Reactie Kifid op eindrapport Evaluatie Kifid 2020-2025

Den Haag, augustus 2026

Het eindrapport van KWINK is op veel punten herkenbaar en geeft een realistisch beeld. Het bevestigt dat de onafhankelijkheid van Kifid is geborgd en dat het financiële klachteninstituut zich in de afgelopen zes jaar positief heeft ontwikkeld en op een doeltreffende manier bijdraagt aan de bescherming van consumentenbelangen. De tevredenheid over Kifid is zowel onder consumenten als financiële dienstverleners relatief hoog en stabiel. Het eindrapport is een stimulans om de toegankelijke, onafhankelijke en mensgerichte behandeling van financiële klachten onverminderd voort te zetten. Kifid gaat met de aanbevelingen uit het eindrapport aan de slag om de werkwijze verder te optimaliseren.

Borging consumentenbelang

- Kifid is blij met de bevestiging dat in de afgelopen zes jaar de laagdrempeligheid en begrijpelijkheid van de klachtenprocedure is vergroot en de behandeltijden zijn verkort.

- Het is positief dat meer consumenten Kifid weten te vinden. Helaas blijft ook het aantal niet-behandelbare klachten groeien. De aanbeveling om mensen duidelijker te informeren over welke klachten Kifid wel en niet kan behandelen pakt Kifid op.

- Kifid vindt het van belang dat uitspraken begrijpelijk zijn en juridisch onderbouwd. De aanbeveling om de begrijpelijkheid van uitspraken verder te vergroten neemt Kifid ter harte. Het gebruik van ‘klare taal’ is daarbij het uitgangspunt.

Bijdrage lerend vermogen financiële sector

- Kifid deelt de conclusie van de onderzoekers dat Kifid aantoonbaar bijdraagt aan het lerend vermogen van de financiële sector en aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling.

- Terecht merken de onderzoekers op dat Kifid met lessen uit de bemiddelpraktijk meer zou kunnen bijdragen aan het collectieve leervermogen van de sector. Met deze aanbeveling gaat Kifid aan de slag.

Doeltreffend

- De onderzoekers concluderen dat de onafhankelijkheid van Kifid is geborgd en door de meeste betrokkenen wordt erkend.

- Kifid werkt samen met een breed netwerk van relaties voor uitwisseling van kennis, ervaring en ontwikkelingen. Goed om te lezen dat de samenwerkingspartners hierover positief zijn en de proactiviteit van Kifid waarderen.

- In de periode 2020-2025 is de dienstverlening door Kifid uitgebreid (nieuwe loketten). Kifid deelt de conclusie van de onderzoekers dat de behandeling van klachten over kredietregistraties, incassotuchtklachten en klachten van mkb-ondernemers over

bancaire of niet-bancaire financiering, goed passen binnen de werkwijze van Kifid en beperkt effect hebben gehad op de organisatie. Voor Kifid blijft de behandeling van financiële klachten van consumenten voorop staan.

Behandeltijden

- De gemiddelde behandeltijd is gedaald van 225 dagen in 2020 naar 149 dagen in 2025. Kifid heeft in 2025 klachten gemiddeld genomen binnen 5 maanden afgerond.
  Als gevolg van een sterk groeiende instroom van klachten sinds het najaar van 2025 ziet Kifid de gemiddelde behandeltijd in 2026 helaas oplopen. Waar de klachtbehandeling efficiënter kan, gebeurt dat. *(Meer informatie hierover in het nieuwsbericht van 17 maart 2026).*

- De Europese richtlijn voor alternatieve geschilbeslechting vereist dat Kifid een klachtdossier afrondt binnen 90 dagen nadat het klachtdossier compleet is, de zogenoemde ADR-termijn. Kifid heeft in 2025 vrijwel alle klachtdossiers (99%) binnen de ADR-termijn afgesloten.

- Herkenbaar is dat consumenten en dienstverleners de behandeltijd vaak als lang ervaren. Kifid blijft juist daarom aandacht houden voor een voortvarende klachtbehandeling met behoud van de kwaliteit van de klachtbehandeling.

Kosten

- Kifid deelt de conclusie van de onderzoekers dat zij doelmatig te werk gaat. Hoewel in de periode 2020-2025 de totale kosten zijn gestegen waar het aantal behandelbare klachten min of meer gelijk is gebleven, heeft Kifid de kosten per klacht stabiel weten te houden. Ook in de toekomst blijft Kifid onverminderd oog houden voor doelmatigheid.

Rechtsvorm

- Kifid deelt de conclusie dat zij in de huidige rechtsvorm (private stichting) goed in staat is om de rol van onafhankelijke geschillenbeslechter te vervullen. Hierbij past een ‘waakhondfunctie’ niet; die rol is belegd bij de AFM.

Kifid is een lerende organisatie

Kifid is en blijft een lerende organisatie. Zij haalt voortdurend verbeterpunten uit de feedback die consumenten en dienstverleners geven in het klanttevredenheidsonderzoek. Signalen van samenwerkingspartners neemt Kifid serieus. De onderwerpen die in het eindrapport van KWINK naar voren komen zijn daarom voor Kifid herkenbaar, zoals laagdrempeligheid, begrijpelijkheid van uitspraken, verkorting behandeltijden, kostenbeheersing en samenwerking binnen het ADR stelsel. Het zijn onderwerpen waarvoor Kifid continue aandacht heeft om te blijven leren en meebewegen met veranderende wensen en vragen van consumenten, dienstverleners en andere relevante stakeholders.