de hoogte worden gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.[98]

Kifid monitort per klachtdossier of de ADR-termijn van 90 dagen wel of niet is gehaald. Het percentage klachtdossiers dat Kifid afrondt binnen 90 dagen nadat het dossier compleet is, steeg in de evaluatieperiode van 86% naar 99%.[99]

De tweede manier om doorlooptijden te registreren is de tijd tussen de ontvangst van de klacht tot de sluiting van het dossier. Deze doorlooptijd is voor de betrokken partijen belangrijk; voor een consument die een klacht indient start het proces vanaf het moment dat de klacht is ingediend. Kifid registreert het gemiddelde aantal dagen tussen ontvangst van de klacht tot en met sluiting van het dossier, voor de verschillende segmenten. Kifid streeft ernaar om elke klacht binnen 12 maanden te behandelen.[100]

De gemiddelde doorlooptijd (over alle segmenten heen) daalde in de evaluatieperiode van 225 dagen in 2020 tot 149 dagen in 2025. De doorlooptijden zijn vooral in 2021 ten opzichte van 2020 zeer sterk gedaald. In tabel 6 is het gemiddelde aantal dagen voor de klachtenafhandeling per segment opgenomen.

[98] Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting (2018). Te raadplegen via https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550/2018-09-19
[99] 2020: Onbekend; 2021: 86%; 2022: 94%; 2023: 95%; 2024: 95%; 2025: 99%. Bronnen: jaarverslagen 2022 en 2024; informatie-uitvraag bij Kifid in het kader van de evaluatie.
[100] Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) (geldend vanaf 1 april 2024).

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gemiddelde doorloop tijd van totaal van alle behandelde zaken (gewogen gemiddelde)	225	175	*171*	*174*	*167*	*149*
Bankzaken	*247*	167	*217*	*230*	*179*	*147*
Beleggingszaken	*405*	202	*181*	*188*	*188*	*200*
Hypothecaire financieringen	*174*	158	*169*	*196*	*222*	*182*
Levensverzekeringen	*309*	263	*194*	*195*	*200*	*171*
Schadeverzekeringen	[101]	157	*141*	*127*	*145*	*141*
MKB-zaken		187	*243*	*174*	*287*	*151*
BKR			*124*	*129*	*123*	*121*
Incassotuchtklachten						*119*

Tabel 6. Gemiddeld aantal dagen tussen het moment van indienen van de klacht tot en met sluiting dossier.

Kifid registreert de doorlooptijd van klachten per segment. Er zijn bij ons geen cijfers beschikbaar over de doorlooptijden voor de verschillende manieren van de behandeling van klachten en de stappen hierin. Bijvoorbeeld doorlooptijden in het geval van een mondelinge uitspraak, een bemiddelingsresultaat of een zitting met een voltallige commissie. Ook is er geen overzicht van de lengte van de verschillende stappen in de procedure. Daardoor is niet bekend of er bijvoorbeeld met name veel tijd zit in het compleet krijgen van het dossier, of het inplannen van een zitting.

Inzet op verkorten van doorlooptijden

De doorlooptijden zijn in de evaluatieperiode korter geworden, doordat Kifid op verschillende manieren heeft ingezet op het terugdringen daarvan:

- **Mondelinge uitspraken:** een directe beslissing op zitting (met schriftelijke bevestiging binnen 2 weken), verkort de totale behandeltijd. Sinds 2022 is een groeiend aantal klachten afgerond met een mondelinge uitspraak.[102]
- **Differentiatie in klachtbehandeling.** Bezien wordt of het in alle zaken nodig is om repliek en dupliek (tweede ronde van reacties van de partijen) te vragen, of dat dit overgeslagen kan worden.
- **Een projectmatige aanpak bij onderwerpen waarover zeer veel klachten binnenkomen.** Kifid heeft voor de klachten over beleggingsverzekeringen en klachten over variabele rente op doorlopend krediet projectmatig gewerkt, door een *dedicated* groep secretarissen en commissieleden hierop te laten samenwerken.

Voor de toekomst geeft Kifid aan dat de huidige werkwijze doorgezet zal worden, waarbij Kifid oog blijft houden voor kwaliteit van de klachtbehandeling versus de snelheid van de procedure. Kifid geeft ook aan dat doorlooptijden soms lang zijn, omdat consumenten meerdere datumopties voorgelegd krijgen voor een zitting, terwijl er in het verleden één moment geprikt werd en partijen geen keuze kregen. Dit leidt ertoe dat het inplannen meer tijd kost, en soms kiest een consument ook een moment later in de tijd. Dit laatste verklaart overigens niet waarom de doorlooptijden juist korter zijn geworden. Kifid geeft aan dat doorlooptijden een doorlopend onderwerp van gesprek zijn binnen het MT en het bestuur. Kifid heeft naast de beschreven acties geen nieuwe mogelijkheden benoemd om de doorlooptijden verder terug te dringen, en benadrukt dat de doorlooptijden als lang worden ervaren, maar niet lang zijn.

[101] Voor 2020 heeft Kifid geen onderliggende cijfers meer, omdat toen nog in andere categorieën werd gerapporteerd.

[102] Kifid (2024). Reglement Geschillencommissie Kifid, hoofdstuk 6, vraag 45 onder 2.

Bijna alle stakeholders die in het kader van deze evaluatie zijn geïnterviewd benoemen doorlooptijden als een belangrijk knelpunt. Door vertegenwoordigers van financiële dienstverleners wordt ook de communicatie over vertragingen ervaren als verbeterpunt. Het gaat dan bijvoorbeeld om communicatie over verschuiving van de termijn omdat de consument uitstel krijgt voor het beantwoorden van vragen, communicatie als de ADR-termijn niet behaald wordt en het aangeven wat naar verwachting de nieuwe termijn is waarop uitspraak zal volgen.

Vergelijking met andere organisaties

Het is lastig om een relevante vergelijking te maken van de doorlooptijden van Kifid en die van andere organisaties. Zo registreert SKGZ de doorlooptijden voor bemiddeling door de Ombudsman en voor de Geschillencommissie los van elkaar. Voor de Ombudsman geldt dat de gemiddelde doorlooptijd in de periode 2018 tot en met 2023 66 dagen was. Voor de Geschillencommissie van SKGZ was de gemiddelde doorlooptijd in de periode 2018 tot en met 2023 175 dagen. In beide gevallen gaat het om het gemiddeld aantal dagen tussen ontvangst van het dossier en de afhandeling.[103] In de gemiddelde doorlooptijd van Kifid van 149 dagen zitten zowel de bemiddelingszaken als de zaken waarbij de Geschillencommissie een uitspraak heeft gedaan, wat de vergelijking met SKGZ lastig maakt. Daarnaast kent Kifid een uitgebreidere procedure dan SKGZ (met repliek en dupliek) en zijn de zaken die Kifid en SKGZ afhandelen niet goed vergelijkbaar.

Een vergelijking met de Huurcommissie is ook niet mogelijk, aangezien de Huurcommissie in de jaarverslagen alleen het percentage van de zaken rapporteert die zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijnen. In 2024 is bijvoorbeeld 71% van de zaken afgehandeld binnen 4 maanden, de wettelijke norm uit de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw).[104]

[103] HiiL (2026). *Leren van de ADR Praktijk in Nederland*.

[104] Huurcommissie, jaarverslag 2024.

5.2 Kosten

Conclusie
De totale kosten van Kifid zijn in de evaluatieperiode met 17% gestegen, maar de reële kosten per zaak zijn licht gedaald tot 2024, en in 2025 licht gestegen (onder andere verklaard door stijging van de loonkosten). We leiden hieruit af dat Kifid doelmatig te werk gaat: ook met stijging van totale kosten en de behandeling van een vergelijkbaar aantal zaken, lukt het de kosten per zaak op een stabiel niveau te houden. De kosten per zaak zijn hoger dan bij vergelijkbare instanties, maar dit verschil is verklaarbaar.

De minister van Financiën keurt jaarlijks de begroting van Kifid goed. Deze begroting is de basis voor het vaststellen van de jaarbijdrage van de aangesloten dienstverleners. Het Bestuur van Kifid stelt jaarlijks in december de totale jaarbijdrage van de aangesloten dienstverleners vast. De totale jaarbijdrage bestaat uit een vast deel (40%) en een variabel deel (60%). De werkwijze met betrekking tot de toerekening van de jaarbijdrage is als volgt: aan het vaste deel (40%) dragen de drie groepen Banken, Verzekeraars en Overige Dienstverleners ieder evenveel bij. Voor het variabele deel (60%) wordt gekeken naar het aantal klachten dat Kifid twee jaar ervoor heeft behandeld voor de betreffende groep.[105]

Ontwikkeling in kosten

De totale kosten van Kifid zijn in de evaluatieperiode met 17% gestegen van €9,9 miljoen naar €11,6 miljoen (zie tabel 7). Personeelskosten vormen de grootste kostenpost van Kifid (in 2025 vormden de kosten voor personeel in dienst 64% van de totale begroting). In de periode 2020 – 2025 stegen de kosten voor personeel in dienst met 33%. Kosten voor tijdelijk personeel en de flexibele schil daalden.

€	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totale kosten	9.896.069	9.631.992	9.997.000[106]	10.119.056	10.935.356	11.598.200
Personeel in dienst	5.723.044	5.543.800	5.777.629	5.998.924	6.975.401	7.605.591
Tijdelijk personeel	277.922	404.750	412.546	441.962	251.530	251.216
Flexibele schil	601.024	519.492	530.187	460.254	328.190	350. 250
Opleiding en educatie	248.089	249.535	233.078	225.380	257.313	224.737
Commissies	1.066.517	1.028.913	1.003.180	1.028.529	1.100.148	1.142.081
Bestuurskosten	54.566	60.816	52.500	58.538	61.163	65.856
Kantoormateriaal	131.114	82.338	82.160	114.814	110.600	106.278
Communicatie	64.490	94.758	113.195	139.802	182.426	177.522
Automatiseringskosten	401.285	379.273	402.464	414.842	426.373	375.578
Huisvestingskosten	621.348	544.839	608.547	787.352	683.308	720.142
Diensten door derden	206.859	145.416	199.541	173.041	267.995	268.849
Afschrijvingskosten	484.908	538.311	484.586	268.238	285.030	304.234
Financiële baten en lasten	14.903	39.751	46.563	7.380	5.879	5.866

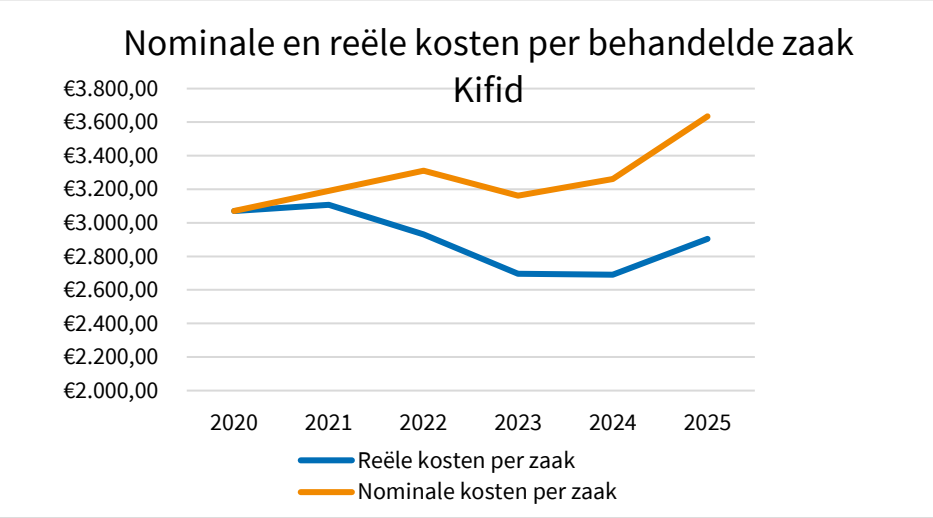
Tabel 7. Overzicht ontwikkeling kosten Kifid. Bron: jaarverslagen 2020 t/m 2025.

[105] Zie: https://www.kifid.nl/media/au4nxbzy/kostenreglement-2025.pdf

[106] In de totale kosten zitten ook €50.824 kosten voor het lustrum, die alleen in 2022 gemaakt zijn.

Gemiddelde kosten per zaak

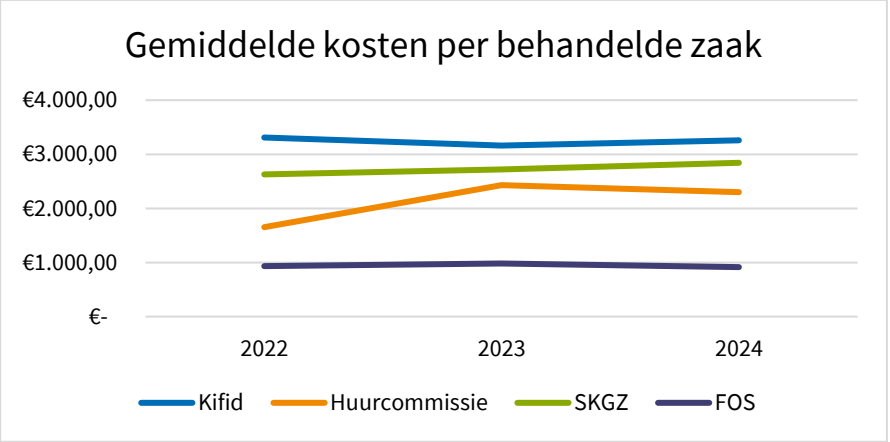
De gemiddelde kosten per behandelde zaak zijn in de evaluatieperiode met 18% gestegen, van €3.070 naar €3.634 per behandelde zaak. Onder behandelde zaken rekenen we zaken waarin een uitspraak is gedaan en zaken waarbij tot een bemiddelingsresultaat is gekomen. Gecorrigeerd voor inflatie zijn de kosten per behandelde zaak echter met 5% gedaald, van €3.070 in 2020 naar €2.904 in 2025 (zie figuur 4). Dit terwijl het aantal zaken dat is behandeld vergelijkbaar is. Het is dus niet zo dat vaste lasten zijn 'uitgesmeerd' over een groter aantal zaken.



Figuur 4. Nominale en reële kosten per behandelde zaak door Kifid. Berekend door totale kosten te delen door het totaal aantal behandelde zaken (uitspraken en bemiddelingsresultaten). Reële kosten gecorrigeerd voor inflatie (alle kosten prijspeil 2020).

Vergelijking met andere organisaties

De gemiddelde kosten per zaak zijn bij Kifid hoger dan bij de Huurcommissie, SKGZ en de *Financial Ombudsman Service (FOS)*. Zie figuur 5.



Figuur 5. Vergelijking van gemiddelde kosten per behandelde zaak. Berekend door totale kosten te delen door het totaal aantal behandelde zaken (bemiddeling/schikkingen en uitspraken).

Het verschil tussen de gemiddelde kosten van de organisaties in de vergelijking is vergelijkbaar met het verschil dat was te zien in de vorige evaluatie (over de periode 2016 – 2019). Toen lagen de gemiddelde kosten per zaak bij Kifid tussen de €2500 en €3500, bij de *Financial Ombudsman Service* tussen de €600 en €1000 en bij SKGZ tussen de €1400 en €2100. Ook de verklaringen voor de hogere kosten bij Kifid die in de evaluatie uit 2020 zijn opgenomen, zijn nog steeds relevant. Deze verklaringen zijn dat klachten bij Kifid complexer zijn en minder homogeen dan bij andere geschilleninstanties. Ook geldt dat de procedures van de verschillende instanties (sterk) verschillen, en dat de procedure bij Kifid meer stappen kent. Tot slot zijn bij de *Financial Ombudsman Service* meer

schaalvoordelen te behalen, aangezien de FOS meer dan 20.000 cases per jaar afhandelt.



6. Governance

6. Governance

In dit hoofdstuk gaan we in op de governance van Kifid, zowel de rechtsvorm (paragraaf 6.1) als de inrichting van de organisatie (paragraaf 6.2).

6.1 Rechtsvorm

In deze evaluatie komt ook de vraag aan de orde of hervorming tot een publiekrechtelijke organisatie Kifid beter in staat zou stellen om aan de wettelijke en statutaire taken te voldoen. Daartoe geven we een analyse van de voor- en nadelen van een publiekrechtelijke invulling. We schetsen eerst de achtergrond van de discussie over de rechtsvorm van Kifid. Vervolgens blikken we terug op de verkenning die in 2011 is uitgevoerd en gaan we in op de (wenselijke) positionering van Kifid en de (rechts)vorm.

6.1.1 Achtergrond

Over de wenselijke vorm van Kifid is eerder gediscussieerd. Kifid is sinds 2006 een stichting. Deze privaatrechtelijke vorm is ingekaderd via een publiekrechtelijke aanwijzing en via publiekrechtelijke regels.

Verkenning 2011

In 2011 is een verkenning uitgevoerd naar een mogelijke publiekrechtelijke invulling van Kifid. Daarbij zijn drie modellen beoordeeld:

1. Private vormgeving
2. Publiek/private vormgeving
3. Publiekrechtelijke vormgeving

Bij de verkenning zijn de volgende criteria gehanteerd:[107]

1. Onafhankelijke geschillenbeslechting: onafhankelijk van zowel sector als politiek
2. Concentratie geschillenbeslechting: het tegengaan van versnippering
3. Doelmatigheid: laagdrempelige adequate geschillenbeslechting
4. Transparantie: transparant over functioneren en een goede informatie-uitwisseling met toezichthouders
5. Borging belangen van de consument
6. Financiering: uitgangspunt is dat de sector zoveel mogelijk zelf financiert
7. Termijn waarop veranderingen kunnen worden doorgevoerd
8. Administratieve lasten en passend in overheidsbeleid

De uitkomst van de verkenning was de keuze voor Kifid als een private organisatie met publiekrechtelijke waarborgen. In de kamerbrief licht de minister van Financiën dit als volgt toe:

"Deze keuze is gebaseerd op het feit dat dit scenario het snelst vruchten kan afwerpen, niet op gespannen voet staat met het streven van een compacte rijksoverheid en met significant minder administratieve lasten gepaard gaat, terwijl tegelijkertijd de onafhankelijkheid op even adequate wijze als bij de publiekrechtelijke variant wordt gewaarborgd, onder meer door mijn vergaande bevoegdheden ten aanzien van benoeming van bestuursleden, de Ombudsman en goedkeuring van de begroting. Het tegengaan van versnippering van de plaatsen van geschillenbeslechting kan weliswaar in het

[107] *Verkenning Kifid publiekrechtelijke status*, Kamerstukken II 2010/2011 31 980, nr. 52.

publiekrechtelijke scenario beter worden geborgd (taak kan in zijn geheel aan één instantie worden toegewezen), maar dit nadeel van de private vormgeving vind ik niet opwegen tegen de voordelen."

Initiatiefnota-Alkaya 2021
In 2021 is de initiatiefnota *Van "neutrale" arbiter naar consumentenwaakhond* ingediend. In deze initiatiefnota werd onder meer een oproep gedaan om een onderzoek in te stellen naar een volledig publiekrechtelijke invulling van Kifid.[108] In reactie hierop zag het kabinet geen aanleiding om alsnog over te schakelen naar een volledig publiekrechtelijke invulling van Kifid. Daardoor zou in de ogen van het kabinet geen hogere mate van consumentenbescherming worden bereikt. Ook zou de omschakeling een zeer ingrijpende maatregel zijn, met wijzigingen in regelgeving, organisatiestructuur, reglementen en bevoegdheden.[109]

Motie-Leijten 2022
In 2022 werd een motie ingediend waarin de regering werd verzocht bij de eerstvolgende evaluatie ook te onderzoeken of hervorming tot een publiekrechtelijke organisatie Kifid beter in staat zou stellen aan zijn wettelijke en statutaire taken te voldoen. De indiener overwoog daarbij dat de financiering en de wijze waarop Kifid is georganiseerd invloed kan hebben op het functioneren ervan en dat reeds doorgevoerde verbeteringen "weliswaar goed, maar onvoldoende" zijn.[110]

In de opdracht voor deze evaluatie is verwezen naar de verkenning in 2011, de initiatiefnota en de motie-Leijten. Ook is de vraag meegegeven wat de vorm is van vergelijkbare geschilleninstanties, of en hoe een publiekrechtelijke invulling van Kifid mogelijk zou zijn, en welke gevolgen een dergelijke overstap zou hebben.

Hierna toetsen we opnieuw aan de criteria van 2011 en voeren we vervolgens een eigen beoordeling uit.

6.1.2 Toepassing criteria 2011

Conclusie
Een hernieuwde toepassing van de criteria uit de verkenning naar een mogelijk publiekrechtelijke vormgeving van 2011 leidt niet tot de conclusie dat de huidige rechtsvorm moet worden aangepast.

In onderstaande tabel blikken we terug op de weging in de verkenning van 2011, de inschatting van het ministerie van Financiën in 2025 en onze beoordeling, gebaseerd op dit evaluatieonderzoek.

We constateren dat een hernieuwde toepassing van de criteria van 2011 niet leidt tot een andere afweging. In 2011 bleek al dat enkele criteria niet per se leiden tot een keuze voor het ene of andere scenario. Dat is in 2026 niet anders.

In onze ogen is het antwoord op de vraag welke *vorm* Kifid moet hebben, in belangrijke mate afhankelijk van de vraag wat de *inhoud* is van de taak. Achter de vraag over de rechtsvorm schuilt dus de vraag wat de rol van Kifid zou moeten zijn: welke opdracht hoort Kifid te hebben? Deze vragen komen aan de orde in de volgende paragraaf.

[108] "Van «neutrale» arbiter naar consumentenwaakhond", Kamerstukken II 2020-2021 35727, nr. 2, blz. 9. Zie paragraaf 3.2.

[109] Kamerstukken II 2020-2021 29507 nr. 156
[110] Kamerstukken II 2022-2023 35727, nr. 7.

Criteria	Weging 2021	Beoordeling ministerie van Financiën 2025	Criteria
1. Onafhankelijke geschillenbeslechting: onafhankelijk van zowel sector als politiek	Voldoende geborgd in alle drie de opties	-	Kan in alle opties. Publiekrechtelijke vormgeving zou onafhankelijkheid van sector accentueren, maar is daarvoor niet nodig (zie ook financiering van AFM en DNB)
2. Concentratie geschillenbeslechting: het tegengaan van versnippering	Goede kans dat versnippering in alle drie varianten kan worden voorkomen. Bij publiekrechtelijke vormgeving kan taak exclusief aan één instantie worden toegewezen.	Dit is als criterium niet meer relevant. De versnippering van klachtinstanties is na de samenvoeging van een aantal instanties geen discussiepunt meer in de overweging ten aanzien van de vorm van Kifid. Nu destijds gekozen is voor een publiek-private vorm waarbij de minister Kifid heeft aangewezen als geschilleninstantie voor bepaalde geschillen, zou een volledig publieke vorm daar geen aanvulling meer op betekenen.	Dit criterium kan relevant zijn (relatie met andere spelers in stelsel, binnen ADR en binnen financieel stelsel), maar leidt niet tot een dwingende keuze voor een van de scenario's.
3. Doelmatigheid: laagdrempelige adequate geschillenbeslechting	In alle drie scenario's is er laagdrempelige geschillenbeslechting	-	Nog steeds geldt dat in alle scenario's laagdrempelige geschillenbeslechting mogelijk is.
4. Transparantie: transparant over functioneren en een goede informatie-uitwisseling met toezichthouders	Transparantie kan in alle drie scenario's op dezelfde wijze worden geborgd	-	Nog steeds geldt dat in alle scenario's transparantie kan worden geborgd
5. Borging belangen van de consument	In alle drie scenario's op vergelijkbare wijze geborgd.	-	Nog steeds geldt dat belangen van de consument kunnen worden geborgd.
6. Financiering: uitgangspunt is dat de sector zoveel mogelijk zelf financiert	In alle drie scenario's wordt Kifid gefinancierd door de sector. Bij privaatrechtelijke variant wordt onafhankelijke vaststelling geborgd door onafhankelijk bestuur, bij privaat/publieke variant is er daarnaast raadpleging van brancheorganisaties en ministeriele goedkeuring	-	Nog steeds geldt dat in alle scenario's private financiering mogelijk is.
7. Termijn waarop veranderingen kunnen worden doorgevoerd	Publiekrechtelijke vormgeving vergt uitgebreidere wetswijzigingen met doorlooptijd van ongeveer 2 jaar.	Dit criterium is onverminderd relevant, nu reeds gekozen is voor een privaat/publieke vormgeving.	Nog steeds geldt dat overgang naar publiekrechtelijke status wetswijzigingen vergt.
8. Administratieve lasten en passend in overheidsbeleid	Instelling van RWT (Rechtspersoon met Wettelijke Taak) gaat gepaard met toename van administratieve lasten en staat op gespannen voet met algemeen (afslankings)beleid.	Dit criterium is op het moment van deze evaluatie zeer relevant, nu in het regeerprogramma kabinet-Schoof van 13 september 2024 bezuinigingen zijn aangekondigd op het ambtenarenapparaat en de overheid als gevolg van de budgettaire taakstelling deze bezuiniging dient te realiseren.	Nog steeds geldt dat instelling van RWT/zbo leidt tot lasten. Ook het kabinet-Jetten streeft naar beperking van administratieve lasten en ambtenarenapparaat. Nu de financiering van Kifid privaat is, lijkt dit criterium minder relevant voor de huidige afweging.

Tabel 8. Herbeoordeling status Kifid op basis van criteria 2011.

6.1.3 Beoordeling

Conclusie
We concluderen dat Kifid volgens de (meeste) gesprekspartners ook in de toekomst een onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie moet blijven. Een 'waakhondfunctie' past hier niet bij en die is bovendien al belegd bij de AFM (zij het niet voor individuele gevallen). We concluderen dat deze rechtsvorm passend is en dat er geen redenen zijn deze rechtsvorm nu te wijzigen.

Rol: onafhankelijke geschillenbeslechting
Kifid is een instantie voor onafhankelijke geschillenbeslechting. Dit wordt onderstreept door de aanwijzing in het kader van de Europese richtlijn *Alternative Dispute Resolution for consumer disputes* (ADR), in Nederland vertaald in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

Verreweg de meeste geïnterviewden zijn het eens met deze rol. In aansluiting op het manifest *Op naar Kifid 2.0* en de initiatiefnota-Alkaya (2021) is in de evaluatie door een van de gesprekspartners opnieuw gepleit voor een "waakhond"-functie. Dit pleidooi komt voort uit het beeld dat Kifid te veel op de hand van financiële dienstverleners zou zijn. Ook is gewezen op het ontbreken van een vertegenwoordiger van consumenten in het bestuur. In deze redenering zou een soort ombudsman, zoals in het Verenigd Koninkrijk, consumenten beter kunnen helpen dan een quasi-rechterlijke instantie.

Het pleidooi om de positionering van Kifid te wijzigen wordt niet gedeeld door anderen. Zij wijzen erop dat de AFM als toezichthouder reeds een waakhond-functie heeft, zij het niet voor individuele geschillen. De combinatie van rollen bij Kifid zou in de ogen van deze gesprekspartners juist een bedreiging zijn voor de onafhankelijkheid.

Uit deze evaluatie blijkt dat er tevredenheid is over het bredere stelsel waarbinnen Kifid functioneert. Er is geen behoefte om, buiten de individuele geschillenbeslechting door Kifid en het algemene toezicht door de AFM, een waakhond-achtige rol te beleggen. Bij geschillen in individuele gevallen heeft de consument ook toegang tot de rechter. Bij Kifid worden consumenten ondersteund, bijvoorbeeld via informatie en de rol van secretarissen.

Er zijn goede relaties met AFM en DNB, waarbij signalen en andere informatie wordt uitgewisseld. De AFM houdt ook toezicht op de naleving van de aansluitings- en doorverwijzingsplicht. Wij constateren daarbij wel dat de risicogestuurde benadering van de AFM ertoe kan leiden dat het risico op niet-naleving van deze verplichting laag wordt ingeschat en daarom weinig aandacht krijgt.

Onze conclusie over de rol van Kifid is dat deze weinig omstreden is. Er is geen behoefte de positionering als onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie, die in lijn is met het Europese ADR-regime, te veranderen. Kifid speelt hiermee een belangrijke rol binnen het bredere stelsel dat gericht is op passende financiële dienstverlening voor consumenten.

Rechtsvorm: privaatrechtelijk met publiekrechtelijke waarborgen
Uitgaande van de positionering als onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie, kan de vraag worden gesteld of de huidige rechtsvorm – privaatrechtelijke (stichting), met een publiekrechtelijk kader (publieke regels en aanwijzing) – het meest passend is.

De huidige ADR-praktijk in Nederland laat zien dat de huidige vormgeving als stichting zeer gebruikelijk is. Van de ADR-instanties heeft alleen de Huurcommissie een andere vorm, namelijk van publiekrechtelijke zbo

(zelfstandig bestuursorgaan, onderdeel van de Staat) met een ondersteunend agentschap.

Instantie	Rechtsvorm
Kifid	Privaat (stichting)
Geschillencommissie	Privaat (stichting)
SGKZ	Privaat (stichting)
GIP	Privaat (stichting)
Huurcommissie	Publiekrechtelijk (zelfstandig bestuursorgaan, onderdeel van rechtspersoon Staat, met agentschap)

Tabel 9. Rechtsvormen van alternatieve geschillenbeslechtingsinstanties in Nederland.

Op basis van dit onderzoek hebben wij geen aanwijzingen dat een publiekrechtelijke invulling Kifid beter in staat zou stellen om aan de wettelijke en statutaire taken te voldoen en een groter effect te sorteren voor sector en individu. Uit de verkenning van 2011 bleek reeds dat waarborgen in de verschillende modellen mogelijk zijn.

Omgekeerd kan evenmin gesteld worden dat het niet mogelijk zou zijn om geschillenbeslechting in een publiekrechtelijke vorm te gieten. Dit blijkt uit het voorbeeld van de Huurcommissie, maar bijvoorbeeld ook van de Vlaamse Ombudsfin.[111] Ook in een (meer) publieke setting zou de alternatieve geschilbeslechting vormgegeven kunnen worden. Kifid zelf is geen voorstander van een publiekrechtelijke status.

Onze conclusie is dat er nu geen reden is om de huidige rechtsvorm aan te passen. We wijzen er hierbij ook op dat Kifid niet alleen onderdeel uitmaakt van het financiële stelsel, maar ook van het ADR-stelsel. Een verandering is alleen goed denkbaar als meer in den brede gekozen wordt voor een andere inrichting van alternatieve geschillenbeslechting. Ook daarvoor bestaan nu geen indicaties.

Op basis van dit onderzoek hebben wij geen aanwijzingen dat een publiekrechtelijke invulling Kifid beter in staat zou stellen om aan de wettelijke en statutaire taken te voldoen en een groter effect te sorteren voor sector en individu.

6.2 Inrichting organisatie

Conclusie
Betrokkenen zijn tevreden over de huidige inrichting van de organisatie en de werking van de interne governance. Voor de langere termijn zijn er enkele punten die bestuurlijke aandacht vragen. Het gaat dan met name om de invulling van de bestuurlijke verantwoordelijkheid en de combinatie van voorzitterschap van de Geschillencommissie en leiding van de organisatie.

Voor het functioneren van Kifid is ook de interne governance van belang. In onderstaande tabel hebben we voor een aantal aspecten een vergelijking gemaakt tussen Nederlandse geschilleninstanties (tabel 10).

Uit het overzicht blijkt dat er verschillen bestaan tussen de organisaties. Hieruit blijkt dat in de loop der tijd bij verschillende organisaties verschillende keuzes zijn gemaakt. Zo beschikt Kifid sinds 2015 niet meer over een ombudsman en is sinds 2017 de directeursfunctie toebedeeld aan de voorzitter van de Geschillencommissie. Ook constateren we dat Kifid niet beschikt over een raad van toezicht of advies.

[111] https://www.ombudsfin.be/nl

Instantie	Organen	Omvang bestuur	Wie benoemt bestuur?	Benoemingstermijn bestuur	Samenstelling Geschillencommissie	Wie benoemt leden Geschillencommissie?	Benoemingstermijn commissieleden
Kifid	Bestuur, Geschillencommissie. Commissie van Beroep	3-5	Bestuur, na goedkeuring minister van Financiën en minister van SZW	4 jaar (1 x herbenoembaar)	Geen recent verleden in branche	Bestuur (na raadpleging betrokken voorzitter en na instemming Fin en SZW)	5 jaar (herbenoembaar tot 74 jaar)
Geschillen-commissie	Raad van toezicht, directeur-bestuurder, ombudsman, (80) Geschillencommissies	1 (directeur-bestuurder)	Voorzitter RvT benoemd door JenV	Niet bekend	Voorzitter + op voordracht van branche en consumenten/patiënten	Bestuur, op voordracht van stichting, brancheorganisatie, consumenten- of patiëntenorganisatie.	Niet bekend
SGKZ	Bestuur, directeur, Ombudsman, Geschillencommissie	3 of meer (oneven aantal)	Bestuur, na goedkeuring minister	4 jaar (max 12 jaar)	Geen recent verleden in branche of bij consumenten/patiënten	Bestuur	4 jaar (max 3 keer 4 jaar)
GIP	Bestuur, algemeen directeur, raad van advies, ombudsman, Geschillencommissies	2-5	Bestuur, na goedkeuring minister	4 jaar (max 2 keer)	Geen recent verleden in branche of bij consumenten	Bestuur	4 jaar (onbeperkt herbenoembaar
Huurcommissie	Bestuur, directeur, zittingsvoorzitters, raad van advies	2	Minister van BZK	6 jaar (1 herbenoeming)	Voorzitter + uit kringen van verhuurders en huurders	Minister van BZK	4 jaar (2 herbenoemingen)

Tabel 10. Vergelijking van aspecten van interne governance van alternatieve geschillenbeslechtingsinstanties.

Verder vallen de volgende elementen op.

- **Bestuursmodel.** Volgens de statuten van Kifid is het bestuur belast met het besturen van de stichting. In de praktijk kiest het bestuur vooral een toezichthoudende rol.[112] Het bestuursmodel functioneert in feite als een model met een directeur/bestuurder met een raad van toezicht. Het bestuur is zich daarbij wel bewust van de eigen statutaire verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.
- **Leiding.** Statutair is vastgelegd dat de voorzitter van de Geschillencommissie ook leiding geeft aan de organisatie; in de praktijk wordt zij directeur genoemd. Uit dit evaluatieonderzoek blijkt dat deze constructie naar tevredenheid functioneert. Tegelijkertijd zijn vraagtekens te plaatsen bij de combinatie van de functies. Zo is het een principe van governance om voldoende ruimte voor tegenspraak in organisaties in te bouwen. De combinatie van een bestuur op afstand en eenhoofdige leiding is kwetsbaar. Zo geven de statuten geen antwoord op de vraag wat er zou gebeuren als de

[112] Kifid (2025). Jaarverslag 2025: “Het bestuur ziet toe op de kwaliteit en onafhankelijkheid van de klachtbehandeling, stelt het beleid en de begroting vast, is eindverantwoordelijk voor de stichting en fungeert als sparringpartner voor de voorzitter Geschillencommissie tevens algemeen directeur van Kifid. Het bestuur (her)benoemt de bestuursleden en de voorzitters en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.”

directeur/voorzitter uitvalt; de statuten voorzien niet in vervanging bij “belet” of “ontstentenis”.[113]

- **Samenstelling bestuur.** In het bestuur is geen plek gereserveerd voor consumenten- of brancheorganisaties. Het is aan het bestuur om bij benoemingen te bepalen welke achtergrond en expertise nodig is. In 2011 is afscheid genomen van branchevertegenwoordigers in het *bestuur*, om de onafhankelijkheid te versterken. Evenmin is een plek gereserveerd voor een vertegenwoordiger van consumenten. Wel is er aandacht voor deze expertise bij benoemingen van leden; zo was een van de huidige bestuursleden eerder werkzaam als directeur van de Consumentenbond.
- **Samenstelling Geschillencommissie.** De statuten laten de samenstelling van de *Geschillencommissies* over aan het bestuur. Kifid is in dit opzicht vergelijkbaar met SGKZ en GIP, maar anders dan De Geschillencommissie en de Huurcommissie.[114] De *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten* gaat uit van een paritaire samenstelling.[115] Volgens Kifid is er geen wettelijke grondslag voor de uitzondering, maar is een brief van de minister van Financiën opgevat als het kader voor de inrichting van Kifid.[116]

[113] De Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (Wbtr) heeft geen verplichting geïntroduceerd om hiervoor een regeling te treffen, maar het ontbreken daarvan kan wel tot onduidelijkheid leiden.

[114] Net als bij Kifid kennen SGKZ en GIP geen vertegenwoordigers in de Geschillencommissie; de statuten vragen juist om enige afstand tot deze belangen. Bij de Geschillencommissies van De Geschillencommissie worden, naast de voorzitter, leden benoemd op voordracht van een brancheorganisatie of consumenten- of patiëntenorganisatie. Een huurcommissie bestaat naast de voorzitter uit zittingsleden uit de kring van huurders onderscheidenlijk de kring van verhuurders.

[115] Artikel 5, vijfde lid, zegt, op basis van de Europese richtlijn: "Instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waar de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan, voorzien erin dat in dit orgaan een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen en vertegenwoordigers van ondernemersbelangen zitting heeft.”

[116] In 2017 schreef de toenmalige minister van Financiën: “Ten aanzien van de samenstelling van de commissie die een klacht behandelt, is er bewust voor gekozen de onafhankelijkheid en deskundigheid van de leden ten aanzien van geschillenbeslechting en financiële producten en diensten voorop te stellen. Daarom is bij Kifid niet gekozen voor een paritaire samenstelling. Bij doorgaans complexe geschillen over financiële diensten en producten is de keuze voor (nadruk op) expertise gerechtvaardigd.” (Kamerstukken II 2016–2017, 29 507, nr. 145.) Later schreef het kabinet, in reactie op de initiatiefnota-Alkaya, dat het in het belang van Kifid en stakeholders is dat het bestuur onafhankelijk kan opereren. “Het aanstellen van een consumentenbelangenbehartiger in het bestuur van Kifid, zoals de heer Alkaya voorstelt, is daarmee voor het kabinet niet verenigbaar. Bovendien vindt het kabinet dat het hele bestuur oog moet hebben voor het consumentenbelang, en dat die rol niet louter moet worden belegd bij één daartoe aangewezen lid.” (Kamerstukken II 2020–2021, 29 507, nr. 156.)

Bijlagen



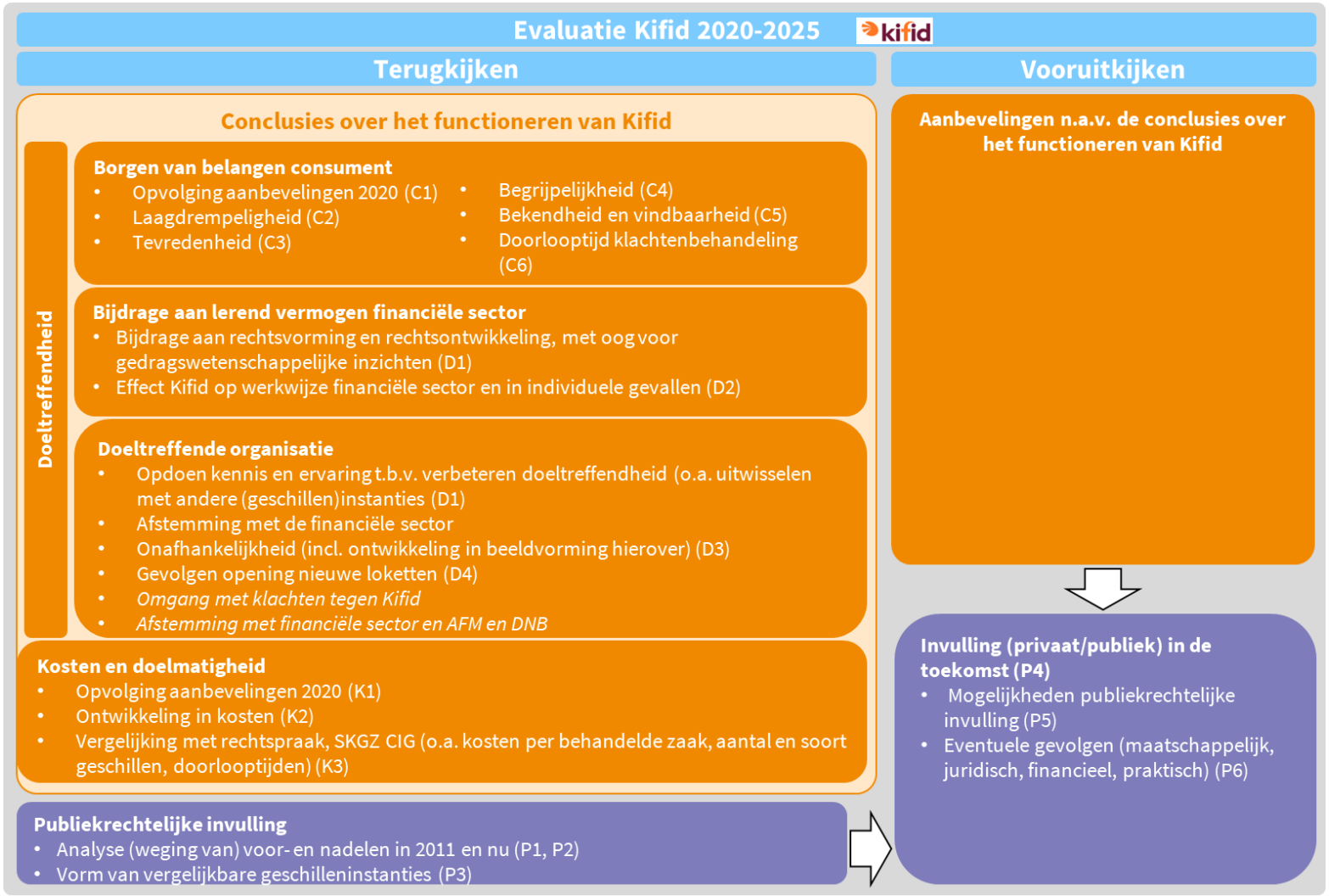
Bijlage I - Onderzoeksvragen

Deze bijlage bevat een overzicht van de onderzoeksvragen voor de evaluatie Kifid 2020-2025. Per onderzoeksvraag is aangegeven in welke paragraaf van het rapport de desbetreffende vraag wordt beantwoord. Daarnaast is het onderzoekskader van deze evaluatie opgenomen.

Onderzoeksvragen	Paragraaf
Borgen belangen consument	
In hoeverre zijn de aanbevelingen van de evaluatie uit 2020 op het gebied van het borgen van het belang van de consument opgevolgd en in hoeverre heeft dit tot verbetering geleid? In ieder geval: a) inspanningen op het gebied van het verkleinen van de ongelijkheid (inhoudelijke b) en proceskennis en ervaring) in het klachtproces tussen financiële dienstverleners en klanten; c) b. verheldering over de rol van de secretaris; d) c. intensivering door standaardisering van het begeleidingsproces door de e) secretarissen van de Geschillencommissie – met oog voor f) verwachtingsmanagement; g) een brede opvatting van de toets aan het juridisch kader bij beoordeling van h) klachten; en i) de versterking van financieel-economische en gedragseconomische kennis onder de j) secretarissen en de leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.	4.3.4
Laagdrempeligheid: a) Hoe laagdrempelig is Kifid?	4.1.2.
b) Hoe eenvoudig is het voor een consument om een klacht in te dienen en een klachtprocedure te doorlopen? Bijvoorbeeld feitelijke vergelijking van kosten en doorlooptijden bij Kifid en procedure bij een rechter c) Hoeveel moeite kost het indienen van een klacht, hoe is de informatievoorziening richting de consument? d) Waar kunnen consumenten de wettelijke informatie vinden over (de werkwijze van) Kifid?	
Tevredenheid: Hoe tevreden zijn consumenten bij gunstige uitspraken, ongunstige uitspraken en bemiddeling?	4.1.3.
Begrijpelijkheid: In hoeverre is het taalniveau van uitspraken en de website begrijpelijk voor consumenten?	4.1.4.
Bekendheid en vindbaarheid: a) Kunnen consumenten Kifid vinden als zij een geschil hebben met een financiële dienstverlener waar zij niet uitkomen? b) Verwijzen financiële dienstverleners en andere geschilleninstanties door naar Kifid? c) Hoe is de bekendheid en vindbaarheid veranderd sinds 2020?	4.1.1.
Doorlooptijd klachtenbehandeling: a) Hoeveel procent van alle klachten wordt binnen 90 dagen na het compleet maken van het dossier afgesloten, conform de Richtlijn ADR consumenten? b) Is er differentiatie in de reservering van capaciteit tussen complexe en eenvoudige zaken en zo ja, welk effect heeft dat op de doorlooptijden?	5.1

Kosten en doelmatigheid	
In hoeverre zijn de aanbevelingen van de evaluatie uit 2020 op het gebied van kosten en doelmatigheid opgevolgd en in hoeverre heeft dit tot verbetering geleid?	5.1
Welke kosten maakt Kifid (personeel, huisvesting, ICT etc.)? Hoe ontwikkelden de kosten zich de afgelopen jaren? Welke ontwikkelingen liggen daaraan ten grondslag?	5.2
Hoe doelmatig is Kifid? Daarbij kan worden gekeken naar vergelijking met rechtspraak en andere geschilleninstanties, waarbij vergeleken kan worden per behandelde zaak (bijvoorbeeld het aantal geschillen, de soorten geschillen, het percentage geweigerd, de grond van weigering en de gemiddelde looptijd).	5.1/ 5.2
Doeltreffendheid	
In hoeverre zijn de aanbevelingen van de evaluatie uit 2020 op het gebied van doeltreffendheid opgevolgd en in hoeverre heeft dit tot verbetering geleid? In ieder geval: a) Welke kennis en ervaring wordt opgedaan om de eigen doeltreffendheid te verbeteren, zoals het uitwisselen van ervaringen met andere (geschillen)instanties? b) Hoe draagt Kifid bij aan het lerend vermogen van de financiële sector? **c)** Hoe draagt Kifid bij aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector, met ook voor gedragswetenschappelijke inzichten?	4.3.4
Hoe doeltreffend is de werkwijze van Kifid? Welk effect heeft Kifid gehad op de werkwijze van de financiële sector en in individuele gevallen?	4.3.2
Zijn er ontwikkelingen te noemen op het gebied van (beeldvorming over) de onafhankelijkheid van Kifid?	4.3.1
Wat zijn de huidige en mogelijk toekomstige gevolgen van de opening van enkele nieuwe loketten bij Kifid, die strikt genomen niet onder de aanwijzing vallen van Kifid? Bijvoorbeeld: de loketten voor ondernemers, incassodienstverlening. In hoeverre worden deze taken voldoende gescheiden, zowel organisatorisch als financieel? Op welke termijn zijn gevolgen merkbaar?	4.3.3
Publiekrechtelijke invulling	
Wat waren destijds de voor- en nadelen per criterium, zoals hierboven genoemd? Hoe werden deze criteria destijds gewogen?	6.1.2
Is er sprake van veranderde omstandigheden? Zo, ja hoe luiden de voor- en nadelen per criterium nu?	6.1.3
Wat is de vorm van vergelijkbare geschilleninstanties?	6.2
Deze voor- en nadelen, de vorm van vergelijkbare instanties en de conclusies uit deze evaluatie in aanmerking genomen, zou een publiekrechtelijke invulling Kifid beter in staat stellen aan zijn wettelijke en statutaire taken te voldoen en groter effect te sorteren voor sector en individu?	6.1.3
Is het mogelijk om een publiekrechtelijke invulling te geven aan Kifid? Zo ja, op welke wijze?	6.1.3
Zo ja, wat zijn eventuele gevolgen (maatschappelijk, juridisch, organisatorisch, financieel en praktisch) van een publiekrechtelijke invulling?	6.1.3

Tabel 1. Onderzoeksvragen evaluatie Kifid 2020-2025.



Figuur 1. Thema's en te onderzoeken aspecten evaluatie Kifid 2020-2025.

Bijlage II - Onderzoeksaanpak

Documentanalyse en mediascan

Er is een brede documentanalyse uitgevoerd om een feitelijk beeld te krijgen van de inrichting van Kifid, de formele taken en bevoegdheden, governance structuur en relevante ontwikkelingen gedurende de evaluatieperiode. Daarnaast hebben is een kwantitatieve analyse uitgevoerd van klachten en uitkomsten aan de hand van beschikbare kengetallen. Ook zijn de klanttevredenheidsonderzoeken van Kifid geanalyseerd. Aanvullend is via LexisNexis een mediascan uitgevoerd om zicht te krijgen op de maatschappelijke beeldvorming over Kifid en de ontwikkeling daarvan gedurende de evaluatieperiode. Hiervoor zijn artikelen van 6 kranten en 5 andere kanalen over de evaluatieperiode geanalyseerd. Tot slot zijn relevante kamerbrieven bestudeerd. De volgende documenten zijn bestudeerd:

Categorie
Wet- en regelgeving
Implementatie richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (2013).
Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (2025)
Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft (2015)
Wet financieel toezicht – Wft (2025)
Governance
Statuten Kifid (2020)
Reglement Geschillencommissie (2024)
Reglement Commissie van Beroep (2024)
Aansluitingsreglement (2024)
Kostenreglementen (2024, 2025, 2026)
Bestuursreglement (2023, 2026)
Toetsingskader bestuur Kifid (2023,2024)
Algemene jaarkalender bestuur
Organisatiestructuur: Onze organisatie
Jaarverslagen
Jaarverslag 2021
Jaarverslag 2022
Jaarverslag 2023
Jaarverslag 2024
Jaarverslag 2025
Samenwerking
Samenwerking met andere organisaties: Organisaties waarmee we samenwerken
Relevante interne documenten waarin samenwerking en kennisdeling met andere organisaties is beschreven.
Evaluaties en adviezen
Evaluatie Kifid (SEO, 2020)
Evaluatie Kifid (KWINK, 2016)
Leerpublicatie Leren van ADR Praktijk in Nederland (2026)
Klachtenprocedure en uitkomsten (2020-2025)
Klachtenprocedure: Hoe dien ik mijn klacht in?
Klachtenformulier Kifid
Uitleg animatie voor consumenten: Uitleg animatie
Uitspraken Kifid: Uitsprakenregister
Kifid kennisdocumenten
Klanttevredenheidsonderzoeken consumenten
Klanttevredenheidsonderzoeken financiële dienstverleners
Instroom en uitstroom van zaken
Behandelbare klachten (en redenen niet behandelbare klachten)
Aantal bindende en niet-bindende uitspraken
Doorlooptijden
Opinie van Prof. dr. O.O. Cherednychenko en Standpuntbepaling Kifid (2022)
Beoordelingskader Kifid (2023)
Klachten over Kifid
Klachtregeling
Klachten en herzieningsverzoeken
Publiekrechtelijke status
Verkenning Kifid publiekrechtelijke status (2011)
Initiatiefnota Alkaya (2021)
Motie Leijten (2022)

Tabel 1. Geraadpleegde documenten evaluatie Kifid 2020-2025.

Schriftelijke uitvraag

Er is een schriftelijke uitvraag uitgezet bij Kifid met het verzoek om benodigde gegevens voor de evaluatie aan te leveren. Onderdeel hiervan was een terugkoppeling op de mate waarin de aanbevelingen uit de vorige evaluatie van Kifid, uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek in 2020 (hierna: SEO), zijn opgevolgd.

Informatiepunt binnen Kifid

Er is een online informatiepunt binnen Kifid geopend, waardoor medewerkers desgewenst ervaringen en signalen kunnen delen over het functioneren van de organisatie. Hier is één reactie op ontvangen.

Analyse van begrijpelijkheid van uitspraken aan de hand van het raamwerk 'klare taal'.

Er is een steekproef aan uitspraken van Kifid getoetst. Hiervoor zijn tien dossiers geselecteerd, waarvan vijf dossiers die met een bemiddeling zijn afgesloten en vijf dossiers die hebben geleid tot een uitspraak. De dossiers hadden een spreiding over de evaluatieperiode, verschillende segmenten en uitkomsten in uitspraak. Deze dossiers zijn geanalyseerd aan de hand van het raamwerk voor 'klare taal'.[117] Binnen het raamwerk voor 'klare taal' wordt gekeken naar de volgende elementen: Lezersgerichte inhoud – de uitspraak bevat zo nodig uitleg over de procedure (het toetsingskader) zelf; de praktische gevolgen van de uitspraak zijn concreet beschreven; de hele uitspraak staat in dienst van de belangrijkste boodschap. Heldere structuur – de inleiding maakt duidelijk op welke vraag de uitspraak antwoord geeft; de uitspraak geeft zo snel mogelijk antwoord op de belangrijkste vraag; de lezer kan de uitspraak snel én goed scannen. Toegankelijke stijl – er staan veel actieve zinnen in de uitspraak; de uitspraak bevat weinig of geen (drie)dubbele ontkenningen; de lezer stuit niet op onnodig jargon of ambtelijke woorden.

Online informatiepunt voor consumenten

Er is een online informatiepunt geopend waarin is aangekondigd dat KWINK groep Kifid evalueert, zodat consumenten die dat willen input voor de evaluatie kunnen toesturen via een online formulier. Het bericht is verspreid via de website van KWINK groep, LinkedIn en consumentenvertegenwoordigende organisaties zijn gevraagd om het bericht te delen. Kassa heeft het bericht gepubliceerd op haar website. Op deze manier hebben consumenten die de klanttevredenheidsonderzoeken niet hebben ingevuld, de kans gehad om hun input aan te leveren. In totaal zijn er 29 reacties ontvangen.

Semigestructureerde interviews binnen en buiten Kifid

Er zijn semi-gestructureerde interviews gevoerd met medewerkers van Kifid, en met stakeholders buiten Kifid. In totaal zijn er 22 gesprekken gevoerd, waaronder individuele interviews en groepsgesprekken met in totaal 29 gesprekspartners (zie tabel 2).

[117] Ontleend aan: G. van der Bruggen, 'In de beperking toont zich de meester: negen kenmerken van uitspraken in klare taal', NTB 2018/72.

Categorie	Gesprekspartner
Kifid	1. Directie
	2. Bestuur
	3. MT
	4. Commissie van Beroep
	5. Geschillencommissie
	6. Ondernemingsraad
	7. Secretarissen
Departementen	8. Ministerie van Financiën
	9. Ministerie van Justitie en Veiligheid
	10. Ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid
Financiële dienstverlening	11. Autoriteit financiële markten (AFM)
	12. De Nederlandsche Bank (DNB)
	13. Organisatie van Financiële dienstverleners (OvFD)
	14. Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
	15. Branchevereniging Onafhankelijk financieel adviseurs (Adfiz)
	16. Verbond van Verzekeraars
	17. Vereniging van Vermogensbeheerders en Adviseurs (VV&A)
Consumentenorganisaties	18. Consumentenbond
	19. Stichting Geldbelangen
	20. Juridisch Loket
	21. Vereniging Eigen Huis
	22. ACM
Advocatuur	23. ‘t Hart advocaten
	24. NautaDutilh
	25. VBK
	26. Dirkzwager
	27. Barentskrans
	28. VLDW Advocaten
	29. LaGro Advocaten

Tabel 2. Gesprekspartners evaluatie Kifid.

Vergelijking met SKGZ, GIP, de Huurcommissie, de *Financial Ombudsman Service* en de rechterlijke macht.

Om het functioneren en in het bijzonder de doelmatigheid van Kifid te duiden, is Kifid vergeleken met andere vormen van geschillenbeslechting. De vergelijking heeft een indicatief karakter en is bedoeld om verschillen in werkwijze en prestaties inzichtelijk te maken, en heeft geen ‘benchmark-karakter’. We hebben een globale vergelijking uitgevoerd met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ), de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP), de Huurcommissie en de *Financial Ombudsman Service* (instantie voor financiële geschillenbeslechting in het Verenigd Koninkrijk). Hiervoor zijn documenten en openbare beschikbare informatie geanalyseerd waaronder jaarverslagen en eerdere evaluaties.

Toekomstsessie

Er is een toekomstsessie gehouden met het ministerie van Financiën, het ministerie van Justitie en Veiligheid, Kifid en experts geschillenbeslechting en governance. Tijdens deze sessie zijn de beelden over het functioneren van Kifid gedeeld en de opvattingen over de (gewenste) rol van Kifid en wat dit betekent voor de rechtsvorm van Kifid in de toekomst besproken. De bespreking in de toekomstsessie is gebruikt als input voor de conclusies en aanbevelingen.

Bijlage III - Kengetallen

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal	**4.785**	**4.703**	**5.083**	**5.616**	**6.019**	**7.832**

Tabel 1. Instroom zaken Kifid (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal						
Behandelde klachten	3.223	3.019	3.020	3.201	3.353	3191
Niet-behandelbare klachten	1820	1.754	2.256	2.537	2.761	3.559
Totaal uitgestroomde klachten per jaar	**5.043**	**4.773**	**5.276**	**5.738**	**6.114**	**6.750**

Tabel 2. Uitstroom[118] zaken Kifid (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Behandelde klachten Kifid						
Geschillencommissie	3170	2963	2968	3156	3312	*3.122*
Commissie van Beroep	53	56	52	45	41	*69*
Totaal	3223	3019	3020	3201	3353	*3191*
Ontvangen klachten Kifid						
Geschillencommissie	4717	4633	5022	5554	5921	*7.759*
Commissie van Beroep	68	70	61	62	98	*73*
Totaal	4785	4703	5083	5616	6019	*7.832*
Niet-behandelbare klachten Kifid						
Geschillencommissie	1815	1744	2246	2526	2732	*3.531*
Commissie van Beroep	5	10	10	11	29	*28*
Totaal	1820	1754	2256	2537	2761	*3.559*

Tabel 3. Klachtenoverzicht (aantallen)

[118] De uitstroom verwijst naar alle klachten die Kifid in een jaar heeft afgesloten, zowel behandelbaar als niet behandelbaar

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal						
Bankzaken	637	694 (23%)	858 (28%)	779 (24%)	918 (27%)	*771 (24%)*
Beleggingszaken	190	224 (7%)	220 (7%)	184 (6%)	157 (5%)	*140 (4%)*
Hypothecaire financieringen	514	474 (16%)	390(13%)	498 (16%)	400 (12%)	*351 (11%)*
Levensverzekeringen	683	643 (21%)	312 (10%)	376 (12)	255 (8%)	*170 (5%)*
Schadeverzekeringen	1196	981 (33%)	822 (27%)	915 (28%)	1106 (33%)	*1.216 (38%)*
MKB-zaken	3	3	6	7	2	*8*
Kredietregistraties (BKR)*	-	-	412 (14%)	442 (14%)	415 (12%)	*417 (13%)*
Incassotuchtklachten**	-	-	-	-	5	*38 (1%)*
Pensioenen***	-	-	-	-	*95 (3%)*	*80 (3%)*
Totaal	*3223*	3019	*3020*	*3201*	*3.353*	*3.191*
Geschillencommissie						
Bankzaken	630	688	851	771	908	761
Beleggingszaken	182	218	213	179	152	136
Hypothecaire financieringen	502	465	382	489	391	334
Levensverzekeringen	669	621	291	362	248	143
Schadeverzekeringen	1184	968	813	909	1099	1209
MKB-zaken	3	3	6	7	2	8
Kredietregistraties (BKR)*	-	-	412	439	415	416
Incassotuchtklachten**	-	-	-	-	5	38
Pensioenen***	-	-	-	-	92	77
Totaal	3170	2963	2968	3156	3312	3.122
Commissie van Beroep						
Bankzaken	7	6	*7*	*8*	*10*	*10*
Beleggingszaken	8	6	*7*	*5*	*5*	*4*
Hypothecaire financieringen	12	9	*8*	*9*	*9*	*17*
Levensverzekeringen	14	22	*21*	*14*	*7*	*27*
Schadeverzekeringen	12	13	*9*	*6*	*7*	*7*
MKB-zaken	0	0	*0*	*0*	*0*	
Kredietregistraties (BKR)*	-	-	*0*	*3*	*0*	*1*
Incassotuchtklachten**	-	-	-	-	*0*	
Pensioenen***	-	-	-	-	*3*	*3*
Totaal	53	56	52	45	41	*69*

Tabel 4. Spreiding behandelde klachten per dienstverlening

** Kifid behandelt BKR zaken sinds 1 okt. 2021*

*** Kifid behandelt incassotuchtklachten sinds 2024.*

****Kifid behandelt klachten voor pensioenen los van levensverzekeringen sinds 2024.*

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Geschillencommissie						
Bemiddeling/schikking	1480	1291	1466	1662	1629	1.495
Consument (ten dele) in het gelijk gesteld	180	185	237	236	210	166
Ingetrokken door consument/ondernemer	487	491	322	416	456	436
Financiële dienstverlener in het gelijk gesteld	948	939	878	726	891	849
Overig	75	57	65	116	126	176
Totaal	3170	2963	2968	3156	3312	3.122
Commissie van Beroep						
Schikking	1	1	3	2	1	18
Consument (ten dele) in gelijk gesteld	13	14	13	14	9	17
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	34	36	36	21	24	29
Ingetrokken door consument/ondernemer	5	5	-	8	7	5
Totaal	53	56	52	45	41	69

Tabel 5. Uitkomsten behandelbare klachten per dienstverlening (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bankzaken						
Bemiddelresultaat/schikking	271	307	435	415	380	278
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	41	43	70	60	69	49
Ingetrokken door consument/ondernemer	85	77	110	111	151	126
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	221	242	224	151	263	254
Overig	12	19	12	34	45	54
Totaal	630	688	851	771	908	761
Beleggingen						
Bemiddelresultaat/schikking	70	51	93	72	71	46
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	15	15	10	16	7	6
Ingetrokken door consument/ondernemer	24	32	7	14	13	15
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	72	119	100	65	53	61
Overig	1	1	3	12	8	8
Totaal	182	218	213	179	152	136
Hypotheken						
Bemiddelresultaat/schikking	209	191	162	225	163	133
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	37	35	38	44	36	28
Ingetrokken door consument/ondernemer	44	45	33	69	41	35
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	201	187	148	132	136	122
Overig	11	7	1	19	15	16
Totaal	502	465	382	489	391	334
Leven						
Bemiddelresultaat/schikking	284	216	157	169	125	76
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	28	25	10	21	11	4
Ingetrokken door consument/ondernemer	190	233	32	40	31	19
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	153	144	85	118	74	35
Overig	14	3	7	14	7	9
Totaal	669	621	291	362	248	143
Schade						
Bemiddelresultaat/schikking	644	525	461	565	622	672
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	59	67	54	34	53	49
Ingetrokken door consument/ondernemer	143	103	113	138	160	175
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	301	246	167	145	233	254
Overig	37	27	18	27	31	59
Totaal	1.184	968	813	909	1099	1.209
MKB						
Bemiddelresultaat/schikking	2	1	3	3	1	-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	-	1	-	1
Ingetrokken door consument/ondernemer	1	1	1	1	1	3
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	1	2	1	-	4
Overig	-	-	-	1	-	
Totaal	3	3	6	7	2	8
BKR						
Bemiddelresultaat/schikking	-	-	155	213	218	231
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	55	60	32	24
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	26	43	39	43
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	152	114	107	94
Overig	-	-	24	9	19	24
Totaal	-	-	412	439	415	416
Incassotuchtklachten						
Bemiddelresultaat/schikking	-	-	-	-	1	17
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	-	-	-	3
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-	4	8

Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	-	-	-	7
Overig	-	-	-	-	-	3
Totaal	-	-	-	-	5	38
Pensioenen						
Bemiddelresultaat/schikking	-	-	-	-	48	42
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	-	-	2	2
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-	16	12
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	-	-	25	18
Overig	-	-	-	-	1	3
Totaal	-	-	-	-	92	77

Tabel 6. Uitkomsten behandelbare klachten Geschillencommissie per segment (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bankzaken						
Schikking	-	-	-	-	1	-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	2	3	3	5	2	3
Ingetrokken door consument/ondernemer	2	-	-	1	4	2
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	3	3	4	2	3	5
Totaal	7	6	7	8	10	10
Beleggingen						
Schikking	-	-	-	-	-	2
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	4	2	1	3	-	
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	1	1	
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	4	4	6	1	4	2
Totaal	8	6	7	5	5	4
Hypotheken						
Schikking	1	-	-	-	-	1
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	4	3	4	4	3	9
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	1	-	1	-	-
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	7	5	4	4	6	7
Totaal	12	9	8	9	9	17
Leven						
Schikking	-	-	-	1	-	14
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	3	2	1	2	3
Ingetrokken door consument/ondernemer	2	3	-	3	1	1
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	12	16	19	9	4	9
Totaal	14	22	21	14	7	27
Schade						
Schikking	-	1	3	1	-	1
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	3	3	3	1	2	1
Ingetrokken door consument/ondernemer	1	1	-	1	1	1
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	8	8	3	3	4	4
Totaal	12	13	9	6	7	7
MKB						
Schikking						-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld						-
Ingetrokken door consument/ondernemer						-
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld						-
Totaal						-
BKR						
Schikking	-	-	0	-	0	-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	0	-	0	-

Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	0	1	0	1
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	0	2	0	-
Totaal	-	-	0	3	0	1
Incassotucht klachten						
Schikking	-	-	-	-		-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	-	-		-
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-		-
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	-	-		-
Totaal	-	-	-	-		-
Pensioenen						
Schikking	-	-	-	-	-	-
Consument/ondernemer (ten dele) in gelijk gesteld	-	-	-	-	-	1
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-	-	-
Financiële dienstverlener in gelijk gesteld	-	-	-	-	3	2
Totaal	-	-	-	-	3	3

Tabel 7. Uitkomsten behandelbare klachten Commissie van Beroep per segment (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal						
Bankzaken	582	719	*690*	*738*	*932*	*1130*
Beleggingszaken	*108*	151	*183*	*117*	*119*	*111*
Hypothecaire financieringen	*221*	185	*179*	*214*	*178*	*218*
Levensverzekeringen	*171*	128	107	*144*	*137*	*99*
Schadeverzekeringen	*681*	527	*599*	*771*	*861*	*1200*
MKB-zaken	*57*	44	*69*	*85*	*86*	*33*
Kredietregistraties (BKR)			429	*468*	*316*	*435*
Incassotuchtklachten					*102*	*237*
Pensioenen					*30*	*47*
n.v.t.*						49
Totaal	*1820*	1754	*2256*	*2537*	*2761*	*3559*
Geschillencommissie						
Bankzaken	582	717	688	734	930	1.122
Beleggingszaken	108	150	183	115	118	111
Hypothecaire financieringen	221	185	178	214	176	215
Levensverzekeringen	166	124	106	144	120	92
Schadeverzekeringen	681	524	594	768	854	1.194
MKB-zaken	57	44	69	85	86	33
Kredietregistraties (BKR)	-	-	428	466	316	433
Incassotuchtklachten	-	-	-	-	102	237
Pensioenen	-	-	-	-	30	45
n.v.t.						49
Totaal	1815	1744	2246	2526	2732	3.531
Commissie van Beroep						
Bankzaken	-	2	2	4	2	8
Beleggingszaken	-	1	-	2	1	
Hypothecaire financieringen	-	-	1	-	2	3
Levensverzekeringen	5	4	1	-	17	7
Schadeverzekeringen	-	3	5	3	7	6
MKB-zaken	-	-	-	-	-	

Kredietregistraties (BKR)	-	-	1	2	-	2
Incassotuchtklachten	-	-	-	-	-	
Pensioenen	-	-	-	-	-	2
Totaal	5	10	10	11	29	28

Tabel 8. Niet behandelde klachten per dienstverlening

**n.v.t.: Dit betreft niet behandelbare klachten welke niet in te delen zijn, omdat ze geen financiële dienstverlening betreffen. Voorheen zijn deze ten onrechte onder de diverse categorieën opgenomen (o.b.v. hoe de consument deze aanmeldde).*

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bankzaken						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	253	277	329	313	471	529
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	274	354	314	332	328	400
Ingetrokken door consument/ondernemer	25	39	32	29	78	96
Overig	30	47	13	60	53	97
Totaal	582	717	688	734	930	1.122
Beleggingen						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	34	52	85	36	61	32
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	56	82	84	68	37	62
Ingetrokken door consument/ondernemer	12	7	12	7	9	8
Overig	6	9	2	4	11	9
Totaal	108	150	183	115	118	111
Hypotheken						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	82	75	51	80	78	65
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	114	92	115	99	75	95
Ingetrokken door consument/ondernemer	14	10	9	9	5	35
Overig	11	8	3	26	18	20
Totaal	221	185	178	214	176	215
Leven						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	68	34	29	52	54	32
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	71	77	57	60	41	33
Ingetrokken door consument/ondernemer	12	8	9	16	10	15
Overig	15	5	11	16	15	12
Totaal	166	124	106	144	120	92
Schade						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	218	150	181	211	318	364
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	385	330	333	454	400	584
Ingetrokken door consument/ondernemer	42	27	46	55	72	129
Overig	36	17	34	48	64	117
Totaal	681	524	594	768	854	1.194
MKB						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	6	3	3	4	3	3
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	36	39	65	57	58	26

Ingetrokken door consument/ondernemer	1	2	1	1	1	3
Overig	14	-	-	23	24	1
Totaal	57	44	69	85	86	33
BKR						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	-	-	122	126	124	121
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	283	299	150	225
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	20	25	31	14
Overig	-	-	3	16	11	73
Totaal	-	-	428	466	316	433
Incassotuchtklachten						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	-	-	-	-	31	49
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	-	-	60	158
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-	10	11
Overig	-	-	-	-	1	19
Totaal	-	-	-	-	102	237
Pensioenen						
Interne klachtenprocedure niet doorlopen	-	-	-	-	12	15
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	-	-	11	21
Ingetrokken door consument/ondernemer	-	-	-	-	4	5
Overig	-	-	-	-	3	4
Totaal	-	-	-	-	30	45

Tabel 9. Redenen niet behandelbare klachten Geschillencommissie per segment (aantallen)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bankzaken						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	0	2	2	4	2	8
Beleggingen						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	0	1	0	2	1	
Hypotheken						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	0	0	1	0	2	3
Leven						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	5	4	1	0	17	7
Schade						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	0	3	5	3	7	6
MKB						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling						
BKR						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	1	2	0	2
Incassotuchtklachten						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	-	-		
Pensioenen						
Klacht voldoet niet aan voorwaarden voor behandeling	-	-	-	-	0	2

Tabel 10. Redenen niet behandelbare klachten Commissie van Beroep per segment (aantallen).

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal uitspraken	NB	*2006*	*2581*	*2666*	*2772*	*2548*
Waarvan bindend	*NB*	*1489*	*2055*	*2167*	*2225*	*2173*
Waarvan niet bindend	*NB*	*517*	*526*	*499*	*547*	*375*
Percentage bindend	*NB*	*74,23%*	*79,62 %*	*81,28%*	*80,27%*	*85,28%*

Tabel 11. Aantal bindende en niet bindende uitspraken

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal klachten over Kifid	65	62	40	64	57	70
Aantal herzieningsverzoeken	14	34	28	31	28	43
Aantal uitspraken aangepast na herzieningsverzoeken	4	11	8	10	7	12

Tabel 12. Klachten en herzieningsverzoeken

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal	225	175	*171*	*174*	*167*	*149*
Bankzaken	*247*	167	*217*	*230*	*179*	*147*
Beleggingszaken	*405*	202	*181*	*188*	*188*	*200*
Hypothecaire financieringen	*174*	158	*169*	*196*	*222*	*182*
Levensverzekeringen	*309*	263	*194*	*195*	*200*	*171*
Schadeverzekeringen	*	157	*141*	*127*	*145*	*141*
MKB-zaken		187	*243*	*174*	*287*	*151*
BKR			*124*	*129*	*123*	*121*
Incassotuchtklachten						*119*

Tabel 13. Doorlooptijden. Gemiddeld aantal dagen tussen moment van indienen klacht & afhandeling.

** voor 2020 zijn geen onderliggende cijfers meer. Schade werd gerapporteerd in 3 sub categorieën, omdat onderliggende data ontbreekt kan deze niet 1 op 1 opgenomen worden in de tabel. Schade bestond uit: Medisch: 227 dagen, Rechtsbijstand, 239 dagen en schade (overig) 137 dagen gemiddeld.*



KWINK groep biedt inzicht, structuur en inspiratie voor een sterke publieke sector. Dat doen we door te onderzoeken en te adviseren.

We zijn nieuwsgierig, betrokken en precies. We duiken met plezier in onderwerpen die we al kennen én in onderwerpen die nieuw voor ons zijn. We doen ons werk graag samen: met collega's, met andere bureaus en met onze opdrachtgevers en de organisaties die betrokken zijn bij onderzoeks- en adviestrajecten. Kenmerkend voor onze aanpak is dat we scherp doorvragen en pas iets beweren als we het goed uitgezocht hebben.

KWINK GROEP

KWINK groep | +31 (0)70 35 96 955
Nassaulaan 1 | 2514 JS Den Haag
www.kwinkgroep.nl