

# Evaluatie Kifid

Eindrapport

# Evaluatie Kifid

## Eindrapport

Den Haag, 22 / 11 / 2016

Auteur: Ir. B.P.A. van Mil  
mr. dr. Y.M. van der Vlugt  
F.T. Kuipéri, MSc.

Met medewerking van: Prof. dr. A.F.M. Brenninkmeijer  
mr. P.C.H. van Dijk

# Samenvatting

## Over Kifid

Het klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) is in 2007 opgericht als alternatieve geschillenbeslechter voor klachten van consumenten op het gebied van financiële producten en diensten. In Kifid gingen verschillende organisaties samen: Dutch Securities Institute (DSI), Geschillencommissie Bankzaken, Geschillencommissie hypothecaire financieringen en Ombudsman Verzekeringen.

Bij Kifid kunnen klachten worden ingediend over financiële producten en dienstverlening met betrekking tot verzekeringen (schade en leven), beleggingen, hypotheek en bankzaken. Tot eind 2014 waren er binnen Kifid drie organen die klachten behandelden: een Ombudsman (met name gericht op bemiddeling), een Geschillencommissie (gericht op het doen van een uitspraak indien bemiddeling niet mogelijk blijkt) en een Commissie van Beroep (waar onder voorwaarden beroep kan worden ingesteld tegen uitspraken van de Geschillencommissie). In 2014 is de structuur gewijzigd en zijn de Ombudsmanfase en de Geschillencommissiefase samengevoegd.<sup>1</sup>

Er zijn circa 8.000 financieel dienstverleners aangesloten bij Kifid. Kifid behandelt jaarlijks ongeveer 6.000 tot 7.000 klachten over deze financieel dienstverleners die door consumenten worden ingediend. Een deel van deze klachten is niet-behandelbaar, dat wil zeggen dat een klacht niet voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te worden genomen (de voornaamste reden om een klacht niet in behandeling te nemen is dat de interne klachtenprocedure van de financieel dienstverlener nog niet is doorlopen). Eind 2015 werkten er bij Kifid 49 medewerkers. In 2015 was het budget ca. € 8,5 miljoen.

## Evaluatie van Kifid

KWINK groep heeft in opdracht van het ministerie van Financiën Kifid geëvalueerd. Daarbij heeft het ministerie van Financiën viert onderwerpen benoemd die in de evaluatie expliciet aan de orde dienden te komen: onafhankelijkheid; tegengaan versnippering (éénloketedachte), borging van het belang van de consument (waaronder laagdrempeligheid) en kosten. In het onderzoek heeft KWINK groep tevens onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van Kifid.

De evaluatieperiode betreft januari 2013 (het moment van introduceren van de extra voorzieningen om de onafhankelijkheid te borgen) tot en met juni 2016 (het moment van starten van dit onderzoek). Bij de evaluatie zijn diverse onderzoeksmethoden ingezet om feiten en meningen te verzamelen over het functioneren van Kifid:

- Er is bronnenonderzoek gedaan door documenten te bestuderen en analyseren. Het betreft onder meer de statuten en reglementen van Kifid, de jaarverslagen van Kifid, het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid heeft laten uitvoeren, de klachten over Kifid die bij Kifid en bij het ministerie van Financiën zijn binnengekomen, de website van Kifid en de cijfers over doorlooptijden.
- Voorts zijn in het onderzoek vijf gesprekken gevoerd met Kifid en twintig gesprekken met externe stakeholders (waaronder andere geschillenbeslechters, brancheverenigingen voor de financiële sector, consumentenbelangenverenigingen, overheidsorganisaties en een aantal experts) en zeven gesprekken

<sup>1</sup> In de statuten van Kifid is de structuurwijziging thans nog niet doorgevoerd, maar er loopt wel een proces met als doel om de statuten aan te passen binnen een afzienbare termijn (inmiddels ter instemming bij de minister van Financiën).

met consumenten(vertegenwoordigers). De opvattingen van deze externe stakeholders zijn belangrijk voor een goede beoordeling van het (ervaren) functioneren van Kifid. Daarbij houden we er rekening mee dat in de evaluatie geuite kritiek kan voortkomen uit specifieke belangen en specifieke ervaringen (bijvoorbeeld al dan niet onwelgevallige uitspraken). Hiermee is in de evaluatie rekening gehouden, door een breed spectrum van gesprekspartners aan het woord te laten en door hun inbreng in de relevante context te plaatsen.

- Tot slot zijn twee enquêtes uitgevoerd: een enquête onder een representatief panel van Nederlandse consumenten (18 jaar en ouder) en een enquête onder advocaten (om een beeld te krijgen van hoe professionele ondersteuners van de consument oordelen over het functioneren van Kifid).

## Bevindingen

### *Onafhankelijkheid*

Er is een aantal voorzieningen getroffen om de onafhankelijkheid van Kifid te waarborgen. In de statuten en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf) is bovendien vastgelegd dat de minister van Financiën instemming verleent bij de (her)benoemingen van bestuursleden en de Ombudsman, bij een wijziging in de samenstelling van personen die zich bezighouden met geschillenbeslechting, bij de begroting, bij de jaarrekening en bij (wijziging van) statuten en reglementen. Tevens mag een lid van het bestuur, de Commissie van Beroep of de Geschillencommissie ten minste één jaar voor de aanvaarding van de functie en gedurende de uitoefening van de functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of een financiële onderneming.

De getroffen voorzieningen zijn bedoeld om tegemoet te komen aan de zorg over de onafhankelijkheid ten aanzien van de financiële sector. Een zorg die zich laat verklaren door onder meer het gegeven dat Kifid een organisatie is die wordt gefinancierd door de financiële sector zelf. Er zijn voorzieningen getroffen om te voorkomen dat de sector onwenselijke invloed kan uitoefenen op de beoordelingen door en de werkzaamheden van Kifid. Ons beeld op grond van een analyse van deze voorzieningen en de door ons gevoerde gesprekken is dat de gecreëerde voorzieningen bijdragen aan de door de gesprekspartners ervaren onafhankelijkheid. De voorzieningen dragen bij aan het voorkomen van ongewenste invloed op het functioneren van Kifid. De sector bekostigt weliswaar Kifid maar heeft geen invloed op de begroting van Kifid (anders dan dat de sector natuurlijk altijd haar stem kan laten horen over de begroting) en ook niet op de geschilbeslechting zelf. Hierbij kan worden opgemerkt dat ook het ook in het financiële toezicht voorkomt dat onafhankelijke instituten door de sector worden bekostigd; dit geldt voor de AFM en DNB. Ook daarvoor geldt dat publieke voorzieningen de onafhankelijkheid moeten waarborgen.

Wij merken op dat het destijds gekozen palet aan voorzieningen voor onafhankelijkheid logisch was (en is) tegen de achtergrond van de situatie van toen, waarin er vooral zorg bestond over de relatie tussen Kifid en sector. Deze voorzieningen zijn en blijven belangrijk omdat de onafhankelijkheid van Kifid altijd onder een vergrootglas ligt. Tegelijkertijd merken we op dat ook onafhankelijkheid van de overheid en de politiek een belangrijke waarde is. Gegeven de instemming die de minister van Financiën al heeft ten aanzien van bestuursbenoemingen bij Kifid, verdient het instemmingsrecht van de minister bij benoeming van leden van de Geschillencommissie een nadere afweging. De instemmingsbevoegdheid zou vervangen kunnen worden door een constructie waarin het bestuur van Kifid bij het benoemen van leden van de Geschillencommissie niet afhankelijk is van het verkrijgen van instemming van de minister.

### *(Tegengaan) versnippering*

Onder versnippering is verstaan: de mate waarin consumenten het risico lopen te verdwalen tussen verschillende alternatieve geschillenbeslechtinginstanties. Er bestaan in Nederland verschillende geschillenbeslechtinginstanties. Naast Kifid is ook Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) (voor aanvullende zorgverzekeringen) aangewezen op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Daarnaast zijn er in Nederland onder meer de Stichting Geschillencommissies (SGC) en de Ombudsman Pensioenen.

Gesprekspartners geven aan dat eventuele versnippering met de oprichting van Kifid in 2007 juist is afgenomen ten opzichte van het verleden. Dit komt doordat een aantal instituten in Kifid is samengegaan.

In welke mate versnippering ertoe leidt dat de consumenten niet bij Kifid terecht komen is lastig kwantitatief vast te stellen. Consumenten die hun geschil indienen bij de verkeerde klachtinstantie, worden door de geschilbeslechtinginstanties vanzelfsprekend doorverwezen naar de juiste instantie. Toch kunnen er consumenten zijn die niet tevreden zijn over de afhandeling via de interne klachtenprocedure bij een financieel dienstverlener, en die hun weg naar Kifid niet vinden. Immers, op de website van de SGC, wordt niet tot summier doorverwezen naar Kifid als Geschillencommissie voor financiële producten. Als een consument op deze website kijkt dan zou die tot de verkeerde conclusie kunnen komen dat er in Nederland geen Geschillencommissie is voor financiële producten of diensten. We adviseren Kifid op dit punt afstemming te zoeken met de SGC ten einde doorverwijzing via de website van de SGC te realiseren.

Op haar beurt mag van Kifid worden verwacht dat zij op de eigen website meer duidelijkheid geeft richting consumenten die een klacht willen indienen over een zorgverzekeraar.

Tot slot is in verschillende gesprekken de ogenschijnlijke overlap in werkprocessen van Kifid en SKGZ aan bod gekomen. We zouden een intensievere samenwerking en interactie tussen beide organisaties verwachten dan we hebben aangetroffen. Bijvoorbeeld als het gaat om kennisdeling (zoals over de vraag hoe secretarissen/medewerkers kunnen worden getraind in hun communicatieve vaardigheden), om benchmarking (van doorlooptijden en van de voorzieningen die het management kan treffen om ze te verkorten) en mogelijk ook om de organisatie van gezamenlijke inkoop. We adviseren Kifid meer te investeren in deze samenwerking, om daarmee de eigen doeltreffendheid en doelmatigheid te kunnen bevorderen.

### *Borging consumentenbelangen*

In het algemeen kan worden gesteld dat het indienen van een klacht bij Kifid laagdrempelig is. Het is een laagdrempelig alternatief ten opzichte van de gang naar de rechter. Die is duurder, vergt vaker juridische bijstand en kent langere doorlooptijden.

De doorlooptijden van zaken bij Kifid zijn verbeterd. In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%. In dezelfde periode daalde het aantal behandelbare zaken dat tussen de 91 en 180 dagen werd afgerond van 39% naar 23% van de zaken. Belangrijk kantelpunt hiervoor lijkt het moment dat de structuur is gewijzigd en de processen van bemiddeling en geschilbeslechting in de loop van 2014 in elkaar zijn geschoven.

Het voorgaande laat onverlet dat financieel dienstverleners en consumenten kritisch zijn over de duidelijkheid van de planning bij de afhandeling van een individuele klacht en de communicatie daarover. Voor hen is Kifid soms een *black box*: het gevoel is dat er informatie wordt aangeleverd, dat het daarna regelmatig relatief lang stil blijft en dat er dan op verzoek van Kifid weer op zeer korte termijn moet worden gereageerd. Ook uit het

klanttevredenheidsonderzoek van Kifid blijkt dat het managen van de verwachtingen en het bieden van duidelijkheid door Kifid aan het begin van het proces aandachtspunten zijn.

De naleving van bindende uitspraken van Kifid door financieel dienstverleners is groot. Er zijn geen signalen ontvangen in het uitgevoerde onderzoek dat financieel dienstverleners of groepen financieel dienstverleners bindende uitspraken alsnog niet naleven.

Als het gaat om de begrijpelijkheid van de communicatie en informatieverstrekking door Kifid, dan is het oordeel in deze evaluatie kritisch. Het taalniveau op de website van Kifid is veel ingewikkelder dan taalniveau B1 van het Europees referentiekader, een niveau dat vaak door overheidsorganisaties wordt gehanteerd als uitgangspunt voor de communicatie met burgers. De website voldoet niet aan toegankelijkheidseisen die van toepassing zijn voor een toegankelijke website voor alle doelgroepen (waaronder mensen met een beperking). Voorts is de website van Kifid op een behoorlijk aantal onderdelen niet geheel logisch. Ook de begrijpelijkheid van uitspraken is een verbeterpunt.

### Doeltreffendheid

We constateren dat Kifid het doel, problemen helpen oplossen tussen consumenten en financieel dienstverleners, grotendeels weet te bereiken in de zin dat jaarlijks in enkele duizenden zaken een oplossing wordt gevonden tussen de consument en de financieel dienstverlener door de bemiddeling of uitspraak van Kifid. Voor ongeveer een derde van de zaken geldt dat onder begeleiding van Kifid een bemiddelingsresultaat of schikking is bereikt (27%) of dat de consument de klacht alsnog intrekt (5%). Aangezien consumenten (en financieel dienstverleners) die oplossing (beide) actief hebben geaccepteerd, kan er gevoeglijk vanuit worden gegaan dat het probleem naar (redelijke mate van) tevredenheid is opgelost.

In gevallen waarin geen bemiddelingsresultaat of schikking is bereikt, is in ieder geval een uitspraak gedaan door de Geschillencommissie die partijen duidelijkheid biedt. Ook dat kan worden beschouwd als een oplossing, met de kanttekening dat in sommige gevallen consumenten of financieel dienstverleners niet tevreden zijn met de inhoud van de uitspraak en daarmee met de inhoud van de oplossing: ze hadden een andere uitspraak gehoopt of verwacht. Sinds de invoering van de nieuwe structuur (eind 2014) zijn 2.481 uitspraken gedaan (2015 en eerste helft 2016). Daarvan zijn 1.564 zaken vereenvoudigd afgedaan (waarbij is vastgesteld dat de klacht van de consument ongegrond is). In de gevallen waarin de klacht niet vereenvoudigd is afgedaan (917 uitspraken), is in ongeveer 80% van de gevallen (737 uitspraken) de klacht ongegrond verklaard (ten gunste van de financieel dienstverlener) en in 20% van de gevallen (180 uitspraken) is de klacht (deels) gegrond verklaard (ten gunste van de consument).

Uit de door ons gevoerde gesprekken is gebleken dat zowel consumenten als financieel dienstverleners tevreden zijn met het bestaan van (een instituut als) Kifid dat bemiddelt en dat uitspraken doet. Het bestaansrecht van Kifid staat niet ter discussie. De kosten van 'het oplossen van problemen' zijn volgens partijen op deze wijze (aanzienlijk) lager dan de kosten van een rechtsgang en de doorlooptijden zijn (aanzienlijk) korter dan die van een rechtsgang. De aanwezige specialistische kennis bij Kifid, die wordt ingezet om de soms complexe klachten te beoordelen, wordt in algemene zin als voldoende toereikend beschouwd, zeker in vergelijking met de specialistische financiële kennis die een rechtbank (logischerwijs) volgens hen kan hebben.

Gemiddeld krijgt Kifid van consumenten een 6,6 als cijfer. Dat is vergelijkbaar met de score van een ander klachteninstituut (erkend op grond van de Wft), namelijk SKGZ dat een gemiddelde waardering van 6,5 krijgt van consumenten.

Het meest kritisch zijn stakeholders over de zaken die worden afgedaan via de vereenvoudigde procedure: de tevredenheid van consumenten en financieel dienstverleners bij deze zaken is lager dan bij de zaken die op andere wijze worden afgedaan. Dit is gebleken in de door ons gevoerde gesprekken, uit een analyse van de klachten die consumenten bij Kifid of het ministerie van Financiën hebben ingediend en uit het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid heeft laten uitvoeren (klanten geven na de vereenvoudigde afdoening gemiddeld een 5.0).

In de onderzochte periode – januari 2013 tot en met juni 2016 – zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de (werkprocessen van de) organisatie van Kifid. Kifid heeft een nieuwe visie op klachtenbehandeling vastgesteld en heeft *key performance indicators* (kpi's) vastgesteld. Daarnaast kunnen consumenten sinds 2015 online (en dus laagdrempeliger) hun klacht indienen. Ook zijn de bemiddeling door de Ombudsman en behandeling door de Geschillencommissie geïntegreerd (zonder dat dit tot een daling in het aantal zaken met een bemiddelingsresultaat heeft geleid) waardoor de doorlooptijden korter zijn geworden. In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%.

Tegelijkertijd is er op een significant aantal onderdelen nog ruimte voor verbetering (soms veel, soms minder) van de doeltreffendheid en vergroting van de tevredenheid van relevante stakeholders. Deels heeft Kifid verbeteringen op deze onderwerpen reeds in gang gezet maar is het nog te vroeg om over de werking daarvan de kunnen oordelen. Er zijn negen aanbevelingen tot verbeteringen geformuleerd:

1. Kifid kan onderzoeken op welke wijze de bekendheid en vindbaarheid nog verder kan worden vergroot en daarmee de kans verkleinen dat ontevreden consumenten die de interne klachten procedure hebben doorlopen vervolgens Kifid niet weten te vinden.
2. Kifid kan toegankelijker worden voor een bredere doelgroep door (1) de begrijpelijkheid van de communicatie te vergroten en door eenvoudiger taalgebruik te hanteren op de website, in uitingen en in uitspraken, (2) door de website in lijn te brengen met toegankelijkheidseisen en -richtlijnen (Waarmerk Drempelvrij) en (3) door de logica en opbouw van (onderdelen van) de website significant te verbeteren.
3. Kifid kan de doorlooptijden op onderdelen nog verbeteren, bijvoorbeeld door haar communicatie met de financieel dienstverleners te digitaliseren.
4. Kifid kan de door consumenten ervaren rechtvaardigheid (procedurele rechtvaardigheid) vergroten door haar nieuwe visie op klachtbehandeling in praktijk te brengen.<sup>2</sup> Naast aandacht voor de juridische kwaliteit moet er ook aandacht en waardering zijn voor het proces en de vaardigheden.
5. Kifid kan bij de zaakbehandeling (tussentijds) beter communiceren over de stand van zaken en planning en beter de verwachtingen afstemmen over de procesgang naar consumenten en financieel dienstverleners. De nieuwe visie op klachtenbehandeling biedt hier een kans toe. Digitalisering van de processen naar financieel dienstverleners (digitale dossiers) biedt die mogelijkheid ook nadrukkelijk.
6. Kifid kan de gesprekken met consumenten- en brancheorganisaties continueren ten einde te bezien hoe zo veel mogelijk financieel dienstverleners kunnen worden gestimuleerd te kiezen voor bindende uitspraken. Bijvoorbeeld door transparanter te maken voor consumenten welke financieel dienstverleners wel en niet hebben gekozen voor bindende uitspraken bij Kifid, zodat het nog meer dan nu een relevant aspect kan zijn bij de keuze van een consument voor een financieel dienstverlener.

<sup>2</sup> Procedurele rechtvaardigheid kan over veel verschillende manieren verder worden verbeterd: *voice*, *respect* en *explanation*. Partijen willen gehoord worden, serieus worden genomen en met respect worden behandeld. Uitleg en motivering zijn cruciaal voor partijen om uitspraken te kunnen accepteren. Tussentijds informeren zorgt ervoor dat partijen niet onzeker raken over het verloop van de procedure en de mogelijke uitkomst. Verder is belangrijk dat Kifid ook de financieel dienstverlener procedureel rechtvaardig behandelt: ook hier geldt duidelijkheid over procedure, tussentijds informeren, transparantie in stappen en een gemotiveerde uitspraak.

7. Kifid kan meer doen om te voorkomen dat consumenten niet-behandelbare klachten indienen, en vervolgens teleurgesteld kunnen raken omdat Kifid deze klachten niet behandelt.<sup>3</sup> Door duidelijkere communicatie zou Kifid meer dan nu kunnen voorkomen dat klachten worden ingediend die nog niet de interne klachtenprocedure hebben doorlopen (meer dan 4000 in de periode 2013 tot en met juni 2016).
8. Kifid kan het eigen lerend vermogen versterken, bijvoorbeeld door systematischer feedback aan financieel dienstverleners te vragen zoals dat ook gebeurt bij consumenten via een klanttevredenheidsonderzoek.
9. Tot slot: Kifid kan meer dan nu inzetten op het voorkomen dat klachten van consumenten over financieel dienstverleners ontstaan. Kifid kan dit doen door op grond van ingediende klachten en individuele uitspraken actiever richting sectoren te communiceren (*guidance*) over trends en ontwikkelingen in de klachten en over de oordeelsvorming door Kifid, waarmee meer leereffecten kunnen plaatsvinden bij financieel dienstverleners.

### Doelmatigheid en kosten

Onder doelmatigheid verstaan we de verhouding tussen kosten en resultaat. Daarbij staat de vraag centraal of hetzelfde resultaat te behalen is tegen minder kosten (of dat met dezelfde kosten meer resultaat te bereiken zou zijn).

Het functioneren van Kifid wordt door betrokkenen als doelmatig beschouwd op grond van een vergelijking met een rechtsgang. Zaken worden volgens betrokkenen sneller en goedkoper dan via een rechtsgang afgehandeld terwijl de kwaliteit van de oordeelsvorming behoudens een enkele kanttekeningen als hoog wordt beschouwd.

We hebben geconstateerd dat door Kifid wordt gestuurd op kostenbeheersing binnen de organisatie. Het verschil tussen de begroting en de realisatie is op basis van die sturing beperkt gebleven in de evaluatieperiode 2013-2015. Er wordt gebruik gemaakt van een flexibele schil en tijdelijk personeel (in plaats van vast personeel) om pieken op te kunnen vangen. Er wordt ingezet op digitalisering. Op een aantal kostenposten zijn significante besparingen gerealiseerd, bijvoorbeeld bij de kostenpost huisvesting.

Op een aantal onderdelen is nog doelmatigheidswinst te realiseren:

1. Door kostprijzen per (behandelbare) zaak te berekenen en te monitoren, kan Kifid beter onderbouwde afwegingen maken over de gewenste verhouding tussen de kosten per zaak enerzijds en de kwaliteit per zaak anderzijds. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de interactie met de consument en financieel dienstverlener.
2. Daarnaast kan doelmatigheidswinst worden gerealiseerd door een online omgeving te creëren voor de financieel dienstverlener (voor de consument bestaat deze onlineomgeving). Hier wordt overigens al langere tijd aan gewerkt door Kifid, maar tot op heden is het nog niet gerealiseerd. De verwachting van Kifid is dat dit het eerste kwartaal van 2017 alsnog wordt gerealiseerd.
3. Meer aandacht voor uitwisselen met, leren van en samen op te trekken met andere geschilbeslechtsorganisaties (bijvoorbeeld SKGZ). Onderlinge benchmarking ontbreekt terwijl dat de organisatie van Kifid verbetert in haar doelmatigheidsdoelstelling.
4. Door consumenten vroegtijdiger in het traject persoonlijk uitleg te geven over de kans van een klacht (lees: het ontbreken van de kans om gelijk te krijgen), wordt voorkomen dat consumenten op grond van valse hoop lang bij Kifid blijven doorprocederen. Vanzelfsprekend is hierbij wel van belang de zaak van de

<sup>3</sup> Per 1 januari 2017 gaat Kifid klachten die de interne klachtenprocedure bij de financieel dienstverlener nog niet hebben doorlopen direct doorsturen aan betreffende financieel dienstverlener. Daardoor zal de consument in elk geval bij het juiste loket terecht komen.



consumenten eerst goed te kennen en niet af te doen aan het recht van consumenten om hun klacht te laten behandelen.

#### Tot slot

Uit gesprekken blijkt dat in het handelen van Kifid lange tijd de formeel juridische insteek dominant was. Voor professionele klachtbehandeling is echter méér nodig dan alleen aandacht voor de juridische inhoud. In het jaarverslag 2015 (verschenen in mei 2016) heeft Kifid daarom een nieuwe visie op de klachtbehandeling gepresenteerd. Deze nieuwe visie is duidelijk geïnspireerd door inzichten uit het vakgebied van de procedurele rechtvaardigheid.

Wij merken op dat de nieuwe visie van Kifid op klachtbehandeling een belangrijke stap is in het verder verbeteren en professionaliseren van de klachtbehandeling. Alle relevante informatie voor het beoordelen van de klacht komt op tafel. Dit verkleint de kans dat de consument niet tot zijn recht komt als gevolg van ongelijkheid, onervarenheid of onwetendheid (een financieel-specialistische, juridische of procedurele kennisachterstand). In die zin draagt de nieuwe visie bij aan het realiseren van de missie van Kifid. Het is nog te vroeg om te oordelen of de nieuwe visie in de praktijk al tot resultaat leidt, maar in ieder geval biedt deze aanknopingspunten om het functioneren verder te verbeteren.

# Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	11
1.1. Aanleiding evaluatie	11
1.2. Over Kifid	11
1.3. Scope	14
1.4. Onderzoeksaanpak	14
1.5. Leeswijzer	18
2. Toetsingscriteria	19
2.1. Bekendheid en vindbaarheid	19
2.2. Versnippering	21
2.3. Onafhankelijkheid	23
2.4. Consumentenondersteuning	25
2.5. Laagdrempeligheid en begrijpelijkheid	28
2.6. Doorlooptijden	32
2.7. Kwaliteit, naleving en binding van de uitspraken	34
3. Conclusies over doeltreffendheid en doelmatigheid	38
3.1. Vooraf	38
3.2. Doeltreffendheid	39
3.3. Doelmatigheid	46
Bijlage I: Kengetallen	49
Kengetallen indiening en behandeling klachten	49
Doorlooptijden	52
Aantal aangesloten financieel dienstverleners en verhouding bindend / niet-bindend	54
Klachten over (het functioneren van) Kifid	55
Bedrijfsvoering en financiën	57
Bijlage II: Enquêteresultaten	59
Enquête onder consumenten	59
Enquête onder advocaten	63
Bijlage III: Geïnterviewden	66

# 1. Inleiding

In dit eerste hoofdstuk worden achtereenvolgens de achtergrond en aanleiding, de context van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna Kifid) en de aanpak beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

## 1.1. Aanleiding evaluatie

Begin 2011 heeft in de Tweede Kamer een discussie plaatsgevonden over de onafhankelijkheid en het functioneren van Kifid. In deze discussie ging het om de vraag in hoeverre de onafhankelijkheid van Kifid van de financiële sector voldoende was gewaarborgd. Aanleiding hiertoe was het vervroegd opstappen van de toenmalig Financiële Ombudsman de heer Wabeke.<sup>4</sup> Deze discussie heeft geleid tot een verkenning naar de gewenste governancestructuur voor Kifid. In dat onderzoek zijn financiële-, organisatorische- en juridische consequenties van een private vormgeving, een publiek/private vormgeving en een publiekrechtelijke vormgeving geanalyseerd. Destijds is gekozen voor een private organisatie met publiekrechtelijke waarborgen.<sup>5</sup> Dit heeft geleid tot een aanpassing in de structuur van Kifid in 2013. Daarbij heeft de minister van Financiën toegezegd Kifid na twee jaar te evalueren, om *'zeker te stellen dat de ... genoemde criteria daadwerkelijk worden gerealiseerd... Daarbij zal ik met name focussen op de doelstellingen van onafhankelijke geschillenbeslechting en tegengaan van versnippering'*.<sup>6</sup>

Daarnaast bestaat er een aantal wettelijke evaluatiebepalingen op grond waarvan Kifid dient te worden geëvalueerd. Deze komen terug in artikel 18, onderdeel h van de Implementatiewet richtlijn 'buitengerechtelijke geschillenbeslechting consument' en artikel 48f lid 7 en 8 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft<sup>7</sup> (hierna: Bgfo) en houden in dat Kifid ten minste iedere vier jaar dient te worden geëvalueerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie.<sup>8</sup>

Het voorgaande is de concrete aanleiding voor de evaluatie die door KWINK groep in opdracht van het ministerie van Financiën is uitgevoerd en waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan.

## 1.2. Over Kifid

### Wettelijke verankering

In Nederland is de geschillenbeslechting ten aanzien van civiele zaken opgedragen aan de rechterlijke macht. Buitengerechtelijke geschillenbeslechting is een vorm van zelfregulering die in beginsel gebaseerd is op vrijwillige deelname van betrokken partijen, die kunnen kiezen voor een bindende uitspraak.

<sup>4</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31 980 nr. 38 en Tweede Kamer, Handelingen II 2010/11, nr. 87, item 2, pagina 2-3 en <https://www.fintool.nl/15991/kamer-ondervraagt-minister-over-kifid.htm>.

<sup>5</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31 980 nr. 52.

<sup>6</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, 31 980 nr. 52.

<sup>7</sup> Wft staat voor Wet op financieel toezicht.

<sup>8</sup> Zie: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0020421/2016-10-11#Hoofdstuk7>.

Buitengerechtelijke geschillenbeslechting is bedoeld als laagdrempelig alternatief (goedkoper en sneller) voor de rechtspraak.

In de financiële sector heeft de minister van Financiën randvoorwaarden bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting gesteld. Financieel dienstverleners dienen een interne klachtenprocedure te hebben en zijn verplicht zich aan te sluiten bij een door de minister van Financiën aangewezen geschilleninstantie.<sup>9</sup> Kifid is, net als Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) voor aanvullende zorgverzekeringen, aangewezen door de minister van Financiën als geschilleninstantie. Financieel dienstverleners (met uitzondering van aanvullende zorgverzekeraars) dienen zich dus verplicht aan te sluiten bij Kifid.

### Ontstaan en ontwikkeling van Kifid

Kifid is in 2007 opgericht als klachteninstituut voor klachten van consumenten op het gebied van financiële producten en diensten. In Kifid gingen verschillende meer specifieke geschillenbeslechtsers samen (Dutch Securities Institute - DSI), Geschillencommissie Bankzaken, Geschillencommissie hypothecaire financieringen en Ombudsman Verzekeringen. Bij Kifid kunnen klachten worden ingediend over verzekeringen (schade en leven), beleggingen, hypotheke en bankzaken.

In 2011 zijn de statuten van Kifid aangepast, na de eerder genoemde discussie over de onafhankelijkheid van Kifid. Bij deze aanpassing is een aantal waarborgen ingebouwd die de onafhankelijkheid van Kifid moeten borgen. Deze waarborgen behelzen onder meer:<sup>10</sup>

- De minister van Financiën dient in te stemmen met de benoeming van leden van het bestuur en de brancheverenigingen hebben niet langer benoemingsbevoegdheid.
- De minister van Financiën dient in te stemmen met wijzigingen in de samenstelling van personen belast met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting.
- Het ministerie van Financiën dient (na raadpleging van de Tweede Kamer) in te stemmen met de benoeming van de Ombudsman.
- De minister van Financiën dient in te stemmen met de begroting en de jaarrekening.
- De minister van Financiën dient in te stemmen met aanpassing van de statuten en de reglementen.
- Kifid wordt ten minste iedere vier jaar geëvalueerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie.

Volgens de statuten zijn er binnen Kifid drie organen die klachten behandelen: een Ombudsman, een Geschillencommissie en een Commissie van Beroep.

De Ombudsmanfase is de eerste fase van de klachtenbehandeling binnen Kifid. Consumenten kunnen bij Kifid hun klacht indienen nadat ze eerst de interne klachtenprocedure bij de financieel dienstverlener hebben doorlopen. In de Ombudsmanfase wordt met name getracht een schikking te treffen tussen de onderneming en de consument. Indien de partijen daartoe niet bereid blijken, wordt het geschil in de meeste gevallen 'onbemiddelbaar' verklaard, zonder daarbij een oordeel te geven over de vraag in hoeverre partijen in hun recht staan.

Onbemiddelbare klachten komen vervolgens in de meeste gevallen bij de Geschillencommissie terecht. De Geschillencommissie komt op basis van hoor, wederhoor, repliek en dupliek tot een uitspraak.

<sup>9</sup> Zie: Wet op het financieel toezicht (Wft).

<sup>10</sup> Zie: Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf), <http://wetten.overheid.nl/BWBR0020421/2016-10-11/0/Hoofdstuk7>.

In het geval het schadebedrag boven de € 25.000,- ligt, kan de consument of financieel dienstverlener tegen vergoeding van € 500,- in beroep gaan bij de Commissie van Beroep van Kifid.<sup>11</sup>

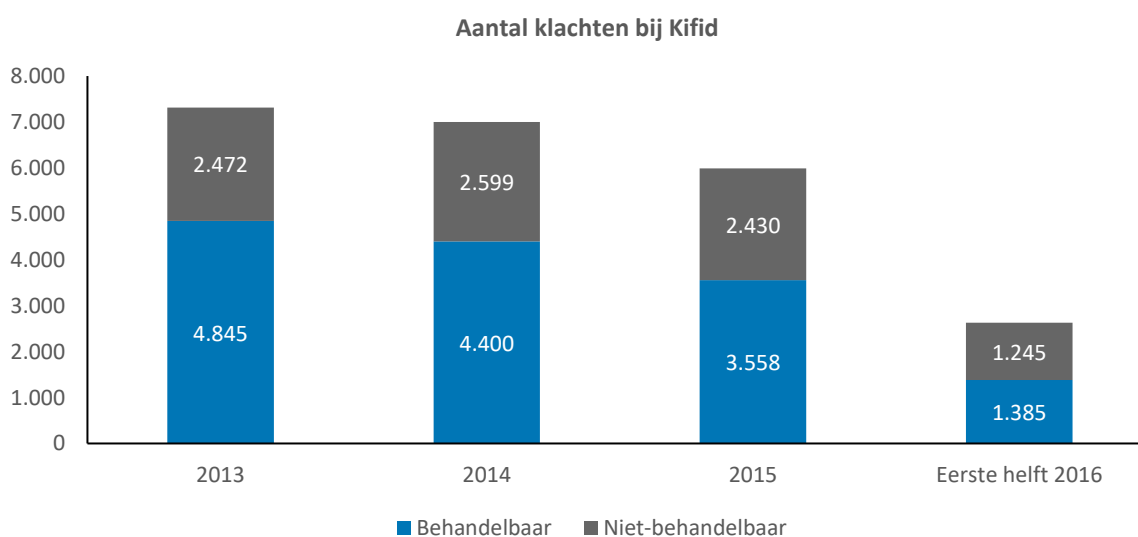
In 2014 heeft Kifid een structuurwijziging doorgevoerd. Deze houdt in dat de beoordeling van de klacht in zowel de fase van de Ombudsman als de fase van de Geschillencommissie is afgeschaft. Dit heeft ertoe geleid dat de bemiddeling door de Ombudsman en de oordeelsvorming door de Geschillencommissie nu binnen één fase plaatsvindt.<sup>12</sup> In de statuten is deze structuurwijziging nog niet doorgevoerd. Kifid is voornemens dit begin 2017 door te voeren.

De afgelopen jaren is Kifid in de media regelmatig onderwerp van discussie geweest.<sup>13</sup> In het jaarverslag van 2015 noemt Kifid negen van de meest gehoorde kritiekpunten (bijvoorbeeld Kifid luistert niet genoeg naar de consument en de procedure is te juridisch ingericht). Als antwoord op deze kritiekpunten komt Kifid met een nieuwe visie op klachtenbehandeling. In de visie geeft Kifid aan zichzelf te zien als een klachtenbehandelaar die luistert en de werkelijke klacht van de consument behandelt. Omdat deze nieuwe visie pas recent is gepresenteerd valt lastig vast te stellen wat het effect hiervan is. In paragraaf 2.4 zullen we nader ingaan op de nieuwe visie van Kifid.

### Omvang Kifid

Er zijn ca. 8.000 financieel dienstverleners aangesloten bij Kifid. Kifid behandelt jaarlijks ongeveer 6.000 tot 7.000 klachten over deze financieel dienstverleners die door consumenten worden ingediend (zie figuur 1).

Een deel van deze klachten is niet-behandelbaar, dat wil zeggen dat een klacht niet voldoet aan een voorwaarde om in behandeling te worden genomen (bijvoorbeeld omdat de interne klachtenprocedure van de financieel dienstverlener nog niet is doorlopen).



Figuur 1. Aantal behandelbare en niet-behandelbare klachten bij Kifid tussen januari 2013 en juni 2016.

<sup>11</sup> Statuten en Reglementen Kifid, zie: [https://www.kifid.nl/fileupload/Statuten\\_Kifid\\_2014\\_.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/Statuten_Kifid_2014_.pdf) en <https://www.kifid.nl/kifid/statuten-en-reglementen>.

<sup>12</sup> Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, zie: [https://www.kifid.nl/fileupload/reglementen/20140110\\_Reglement\\_Ombusman\\_en\\_Geschillencommissie\\_Financiele\\_Dienstverlening.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/reglementen/20140110_Reglement_Ombusman_en_Geschillencommissie_Financiele_Dienstverlening.pdf)

<sup>13</sup> Zie bijvoorbeeld: <http://kassa.vara.nl/gemist/nieuws/consument-verliest-vaker-dan-dienstverlener-bij-het-kifid>.

Eind 2015 werkten er bij Kifid 49 medewerkers. In 2015 was het budget ca. € 8,5 miljoen.<sup>14</sup>

### 1.3. Scope

KWINK groep heeft Kifid geëvalueerd op doeltreffendheid en doelmatigheid. Daarbij heeft het ministerie van Financiën een viertal onderwerpen benoemd die in de evaluatie expliciet aan de orde dienden te komen:

- Onafhankelijkheid;
- Tegengaan versnippering (éénloketgedachte);
- Borging belang consument (waaronder laagdrempeligheid);
- Kosten.

De evaluatieperiode betreft januari 2013 (het moment van introduceren van de extra waarborgen voor onafhankelijkheid) tot en met juni 2016 (het moment van starten van dit onderzoek).

### 1.4. Onderzoeksaanpak

Bij de evaluatie hebben we een gefaseerde aanpak gehanteerd en zijn diverse onderzoeksmethoden ingezet om feiten en meningen te verzamelen over het functioneren van Kifid.

- **Feiten onderzoek.** Op basis van verschillende documenten zijn feiten en cijfers geanalyseerd over het functioneren van Kifid. De bestudeerde documenten zijn onder meer:
  - De statuten en reglementen;
  - De jaarverslagen van Kifid;
  - De klachten over Kifid die bij Kifid zijn binnengekomen;
  - De klachten over Kifid die bij het ministerie van Financiën zijn binnengekomen;
  - De wet- en regelgeving omtrent Kifid;
  - Cijfers over de doorlooptijden van Kifid;
  - Documenten van Kifid ter onderbouwing van werkwijze (bijvoorbeeld dashboard met kern prestatie indicatoren);
  - De website van Kifid.
- **Interviews.** In het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met diverse externe stakeholders en met bestuurders en medewerkers van Kifid. Er zijn 20 gesprekken gevoerd met externe stakeholders, onder meer met andere geschillenbeslechtsers, brancheverenigingen voor de financiële sector, consumentenbelangenverenigingen en overheidsorganisaties. Er zijn vijf gesprekken gevoerd met Kifid, namelijk gesprekken met de voorzitters van respectievelijk het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, een gesprek met de directie, en een gesprek met secretarissen tevens zijnde de ondernemingsraad van Kifid. In bijlage III is een volledige lijst met gesprekspartners opgenomen.
- **Consumentenonderzoek.** Het consumentenonderzoek bestond uit vier delen.
  - Consumentenenquête. Er is een enquête uitgezet in een representatief panel van Nederlandse consumenten (18 jaar en ouder). In deze enquête is onder meer gevraagd naar de bekendheid van

<sup>14</sup> Zie: Jaarverslag Kifid 2015, [https://www.kifid.nl/fileupload/Jaarverslag\\_2015.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/Jaarverslag_2015.pdf).

Kifid en is een aantal uitspraken van Kifid voorgelegd om de begrijpelijkheid en leesbaarheid hiervan, volgens de respondenten, te achterhalen.

- Advocatenuquête. Daarnaast is een enquête onder advocaten uitgezet, met name om een beeld te krijgen van hoe professionele ondersteuners van de consument oordelen over het functioneren van Kifid. Een niet-representatieve steekproef van 144 advocaten heeft deze enquête ingevuld.
- Klanttevredenheidsonderzoek. Kifid laat sinds begin 2016 een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder consumenten die een zaak hebben ingediend bij Kifid. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek van de eerste helft van 2016 zijn meegenomen in deze evaluatie.
- Gesprekken met consumenten(vertegenwoordigers). In totaal zijn er zeven gesprekken met consumenten(vertegenwoordigers) gevoerd om hen te vragen naar hun ervaringen met Kifid.

De evaluatie is uitgevoerd tussen juli 2016 en november 2016.

### **Dynamisch perspectief**

Bij een evaluatie van een organisatie als Kifid kan een statisch perspectief of een dynamisch perspectief worden gehanteerd. Bij het statische perspectief wordt een momentopname gemaakt (een 'foto') en wordt de oordeelsvorming gekoppeld aan die momentopname. Bij een dynamisch perspectief wordt de momentopname gezien vanuit de ontwikkelingen die in de jaren voorafgaand aan de momentopname hebben plaatsgevonden.

In deze evaluatie is voor een dynamisch perspectief gekozen: het presteren in de periode begin 2013 tot medio 2016 is beoordeeld. Bij de oordeelsvorming wordt rekenschap gegeven van waar de organisatie vandaan komt (een 'film' in plaats van een 'foto'), hoe de organisatie zich heeft ontwikkeld, in welke mate de organisatie haar doeltreffendheid en doelmatigheid heeft verbeterd en in welke mate er nog ruimte is om tot verdere verbetering van de doeltreffendheid en doelmatigheid te komen. Er is voor een dynamisch perspectief gekozen omdat Kifid een organisatie in ontwikkeling is. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in de nieuwe visie op klachtenbehandeling die in het jaarverslag van 2015 is gepresenteerd.

### **Onderscheid feiten en percepties in oordeelsvorming**

In de rapportage wordt een onderscheid gemaakt tussen (1) feiten/feitelijke beschrijvingen/cijfers (die onomstotelijk zijn en niet ter discussie staan), (2) percepties van externe stakeholders (opvattingen van partijen waarbij er rekening mee moet worden gehouden dat de partijen die deze opvattingen uiten tegelijkertijd ook een belang en een verwachting kunnen hebben en hun opvattingen dus ook gekleurd kunnen zijn door hun belang of verwachting) en (3) percepties (opvattingen) van Kifid zelf. Dit leidt tot ons oordeel op basis van een zorgvuldige weging van feiten en percepties, waarbij percepties zijn getoetst aan de mate waarin ze kunnen worden gestaafd met feiten en cijfers en zijn onderbouwd met argumenten. Figuur 2 geeft het voorgaande weer.



Figuur 2. Bij de oordeelsvorming maken we onderscheid tussen feiten en percepties.

Hiervoor is aangegeven welke onderzoeksmethoden zijn ingezet om informatie te verzamelen en hoe feiten en percepties worden gebruikt om tot oordeelsvorming te komen.

### Procedurele rechtvaardigheid

In aanvulling op de onderzoeksvisie geven we in deze paragraaf kort aan welke inzichten een rol spelen bij de beoordeling van de (kwaliteit) van klachtbehandeling en de tevredenheid van betrokken partijen hierover. De kernboodschap daarvan is dat bij klachtbehandeling naast inhoudelijke kwaliteit van de uitspraak ook aandacht moet zijn voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid gedurende de gehele klachtenprocedure. Hierna lichten we dat toe.

De financiële sector kan worden gekenschetst als een ingewikkelde en complexe wereld, zeker voor consumenten die veelal weinig gespecialiseerde kennis over de financiële producten hebben. Er kan dan ook snel spanning ontstaan tussen de systeemwereld van de financiële sector, met haar eigen professionaliteit en rationaliteit, en de belevingswereld van consumenten als individuen met een gevoel voor eerlijkheid en rechtvaardigheid.

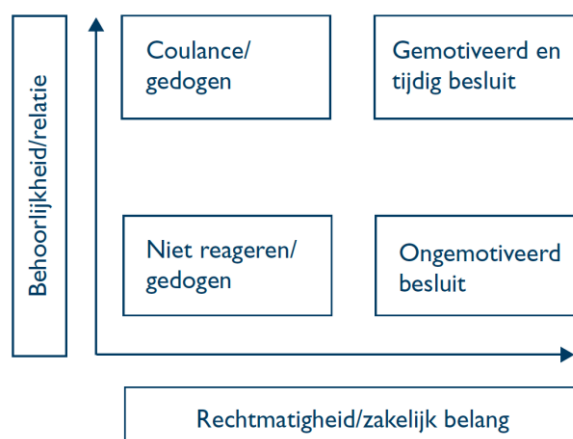
Kifid behandelt klachten van consumenten over financieel dienstverleners met als doel het oplossen van problemen tussen consumenten en financieel dienstverleners. Uit inzichten vanuit de gedragswetenschappen kan worden afgeleid dat de klanttevredenheid van consumenten over organisaties met een geschillenbeslechtingsfunctie wordt beïnvloed door de zogeheten 'ervaren procedurele rechtvaardigheid'. Vanuit sociale psychologie is hiernaar veel onderzoek gedaan. Hierbij is het belangrijk om te realiseren dat een klacht veelal een uiting van ongenoegen is; mensen voelen zich niet gehoord, niet serieus genomen. Soms begrijpen ze ook simpelweg de informatie niet. Dit kan leiden tot boosheid, frustratie, et cetera. Als de instantie die de klacht behandelt dan met een moeilijk te begrijpen formeel juridische insteek (en weinig persoonlijke houding) reageert, is de kans groot dat een (klein) conflict verder escaleert. Procedurele rechtvaardigheid kan op hoofdlijnen worden gevat in:



- **Stem geven.** Het gaat hierbij niet zozeer om zeggenschap of controle, het gaat om ‘voice’, de mogelijkheid voor de consument om zijn of haar verhaal te vertellen. Om de ander daadwerkelijk een stem te geven, is het niet voldoende om de ander alleen te laten vertellen. Daar hoort bij dat actief wordt geluisterd en daadwerkelijk wordt getoond dat de ander is gehoord en begrepen.
- **Respect tonen.** Mensen willen ook serieus worden genomen en met respect worden behandeld. In de kern gaat het er eigenlijk om dat mensen niet als nummer worden behandeld, maar als een persoon. Een manier om dit te doen is door middel van doorvragen achter het juridische geschil en door oog te hebben voor de emotionele kanten ervan. Wat speelt er achter het juridische conflict?
- **Uitleg geven.** Mensen hebben behoefte aan informatie (waarom is deze beslissing genomen, wat gebeurt er hierna, et cetera). Uitleg geven, waarbij ook wordt getoetst of het is overgekomen, zorgt ervoor dat partijen zich zekerder voelen over de procedure en daar vertrouwen in krijgen. Het helpt als dit persoonlijk gebeurt.

Gebleken is dat mensen die een procedure als ‘eerlijk’ ervaren en zich daarbij serieus genomen voelen (en zich als ‘mens voelen behandeld en niet als nummer’), de uitkomst eerder accepteren en daar dus ook meer tevreden mee zijn dan in het geval waarin diezelfde uitkomst tot stand komt in een proces waarin zij zich minder serieus genomen voelen.

Gegeven het voorgaande is van het belang om onderscheid te maken in enerzijds de rechtmatige/zakelijke kant van een zaak en anderzijds de behoorlijke/relatieve kant van klachtbehandeling. Een rechtmatige klachtenbehandeling richt zich uitsluitend op de toepassing van juridische regels op de case. Bij behoorlijke klachtenafhandeling is oog voor persoonlijk contact en medeleven. Deze kunnen elkaar versterken maar uitsluitend wanneer ze beide worden toegepast. Een rechtmatige uitspraak zonder oog voor behoorlijkheid leidt tot een door de consument ervaren ongemotiveerd besluit met het risico op verdere escalatie. Een behoorlijk besluit zonder oog voor rechtmatigheid leidt tot gedogen met een risico op partijdigheid. Wanneer bij een besluit zowel oog is voor rechtmatigheid als behoorlijkheid leidt dit tot een gemotiveerd en tijdig besluit dat betrokkenen eerder als eerlijk zullen ervaren (zie figuur 3).<sup>15</sup>



Figuur 3. Uiteenzetting van behoorlijkheid en rechtmatigheid.

Kortom, klachtbehandeling is meer dan alleen de inhoudelijke behandeling van de klacht (dit noemt Kifid overigens ook zelf in het jaarverslag van 2015). Bij professionele klachtbehandeling behoort er zowel aandacht te zijn voor de juridische inhoud van de zaak als voor de relationele kant.

Bij klachtbehandeling zijn altijd (minstens) twee partijen betrokken, namelijk de consument en de financieel dienstverlener. Gelet op de achterstand in kennis van de consument over het juridisch kader, past het bij professionele klachtbehandeling om deze ongelijkheid te compenseren, zoals het verduidelijken van de procedure en het achterhalen van de kern van de klacht, zodat beide partijen volwaardig aan de procedure kunnen deelnemen. Tegelijkertijd gaat deze ongelijkheidscompensatie zeker niet zover dat Kifid als advocaat

<sup>15</sup> Van Slingelandt-Lezing, Eerlijk bestuur: over rechtmatigheid en behoorlijkheid, Alex Brenninkmeijer, Bestuurskunde 2007 – 1, pagina 58 – 62.

van de consument optreedt. Hierbij moet niet uit het oog worden verloren dat de financieel dienstverlener ook partij is en procedureel rechtvaardig behandeld wil worden.

## 1.5. Leeswijzer

In het vervolg van dit evaluatierapport beschrijven we in hoofdstuk twee de bevindingen ten aanzien van de toetsingscriteria. In hoofdstuk drie komen we vervolgens tot ons oordeel over de doeltreffendheid en de doelmatigheid, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van de inzichten die in hoofdstuk twee zijn opgetekend.

In bijlage I is een overzicht met de kengetallen van Kifid in de evaluatieperiode 2013 tot en met juni 2016 opgenomen. In bijlage II zijn de enquêteresultaten integraal opgenomen (de resultaten zijn waar relevant ook in het rapport zelf opgenomen bij de desbetreffende onderdelen). In bijlage III is een overzicht met de gesprekspartners opgenomen.

## 2. Toetsingscriteria

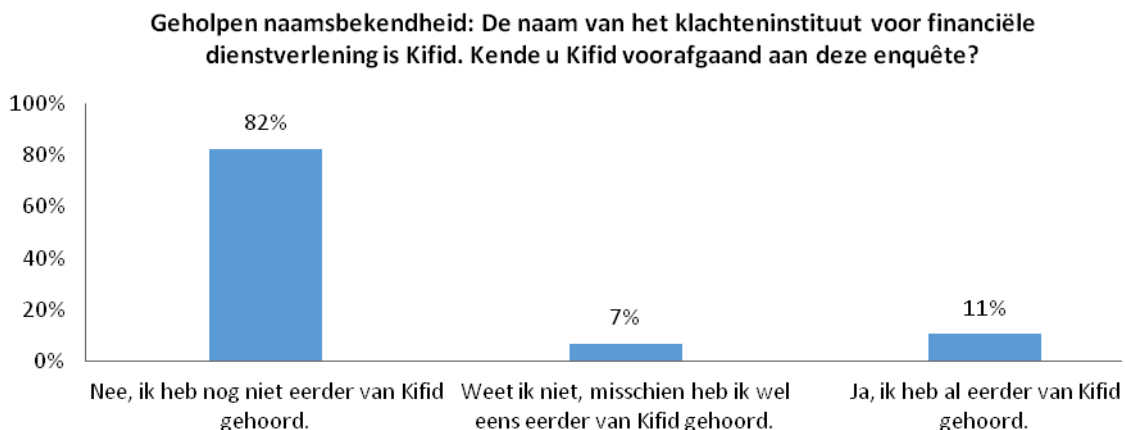
In dit hoofdstuk behandelen we de toetsingscriteria die onderdeel vormen van deze evaluatie. We volgen hierbij de 'customer journey' van een consument bij Kifid. Deze begint met de bekendheid met en vindbaarheid van Kifid. Daarna behandelen we twee aspecten die van invloed kunnen zijn op het al dan niet indienen van een zaak bij Kifid door een consument, namelijk de ervaren versnippering en onafhankelijkheid. Vervolgens gaan we in op de ondersteuning die de consument geboden krijgt. Hierop volgt de laagdrempeligheid en de begrijpelijkheid van de procedure, communicatie en uitspraken. Voorlaatst kijken we naar de doorlooptijden van de processen bij Kifid, onder meer de doorlooptijd tussen het indienen van de klacht en de uitspraak van Kifid. Tot slot volgt de uitspraak en de opvolging daarvan, die we behandelen in het laatste deel over de kwaliteit, binding en naleving.

### 2.1. Bekendheid en vindbaarheid

#### Feiten en cijfers over naamsbekendheid

De spontane naamsbekendheid van Kifid is op grond van het uitgevoerde consumentenonderzoek 7% (N=466). Dat betekent dat 7% van de respondenten zelf Kifid heeft genoemd bij de vraag naar het klachteninstituut dat in Nederland kan bemiddelen of uitspraak kan doen bij een geschil tussen een consument en een financieel dienstverlener.<sup>16</sup>

De geholpen naamsbekendheid is 11% (zie de figuur 4 hierna).



Figuur 4. Geholpen naamsbekendheid respondenten N = 466.

#### Feiten en percepties over vindbaarheid

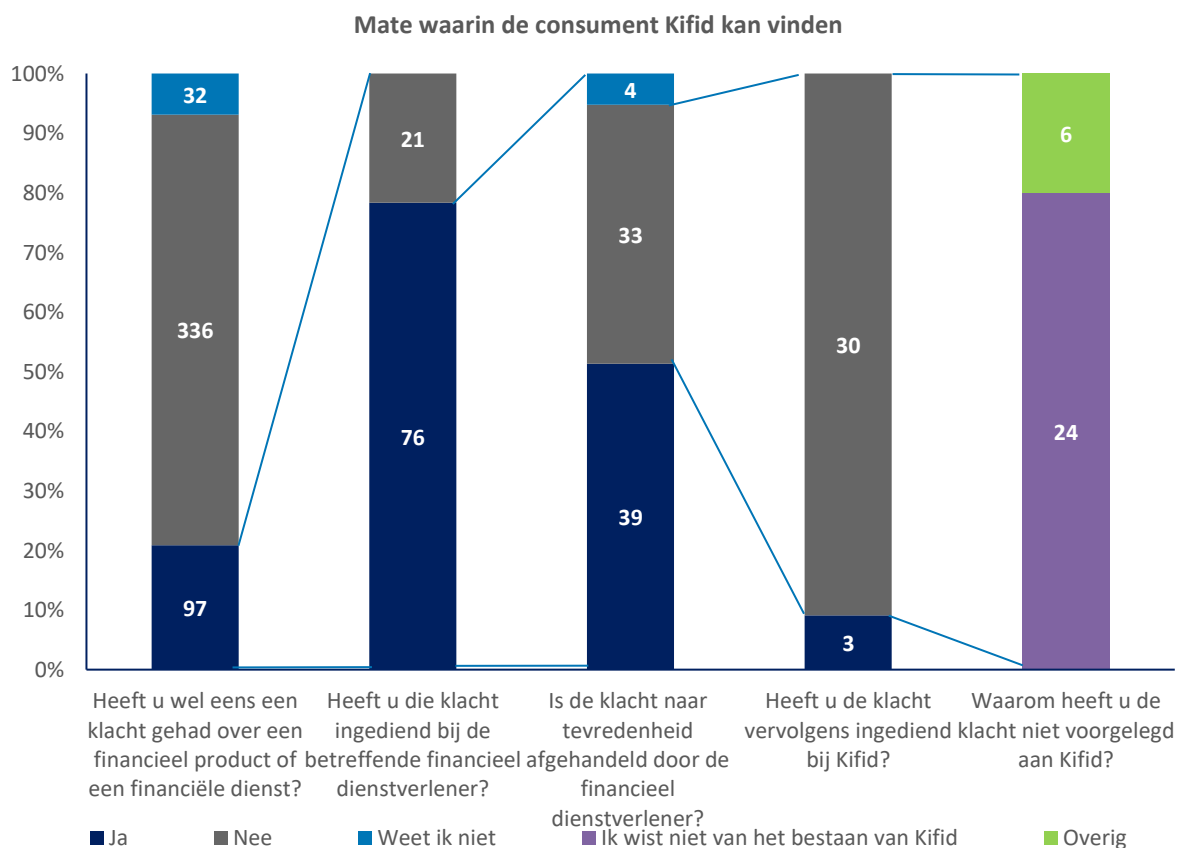
Voor een klein deel van de 466 respondenten uit ons onderzoek, geldt dat ze wel eens een klacht hebben gehad over een financieel dienstverlener of - product (97 respondenten) én de klacht hebben ingediend bij de financieel dienstverlener (76 respondenten). Van deze groep gaf een deel aan niet tevreden te zijn over het

<sup>16</sup> In dit onderzoek zijn geen cijfers naar voren gekomen over de spontane naamsbekendheid van klachteninstellingen als SKGZ of de SGC (waarmee Kifid het best vergelijkbaar zou zijn), maar wel over die van de Nationale Ombudsman (waarmee Kifid niet één op één vergeleken mag worden). Een peiling in maart 2015 wees uit dat 12,4% van de Nederlandse bevolking spontaan de Nationale Ombudsman noemt, als instantie die klachten behandelt over de overheid.

resultaat van de interne klachtprocedure van de financieel dienstverlener (33 respondenten). Het grootste deel van die groep heeft vervolgens geen klacht bij Kifid ingediend (30 respondenten). Daarvan geven 24 respondenten aan de klacht niet bij Kifid te hebben ingediend omdat ze niet van het bestaan van Kifid wisten, geven twee personen aan de klacht niet te hebben ingediend omdat ze zichzelf weinig kans gaven om alsnog gelijk te krijgen en gaf één persoon aan het niet de moeite waard te vinden om zijn gelijk te halen (en hebben drie personen aangegeven om een andere reden geen klacht bij Kifid te hebben ingediend).

Opvallend is dat het argument ‘niet van het bestaan van Kifid te weten’ verhoudingsgewijs veel voorkomt, vooral in het licht van het gegeven dat financieel dienstverleners verplicht zijn consumenten aan het einde van het doorlopen van de interne klachtenprocedure erop te wijzen dat consumenten die niet tevreden zijn terecht kunnen bij Kifid. Lastig vast te stellen hierbij is of de consument daadwerkelijk de volledige interne klachtenprocedure heeft doorlopen. Bij grotere banken en verzekeraars bestaat deze interne klachtenprocedure vaak uit meerdere fasen. Als de interne klachtenprocedure niet geheel is afgerond, bestaat de kans dat de consument inderdaad niet is geweest op het bestaan van Kifid of dat de informatie over Kifid (achteraf) onvoldoende indruk heeft gemaakt op de consument.

Hierna volgen de resultaten uit de consumenten enquête, waarop het voorgaande is gebaseerd. Figuur 5 is een illustratie waarmee de voorgaande figuren worden samengevat.



Figuur 5. Resultaten over de vindbaarheid van Kifid in de consumentenenquête, het aantal respondenten per categorie staat in de grafiek.

Hoewel het in dit onderzoek gaat om een indicatie op grond van 30 van de 466 respondenten (de steekproef is daardoor beperkt<sup>17</sup>) en het niet vaststaat of de consument in alle gevallen de volledige interne klachtenprocedure had doorlopen en daardoor wellicht niet op de hoogte was van de mogelijkheid een klacht aan Kifid voor te leggen, is de uitkomst zodanig (van die kleine groep van 30 heeft een relatief groot deel aangegeven niet te weten van het bestaan van Kifid) dat dit aanleiding is aan te bevelen om de vindbaarheid nader te onderzoeken om daarmee ook de kans te verkleinen dat ontevreden consumenten niet bij Kifid terecht komen omdat ze ‘onbekend zijn met het bestaan van Kifid’.

In de enquête onder advocaten geeft 79% aan tevreden te zijn over de vindbaarheid van Kifid. Kanttekening bij dit cijfer is dat dit uitsluitend advocaten betreft die ervaring hebben met Kifid.

### Mogelijke verbeteringen om de bekendheid en vindbaarheid te vergroten

Er zijn verschillende mogelijkheden om de bekendheid en vindbaarheid van Kifid te vergroten. Vanuit het perspectief van de consument is het belangrijk dat Kifid goed vindbaar is voor consumenten met een klacht over financieel dienstverleners en die niet tevreden zijn met de interne klachtafhandeling:

- Een belangrijk instrument daarvoor is de doorverwijzing naar Kifid door de financieel dienstverleners. De onderzoekers doen daarom de aanbeveling dat er vanuit het ministerie van Financiën, de AFM en Kifid wordt nagedacht over effectieve interventies om de doorverwijzing van de financieel dienstverleners naar Kifid verder te optimaliseren. Hierbij zijn diverse interventies denkbaar, waarvan er hierna een aantal worden genoemd. Ten eerste door intensivering van het toezicht door AFM (meer prioriteit op het toezicht of financieel dienstverleners conform de wet doorwijzen) of – indien dat niet toereikend blijkt – door nadere eisen te stellen aan de doorverwijzing. Een andere mogelijke interventie is bijvoorbeeld een risicoverzwaren voor de dienstverlener bij niet adequate doorverwijzing. Te denken valt hierbij aan onder andere het verder oprekken van de termijn waarbinnen de consument een klacht moet hebben ingediend bij Kifid (hier zijn door Kifid reeds stappen in gezet). Een andere mogelijkheid zou bijvoorbeeld kunnen zijn het omdraaien van de bewijslast, waardoor deze bij de financieel dienstverlener komt te liggen.
- Een ander instrument is het vergroten van de algemene bekendheid van het instituut door meer naar buiten te treden dan thans het geval is. Hierbij merken we op dat naar buiten treden iets anders is dan opiniërend zijn. Kifid zou naar buiten moeten treden, maar daarbij de onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten aanzien van consumenten en financieel dienstverleners goed in het oog moeten houden.

## 2.2. Versnippering

Vanuit het perspectief van de consument is het van belang dat een klacht over een financieel dienstverlener of een financieel product eenvoudig in te dienen is. Versnippering van de klachtbehandeling kan dat in de weg staan. Onder versnippering verstaan we de mate waarin consumenten het risico lopen te verdwalen tussen verschillende alternatieve geschillenbeslechtingsinstanties. Er bestaan in Nederland verschillende geschillenbeslechtingsinstanties waarvan SKGZ (voor aanvullende zorgverzekeringen) en Kifid zijn aangewezen

---

<sup>17</sup> Het primaire doel van de consumenten enquête was de vindbaarheid en bekendheid van Kifid te toetsen. Op dat punt zijn de enquêteresultaten representatief (vanwege de omvang van de steekproef). Daarom is gebruik gemaakt van een representatief panel van consumenten, die Kifid wel én niet kennen. De vragen over redenen om wel of niet naar Kifid te gaan, konden alleen worden gesteld aan het (kleine) deel van de respondenten dat wel eens klacht heeft gehad én ontevreden was over de afhandeling door de financieel dienstverlener én zich vervolgens niet tot Kifid heeft gewend.

op grond van de Wft. Daarnaast is er onder meer de SGC (veel niet financiële geschillen kunnen daar worden ingediend) en de Ombudsman Pensioenen.

### Percepties over versnippering

Gesprekspartners geven aan dat eventuele versnippering met de oprichting van Kifid in 2007 juist is afgenomen ten opzichte van het verleden. Dit komt doordat een aantal instituten in Kifid is samengegaan: onder meer de Geschillencommissies Bankzaken en Hypothecaire Financieringen, de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV) en het DSI. Ook wordt aangegeven dat, behoudens SKGZ voor de aanvullende zorgverzekeringen, alleen Kifid is aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechter op grond van de Wft en geen andere organisatie(s).<sup>18</sup>

Of versnippering ertoe leidt of kan leiden dat consumenten niet bij Kifid terecht komen is niet eenduidig vast te stellen.

Eenzijds is in de gesprekken met stakeholders naar voren gebracht dat consumenten doorgaans geen last zullen hebben van eventuele versnippering omdat de financieel dienstverlener consumenten op grond van een wettelijke verplichting naar Kifid moet doorverwijzen (na afhandeling van de interne klachtenprocedure). Hierbij past de kanttekening dat er in gesprekken ook signalen worden gegeven dat (relatief kleine) financieel dienstverleners na afloop van de interne klachtenprocedure niet altijd adequaat verwijzen naar Kifid. Daarnaast blijkt uit de cijfers dat er jaarlijks ruim duizend consumenten zijn die zich al tot Kifid wenden, terwijl ze nog niet de interne klachtenprocedure hebben doorlopen en nog niet zijn doorverwezen naar Kifid. Deze consumenten hebben Kifid dus weten te vinden, terwijl ze er nog niet naar zijn doorverwezen.

Daarnaast kan op basis van figuur 5 worden geconcludeerd dat een deel van de consumenten waarvan de klacht niet naar tevredenheid was afgerond door de financieel dienstverlener geen klacht bij Kifid heeft ingediend. Zij geven hierbij aan dat zij niet van het bestaan van Kifid wisten. Hierbij passen wel enkele kanttekeningen. Ten eerste staat het niet vast dat deze consumenten de volledige interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Ook is het niet een gegeven dat deze consumenten daadwerkelijk een klacht bij Kifid hadden ingediend als ze van het bestaan op de hoogte waren geweest.

### Feitelijke doorverwijzing van geschillen

Consumenten die hun geschil indienen bij de verkeerde klachtinstantie, worden door de geschilbeslechtsinstanties doorverwezen naar de juiste instantie. Naar eigen zeggen door een aantal van deze instituten (zoals bijvoorbeeld SKGZ, SGC en Ombudsman Pensioenen) komt dat wel eens voor. Bij de één gaat het om 'enkele keren', bij de ander komt het regelmatig voor ('de ene dag een paar keer, dan weer een paar dagen niet').

Toch is daarmee niet uitgesloten dat consumenten die niet tevreden zijn over de afhandeling via de interne klachtenprocedure bij een financieel dienstverlener hun weg naar Kifid niet vinden. Immers, als een consument terecht komt bij de website van de SGC dan zou de consument tot de (verkeerde) conclusie kunnen komen dat er in Nederland geen Geschillencommissie is voor financiële producten of diensten aangezien daar niet tot summier wordt doorverwezen naar Kifid als Geschillencommissie voor financiële producten. We adviseren Kifid op dit punt afstemming te zoeken met de SGC ten einde doorverwijzing en/of vermelding via de website van de SGC te realiseren.

---

<sup>18</sup> Zie: Staatscourant 2015, nr. 19487.

Op haar beurt mag van Kifid worden verwacht dat zij op de eigen website meer duidelijkheid geeft richting consumenten die een klacht willen indienen over een zorgverzekeraar. Nergens op de website van Kifid wordt verwezen naar het SKGZ, het instituut dat op grond van de Wft als buitengerechtelijke geschillenbeslechter voor (aanvullende) zorgverzekeringen is aangewezen. Uit een analyse van het 'register Kifid' op de website van Kifid blijkt dat het zoeken op de naam van een (grote)zorgverzekeraar leidt tot het beeld bij de consument dat de zorgverzekeraar niet is aangesloten bij Kifid (want de verzekeraar komt niet naar voren in de zoekresultaten), zonder dat de consument duidelijk wordt gemaakt dat hij of zij zich tot SKGZ moet richten.<sup>19</sup> Het is daardoor denkbaar dat consumenten die eerst bij Kifid terechtkomen, op grond van de Kifid-website besluiten om hun klacht te laten rusten (terwijl ze dat mogelijk niet zouden doen als ze zouden weten dat ze bij SKGZ terecht kunnen).

Tot slot: in verschillende gesprekken is de ogenschijnlijke overlap in werkprocessen van Kifid en SKGZ aan bod gekomen. We zouden een intensievere samenwerking en interactie tussen beide organisaties verwachten dan we hebben aangetroffen. Bijvoorbeeld als het gaat om kennisdeling (zoals over de vraag hoe secretarissen/medewerkers kunnen worden getraind in hun communicatieve vaardigheden), om benchmarking (van doorlooptijden en van de voorzieningen die het management kan treffen om ze te verkorten) en mogelijk ook om gezamenlijke inkoop te organiseren. We adviseren Kifid meer te investeren in deze samenwerking, om daarmee de eigen doeltreffendheid en doelmatigheid te kunnen bevorderen. In gesprekken kwam bovendien meermaals de vraag naar boven of moet worden aangestuurd op een samengaan van organisaties om één loket te creëren voor de consument of om meer doelmatigheid te realiseren. Deze vraag is door ons in het kader van dit onderzoek niet goed te beantwoorden aangezien geen uitgebreid onderzoek is verricht naar SKGZ en naar deze optie in het bijzonder. Een mogelijk samengaan van deze organisaties in de toekomst of het ontwikkelen van een gezamenlijk loket (waarachter verschillende organisaties schuilgaan) kan op termijn worden verkend, maar tegelijkertijd is ons beeld dat realisatie van de verbeterpunten - die in deze evaluatie naar voren komen - waarschijnlijk niet wordt bevorderd door het verbeterproces direct te belasten met een parallel proces van een onderzoek naar samengaan.

## 2.3. Onafhankelijkheid

### Feitelijke waarborgen voor onafhankelijkheid

We richten ons allereerst op de onafhankelijkheid van Kifid ten opzichte van de financiële sector. Er is een aantal waarborgen getroffen om de onafhankelijkheid van Kifid te verzekeren. Een aantal van de waarborgen zijn:

- Het bestuur is onafhankelijk en naar behoren samengesteld. Dit blijkt doordat bestuursleden gedurende ten minste één jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn of zijn geweest bij een financiële onderneming of beroepsorganisatie daarvan (artikel 46, tweede lid van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen – Bgfo). Tevens is de te volgen procedure bij de benoeming van bestuursleden schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring aan de minister van Financiën voorgelegd (artikel 46, derde lid Bgfo).
- Een lid van de Commissie van Beroep of van de Geschillencommissie mag vanaf ten minste één jaar voor de aanvaarding van de functie en gedurende de uitoefening van de functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of een financiële onderneming (artikel 21.7 van de statuten van Kifid en artikel 47, eerste lid Bgfo). In de statuten is

<sup>19</sup> Zie: <https://www.kifid.nl/dienstverleners/kifid-register>.

tevens opgenomen dat een lid van de Commissie van Beroep of van de Geschillencommissie gedurende drie jaar nadat hun functie tot een eind is gekomen niet werkt voor een aangesloten financieel dienstverlener of een beroepsorganisatie daarvan (artikel 21.8 van de statuten).

- In de statuten en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen is onder meer vastgelegd dat de minister van Financiën instemming verleent bij de (her)benoemingen van bestuursleden (artikel 5.4 van de statuten en artikel 48a Bgfo), de Ombudsman (artikel 20.4 van de statuten en artikel 48a Bgfo), bij een wijziging in de samenstelling van personen die zich bezighouden met geschillenbeslechting (artikel 48a Bgfo), bij de begroting (artikel 28.1 en artikel 48f, vierde lid, Bgfo), de jaarrekening (artikel 48f, zesde lid), de reglementen (artikel 48a Bgfo) en bij (het wijzigen van) statuten (artikel 30.1).

Kifid heeft niet alleen een relatie met de sector, maar ook met de minister. De huidige institutionele inbedding brengt mee dat de minister een aantal bevoegdheden heeft (zie paragraaf 1.2).

### Percepties over onafhankelijkheid

Gesprekspartners hebben aangegeven dat Kifid in het verleden (voor 2013) als een verlengstuk van de financiële sector werd gezien. Er waren zorgen over de onafhankelijkheid van Kifid ten opzichte van de financiële sector. Dat beeld is volgens betrokkenen vooral ontstaan doordat de vertegenwoordigende brancheorganisaties het bestuur van Kifid vormden. Het beeld, of de zorg, van betrokkenen was dat via de bestuursfuncties expliciet of impliciet invloed uitgeoefend zou worden op de functionarissen binnen Kifid die de geschillen behandelen. Er zou dan een cultuur kunnen bestaan of ontstaan waarin het gemakkelijker is voor deze functionarissen om bij een individuele zaak ten faveure van de financieel dienstverlener te beslissen dan ten faveure van de consument. Hoewel er ook toen volgens Kifid voorzieningen waren getroffen om dat te voorkomen, had Kifid op dat punt volgens betrokkenen in ieder geval de schijn tegen.

Anderzijds geven enkele gesprekspartners geven aan een aantal van die bevoegdheden in de huidige situatie dubbelop te vinden. Het gaat om de instemming door de minister van Financiën bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie of van de Commissie van Beroep. Deze functionarissen worden immers benoemd door het onafhankelijke bestuur, waarvan de benoeming ook al de instemming van de minister behoeft. Bovendien wordt opgemerkt dat Kifid hierdoor mogelijk niet onafhankelijk genoeg van het ministerie zou kunnen zijn. Door instemming met de benoeming van leden van de geschillencommissie, komt de politieke lijn mogelijk dichtbij de inhoudelijke werkzaamheden van Kifid.

In het klanttevredenheidsonderzoek van Kifid geeft overigens 75% van de consumenten een voldoende voor de onafhankelijkheid, waarvan 56% een 8 of hoger. Uit gesprekken blijkt dat de belangrijkste grond voor twijfel vanuit de consumentenhoek aangaande de onafhankelijkheid van Kifid betrekking heeft op het gegeven dat Kifid wordt bekostigd door de financiële sector zelf. De zorg is dat 'wie betaalt uiteindelijk ook bepaalt'. In de enquête onder advocaten geeft 39% aan tevreden te zijn over de onafhankelijkheid van Kifid. 32% van de advocaten is ontevreden, 21% geeft aan niet tevreden en niet ontevreden te zijn en 7% geeft aan het niet te weten.

### Conclusie over onafhankelijkheid

In de in 2011 gekozen structuur is gepoogd het juiste evenwicht te vinden in de relaties van Kifid met enerzijds de sector en anderzijds het ministerie ("de politiek"). Gekozen is voor een privaat model met publieke waarborgen. Destijds ging de aandacht vooral uit naar het voorkomen van onwenselijk invloed vanuit de sector; de minister kreeg daartoe een aantal bevoegdheden. De positionering verschoof dus op het spectrum van privaat naar publiek.



De getroffen voorzieningen beoogden tegemoet te komen aan de zorg over de onafhankelijkheid van Kifid die er in het verleden was. De financiële sector is in de huidige situatie niet meer vertegenwoordigd in het bestuur en bovendien heeft de minister van Financiën een aantal bevoegdheden gekregen ten einde *checks and balances* te creëren ten aanzien van het onafhankelijke bestuur.

We merken op dat we geen concrete signalen hebben ontvangen dat deze waarborgen in de praktijk niet goed functioneren. Ons beeld op grond van een analyse van de voorzieningen en de door ons gevoerde gesprekken is dat de gecreëerde waarborgen bijdragen aan de door de gesprekspartners ervaren onafhankelijkheid. De voorzieningen dragen bij aan het voorkomen van ongewenste invloed door de sector op het functioneren van Kifid in individuele zaken of op bijvoorbeeld de begroting van Kifid. Deze waarborgen zijn en blijven belangrijk omdat de onafhankelijkheid van Kifid altijd onder een vergrootglas ligt.

Er zijn ook zorgen. Zo is ook in de evaluatie vanuit consumenten de zorg geuit dat de financiële sector betaalt en dus zou bepalen. De sector bekostigt Kifid maar heeft geen invloed op de begroting van Kifid (anders dan dat de sector natuurlijk altijd haar stem kan laten horen over de begroting) en ook niet op de geschilbeslechting zelf. Hierbij kan worden opgemerkt dat ook het ook in het financiële toezicht voorkomt dat onafhankelijke instituten door de sector worden bekostigd; dit geldt voor de AFM en DNB. Ook daarvoor geldt dat publieke voorzieningen de onafhankelijkheid moeten waarborgen.

Het destijds gekozen palet aan waarborgen voor onafhankelijkheid is niet onlogisch tegen de achtergrond van de situatie van toen. Dat was een situatie waarin de onafhankelijkheid van Kifid ten aanzien van de financiële sector door een deel van de buitenwereld in twijfel werd getrokken en de 'reparatie' van de onafhankelijkheid werd gezocht in een aantal bevoegdheden van de minister als tegenwicht. Tegelijkertijd merken we op dat ook onafhankelijkheid van de overheid en de politiek een belangrijke waarde is. In dat in dat licht verdient, mede gegeven de instemming die de minister van Financiën al heeft ten aanzien van bestuursbenoemingen bij Kifid, het instemmingsrecht van de minister bij benoeming van leden van de Geschillencommissie een nadere afweging. De instemmingsbevoegdheid zou vervangen kunnen worden door een constructie waarin het bestuur van Kifid bij het benoemen van leden van de Geschillencommissie niet afhankelijk is van het verkrijgen van instemming van de minister (en dus ook een eventueel advies of bezwaar van de minister dienaangaande naast zich neer zou moeten kunnen leggen).

## 2.4. Consumentenondersteuning

### Nieuwe visie op klachtenbehandeling van Kifid

In het jaarverslag 2015 (verschenen in mei 2016) heeft Kifid een nieuwe visie op klachtbehandeling gepresenteerd (zie paragraaf 1.3). Deze nieuwe visie is duidelijk geïnspireerd door inzichten uit de procedurele rechtvaardigheid. In de visie geeft Kifid aan zichzelf te zien als een klachtenbehandelaar die luistert en de werkelijke klacht van de consument behandelt. Daarbij geeft Kifid aan dat de werkelijke klacht soms niet de klacht is zoals de consument die heeft geformuleerd. Om achter de werkelijke klacht te komen geeft Kifid aan dat het belangrijk is om contact te hebben met de consument, bij voorkeur telefonisch, om de klacht te verifiëren en waar nodig de klacht aan te vullen.

Uit gesprekken en uit de toelichting bij de nieuwe visie op klachtbehandeling blijkt dat in het handelen van Kifid lange tijd een formeel juridische insteek dominant was. Uit gesprekken met consumenten- en brancheorganisaties blijkt dat nog steeds veel aandacht bij Kifid uitgaat naar de uitspraken van Kifid en de juridische correctheid daarvan. Het doen van juridisch correcte uitspraken is belangrijk. Een positieve kant

hiervan is dat het de uniformiteit en betrouwbaarheid van uitspraken verhoogt en daarmee ook de voorspelbaarheid hiervan, hetgeen disciplinerend kan werken op het gedrag van financieel dienstverleners.

Echter, voor professionele klachtbehandeling is méér nodig dan alleen aandacht voor de juridische inhoud. De nieuwe visie van Kifid op klachtafhandeling is een belangrijke stap in het verder professionaliseren van de klachtbehandeling, doordat alle relevante informatie voor het beoordelen van de klacht op tafel komt en daarmee de kans wordt verkleind dat de consument niet tot zijn recht komt als gevolg van ongelijkheid, onervarenheid of onwetendheid (een financieel-specialistische, juridische en/of procedurele kennisachterstand). In die zin draagt de nieuwe visie bij aan het realiseren van de missie van Kifid. Immers, door de consument goed te bevragen over de klacht wordt duidelijk waar het conflict over gaat en wordt ook duidelijk wat nodig is om het conflict op te lossen.

De nieuwe visie betekent een omslag in het denken en handelen binnen Kifid, juist gelet op de formeel juridische insteek die lange tijd dominant is geweest. Om de nieuwe visie in de praktijk te brengen is naast aandacht voor de juridische kwaliteit, ook expliciet tijd en aandacht nodig voor implementatie van (handen en voeten geven aan) de visie en voor de, verder te ontwikkelen, conflicthanterings- en gespreksvaardigheden bij de secretarissen en de leden van de Geschillencommissie.

Uit de gesprekken bij Kifid is gebleken dat de visie nu daadwerkelijk geïmplementeerd gaat worden. Enkele eerste stappen worden daartoe gezet. Kifid is naar eigen zeggen bezig een nieuw handboek voor secretarissen op te stellen waarin de nieuwe visie een plek moet krijgen. Voor secretarissen is een kpi (*key performance indicator*) ingesteld waarin is opgenomen dat er telefonisch contact moet worden opgenomen. Ook is Kifid in gesprek met een universiteit om te gaan onderzoeken wat het beste moment is om telefonisch contact op te nemen.

Het is nog te vroeg om te oordelen of de nieuwe visie in de praktijk al tot resultaat leidt omdat de visie dateert van begin 2016. Daarom doen de onderzoekers Kifid de suggestie om binnen de organisatie voldoende tijd en aandacht voor de implementatie van deze nieuwe visie in het proces en de daarbij horende vaardigheden uit te trekken. Bijvoorbeeld door (meer) training, intervisie en '*coaching on the job*'. Gelet op het belang van deze professionaliseringsslag, waarin de secretarissen een cruciale rol spelen, geven de onderzoekers Kifid expliciet in overweging om in de vernieuwde versie van het handboek aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen: de vragen die de secretaris kan stellen aan zowel de consument als de financieel dienstverlener, de manier waarop verkend kan worden welke belangen er spelen en wat de 'klacht achter de klacht' is, de manier waarop verkend kan worden of er ruimte is voor een bemiddelingsgesprek bij beide partijen, het belang van reflectie op emoties die spelen, de wijze waarop verslag kan worden gelegd van gemaakte afspraken ten behoeve van de andere partij, et cetera.

Sommige financieel dienstverleners maken zich zorgen over de nieuwe visie van Kifid op klachtafhandeling. Hun zorg is dat als gevolg van die nieuwe visie Kifid naast consumenten gaat staan in plaats van boven consumenten (en financieel dienstverleners). Die zorg is niet onbegrijpelijk. Echter, dat Kifid aan ongelijkheidscompensatie doet past bij professionele klachtbehandeling en betekent niet dat Kifid zich gaat opstellen als advocaat van de consument. Zoals Kifid ook aangeeft in de nieuwe visie past bij deze visie ook transparantie richting de financieel dienstverleners, in de zin dat voor hen transparant moet zijn dat er contact is met de consument en waartoe dat contact heeft geleid (bijvoorbeeld welke aanvullende relevante informatie naar boven is gehaald). Kifid zegt daarom schriftelijk richting financieel dienstverlener duidelijk te maken waartoe een interventie richting een consument heeft geleid, dus of de klacht is veranderd en hoe. Juist door uitleg te geven over de gevolgde stappen en transparant te zijn, geeft Kifid ook invulling aan het gevoel van

procedurele rechtvaardigheid voor de financieel dienstverlener. Kifid kan dit nog meer verbeteren door te gaan werken met digitale dossiers en door ook de financieel dienstverlener een digitale omgeving te bieden waarin zaken kunnen worden gevolgd.

### Vereenvoudigde procedure en procedurele rechtvaardigheid bij Kifid

Verder is uit het onderzoek naar voren gekomen dat er bij zowel financieel dienstverleners als consumenten kritiek bestaat op de vereenvoudigde procedure. 15 van de 78 klachten die over Kifid zijn ingediend bij Kifid in de eerste helft van 2016 gingen over de vereenvoudigde procedure. Een klacht kan via de gewone procedure<sup>20</sup> en via de vereenvoudigde procedure worden behandeld. De vereenvoudigde behandeling wordt gevolgd in zaken waarin zeer aannemelijk is dat de klacht ongegrond is, aldus artikel 36 van het Reglement.<sup>21</sup> De zaak wordt in deze procedure beoordeeld door een enkelvoudige kamer van de Geschillencommissie op basis van het schriftelijke dossier. Als de financieel dienstverlener in zijn verweer uitsluitend verwijst naar het standpunt dat zij in de interne klachtprocedure heeft aangevoerd, dan volgt geen repliek en dupliek voor partijen. Als de financieel dienstverlener op de klacht van de consument met een inhoudelijke reactie komt, dan krijgt de consument wel de mogelijkheid te reageren op het verweer. Hiermee wordt volgens Kifid voorkomen dat consumenten ten onrechte de indruk krijgen dat Kifid hun klacht afwijst uitsluitend op basis van het verweer. De afwijzende uitspraken die na een vereenvoudigde behandeling zijn gedaan, zijn niet-bindend. De consument kan niet in beroep gaan bij Kifid, maar wel naar de gewone rechter.

Deze kritiek kan wellicht worden verklaard doordat de klachten van de consument in de vereenvoudigde procedure ongegrond worden verklaard en daardoor consumenten relatief ontevreden zijn. Echter, uit onderzoek naar de ervaren procedurele rechtvaardigheid is gebleken dat de uitkomst voor mensen belangrijk is, maar dat de weg waarop tot die uitkomst is gekomen ook van belang is als het gaat om of mensen zich rechtvaardig behandeld voelen (zie paragraaf 1.4). Uit de gesprekken en de ingediende klachten is naar voren gekomen dat een deel van de kritiek op deze vereenvoudigde procedure betrekking heeft op het feit dat partijen onvoldoende het gevoel hebben gehoord te zijn. Kifid schrijft in de nieuwe visie: 'Duidelijkheid is in het belang van alle partijen. Daarom moeten we uitleggen waarom een klacht kansloos is, zeker als daaruit onbegrip bij de consument blijkt. Zulke klachten uit onbegrip worden doorgaans in een vereenvoudigde procedure afgewezen. Deze uitleg hoeft niet alleen in een uitspraak. Uitleg per telefoon zal de snelheid en duidelijkheid vergroten en tot reëlere verwachtingen leiden. Mogelijk wordt de klacht na uitleg zelfs ingetrokken.' Kifid geeft hiermee zelf al aan dat juist bij deze klachten aandacht moet zijn voor factoren die de ervaren procedurele rechtvaardigheid kunnen versterken (zoals uitleg geven, gehoord doen voelen en motivering). Het proces en de vaardigheden van de secretaris spelen hierbij een belangrijke rol. Onderzoekers doen Kifid de suggestie om de vereenvoudigde procedure zowel op de inhoud als op het proces tegen het licht te houden. Juist bij een vereenvoudigde afdoening is procedurele rechtvaardigheid essentieel.

Daarnaast is het belangrijk dat consumenten zich niet alleen tijdens het klachtbehandelingsproces gehoord voelen, maar zeker ook hun verhaal herkennen in de uitspraak zelf. Hierbij helpt het dat een uitspraak begrijpelijk is voor consumenten, maar ook dat de argumenten van partijen, zowel die van consumenten als financieel dienstverleners, worden genoemd en gemotiveerd, ook als deze juridisch minder relevant zijn. Hier gaan we verder op in bij het onderdeel begrijpelijkheid.

---

<sup>20</sup> Zie verder het Reglement voor de gewone procedure.

<sup>21</sup> Zie:

[https://www.kifid.nl/fileupload/reglementen/20140110\\_Reglement\\_Ombusman\\_en\\_Geschillencommissie\\_Financiele\\_Dienstverlening.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/reglementen/20140110_Reglement_Ombusman_en_Geschillencommissie_Financiele_Dienstverlening.pdf)

4

## 2.5. Laagdrempeligheid en begrijpelijkheid

### Laagdrempeligheid

Bij de beoordeling van de laagdrempeligheid hebben wij voornamelijk gekeken naar de kosten voor de consument en de doorlooptijd in vergelijking tot een proces bij de rechter. In het algemeen kan worden gesteld dat het indienen van een klacht bij Kifid laagdrempelig is.

- Uit het bestuderen van de statuten en reglementen van Kifid blijkt dat er geen kosten zijn voor de consument (tenzij de consument een uitspraak van de Commissie van Beroep wenst – dat kost € 500 - en tenzij de consument zich juridisch wil laten bijstaan door bijvoorbeeld een eigen advocaat, in 2015 deed iets meer dan 24% van de consumenten dit volgens cijfers van Kifid zelf) en het indienen van een klacht kan relatief eenvoudig online.
- Het is een laagdrempelig alternatief ten opzichte van de gang naar de rechter. Die is duurder, vergt vaker juridische bijstand en kent langere doorlooptijden.
- Ook uit het klanttevredenheidsonderzoek komt dat 84% van de consumenten een voldoende geeft voor de laagdrempeligheid en 62% een 8 of hoger. De laagdrempeligheid wordt, in vergelijking met andere factoren, dus relatief positief beoordeeld.

### Begrijpelijkheid van de schriftelijke communicatie van Kifid

Als het gaat om de begrijpelijkheid van de (schriftelijke) communicatie dan is het van belang onderscheid te maken tussen de communicatie in brieven en e-mails, de communicatie via de website en de communicatie in de uitspraken.

In de enquête gaven advocaten aan relatief positief te oordelen over de begrijpelijkheid in de communicatie van Kifid (zie figuur 19 in bijlage II). Wij zien deze groep echter niet als een representatieve afspiegeling van de Nederlandse samenleving en zijn op een aantal punten kritisch op de begrijpelijkheid van de (schriftelijke) communicatie van Kifid,<sup>22</sup> met name als het gaat om de website:

- Het taalniveau op de website is veel ingewikkelder dan taalniveau B1 van het Europees referentiekader, een niveau dat vaak door overheidsorganisaties wordt gehanteerd als uitgangspunt voor de communicatie met burgers. Waar voor de uitspraken kan worden betoogd dat ingewikkeld taalgebruik inherent is aan de complexiteit van financiële producten en diensten en er een noodzaak is om de juiste juridische terminologie te hanteren, gaat deze argumentatie voor de website niet op.<sup>23</sup>
- De website voldoet niet aan toegankelijkheidseisen die van toepassing zijn op een toegankelijke website voor alle doelgroepen (waaronder mensen met een beperking).<sup>24</sup>
- De website is op een behoorlijk aantal onderdelen niet geheel logisch. Er is een aantal voorbeelden ter illustratie te geven:

<sup>22</sup> Zes van de 78 klachten in de eerste helft van 2016 gaan over de communicatie van Kifid.

<sup>23</sup> Een eerste voorbeeld betreft de sneltest (zie <https://www.kifid.nl/consumenten/sneltest-on-behandelbaarheid>) waarin aan de consument vier vragen worden gesteld (1) Heeft u uw klacht voorgelegd aan de directie of klachtafdeling van de financieel dienstverlener (FD) en haar een redelijke termijn gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren? (2) Klopt het dat er nog geen drie maanden zijn verstreken na de reactie van de FD? (3) Als de FD niet heeft gereageerd op uw klacht, blijft u dan binnen de termijn van één jaar met uw reactie? (4) Is de FD tegen wie u klacht zich richt, aangesloten bij Kifid? U kunt dit controleren in het register. Wij constateren dat vraag 2 nodeloos ingewikkeld is geformuleerd en dat vraag 3 onbegrijpelijk is. Een ander voorbeeld betreft de uitleg over wanneer een uitspraak bindend is of niet-bindend. Dat is geen eenvoudig verhaal, omdat er uitzonderingen zijn. Tegelijkertijd kan de uitleg worden verbeterd.

<sup>24</sup> Zie <http://www.drempelvrij.nl/> voor meer informatie over toegankelijkheid.

- Er is een sneltest<sup>25</sup> op grond waarvan consumenten snel kunnen zien of hun klacht behandelbaar (dat wil zeggen dat aan de toelatingseisen is voldaan) is voor Kifid, maar die is lastig vindbaar. Via een andere route worden consumenten eerst gevraagd zich te registreren, zonder dat de sneltest is doorlopen. Dat kan ertoe leiden dat de consument zich registreert, en er pas later achter komt dat Kifid de klacht niet kan behandelen.
- Er is een register waarin consumenten kunnen controleren of de financieel dienstverlener waartegen de klacht zich richt, is aangesloten bij Kifid. Raadpleging van dit register leidt tot verstrekking van onduidelijke informatie aan consumenten.<sup>26</sup> In het ideale geval zou de website en het register voorgeprogrammeerd moeten zijn, in de zin dat slimme en logische zoekresultaten worden teruggegeven, ten minste als de consument zoekt naar financieel dienstverleners.
- Er zijn via Kifid ook links te vinden naar de klachtenafdelingen van de financieel dienstverleners. Echter, de manier waarop dat wordt gedaan kan bij de consument leiden tot verwarring.<sup>27</sup>
- Een consument kan ook een klacht indienen over Kifid. Echter, onderaan de toelichting daarover wordt de consument doorgeleid naar het indienen van een klacht over een financieel dienstverlener.
- Tot slot is niet alle informatie die wordt verstrekt actueel. Zo wordt in de schets van het proces dat consumenten doorlopen bij Kifid nog uitgegaan van het oude proces, waarin de bemiddeling door de Ombudsman een aparte stap was in plaats van geïntegreerd in het traject dat ook kan leiden tot een uitspraak van de Geschillencommissie.

### Begrijpelijkheid van de uitspraken van Kifid

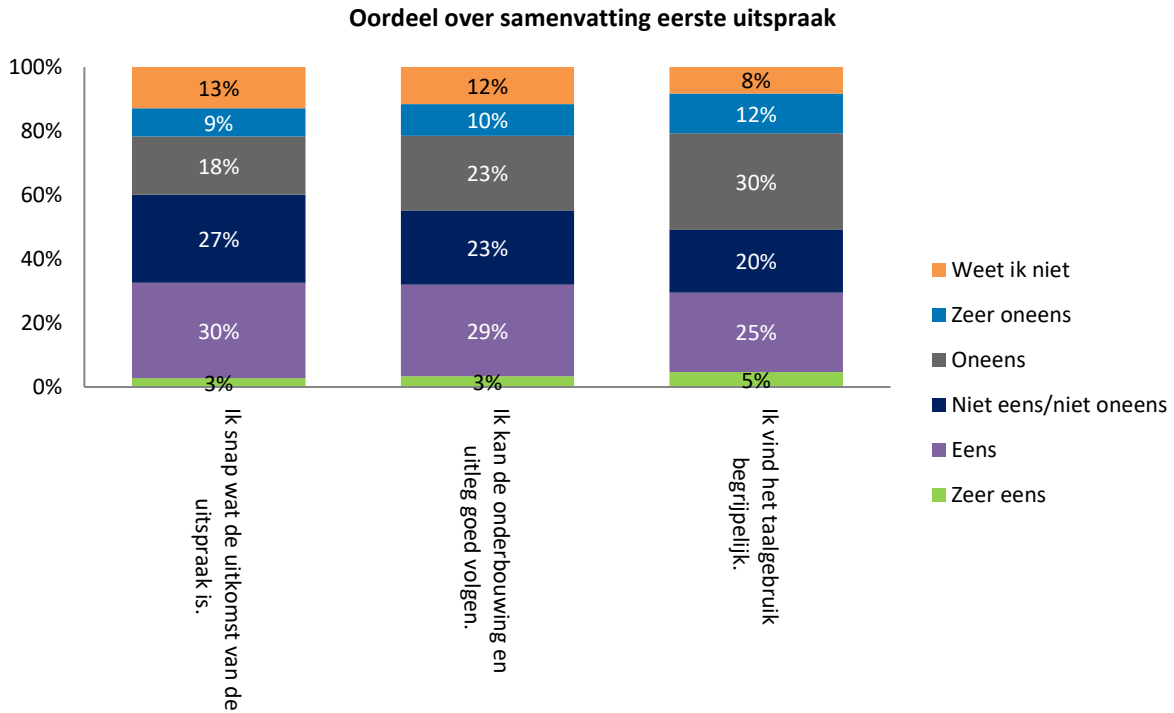
Ook de begrijpelijkheid van uitspraken is een ontwikkelpunt. In een enquête onder een representatief panel van consumenten zijn twee samenvattingen van uitspraken van Kifid voorgelegd.<sup>28</sup> Kifid neemt deze samenvattingen op als onderdeel van de uitspraak. Aan consumenten is gevraagd aan te geven of ze de tekst begrijpelijk en leesbaar vinden (N=466). Respectievelijk 42% en 29% van de respondenten geven aan het oneens te zijn de stelling dat het taalgebruik in de eerste respectievelijk de tweede samenvatting begrijpelijk was (met andere woorden: ze vinden het taalgebruik niet begrijpelijk). Op de stelling: 'Ik snap wat de uitkomst van de uitspraak is', geven respectievelijk 27% (samenvatting eerste uitspraak) en 22% (samenvatting tweede uitspraak) van de respondenten aan het hiermee oneens te zijn.

<sup>25</sup> zie <http://bit.ly/2eBeTcv>.

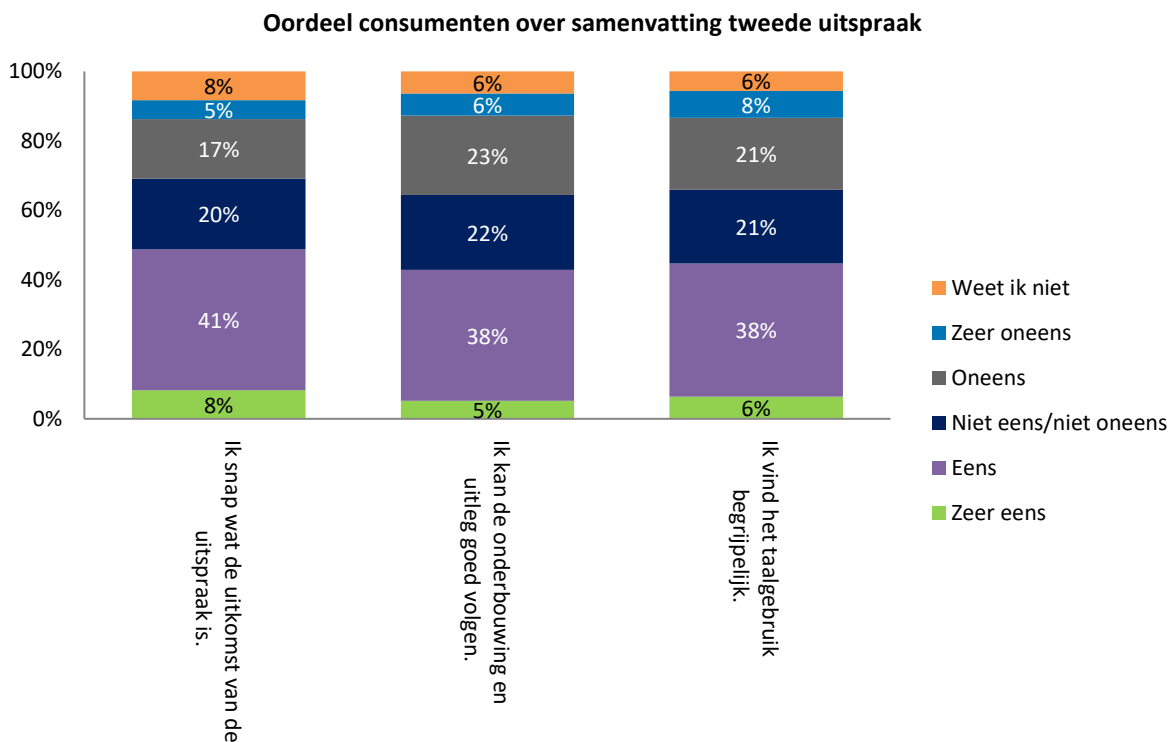
<sup>26</sup> Een aantal voorbeelden: Rabobank is aangesloten bij Kifid. Als een consument 'Rabobank' intoetst in het register, dan wordt de consument gemeld "Meer dan 100 resultaten gevonden voor 'Rabobank', verfijn uw zoekopdracht en zoek opnieuw." Dat is niet gebruiksvriendelijk. Intikken van CZ groep leidt tot opmerkelijk resultaat. Aan de consument wordt in dat geval het zoekresultaat 'PSA Financial Services Nederland B.V.' getoond met daaronder diverse handelsnamen en relaties. Dat is opmerkelijk, omdat iemand die CZ groep intoetst op zoek zal zijn naar de zorgverzekeraar (en naar SKGZ doorverwezen zou moeten worden) en niet naar een auto-gerelateerd bedrijf.

<sup>27</sup> Als bijvoorbeeld een consument de naam van Ditzo in het bedrijfsregister invult, dan komt de consument op een pagina terecht waar deze consument kan klikken op 'informatie over klachtprocedure'. Hierop klikken leidt niet tot de informatie die de consument verwacht (namelijk de klachtprocedure bij Kifid), maar linkt de consument door naar een website van ASR waar de consument bij de financieel dienstverlener zelf een klacht kan indienen. De consument raakt zo de weg kwijt, want die is waarschijnlijk niet op zoek naar de klachtregeling van Ditzo maar die wil weten of Kifid een klacht over Ditzo kan behandelen. Immers, boven de zoekfunctie staat dat men bij Kifid een klacht kan indienen als de dienstverlener is aangesloten bij Kifid.

<sup>28</sup> Kifid heeft de samenvattingen geselecteerd op basis van door ons meegegeven selectiecriteria: één samenvatting over bankzaken en één over verzekeringen; één uit 2013 of 2014 en één uit 2015 of 2016; één samenvatting waar Kifid positief over is en één samenvatting waar Kifid kritisch op is. In bijlage II zijn beide samenvattingen opgenomen.



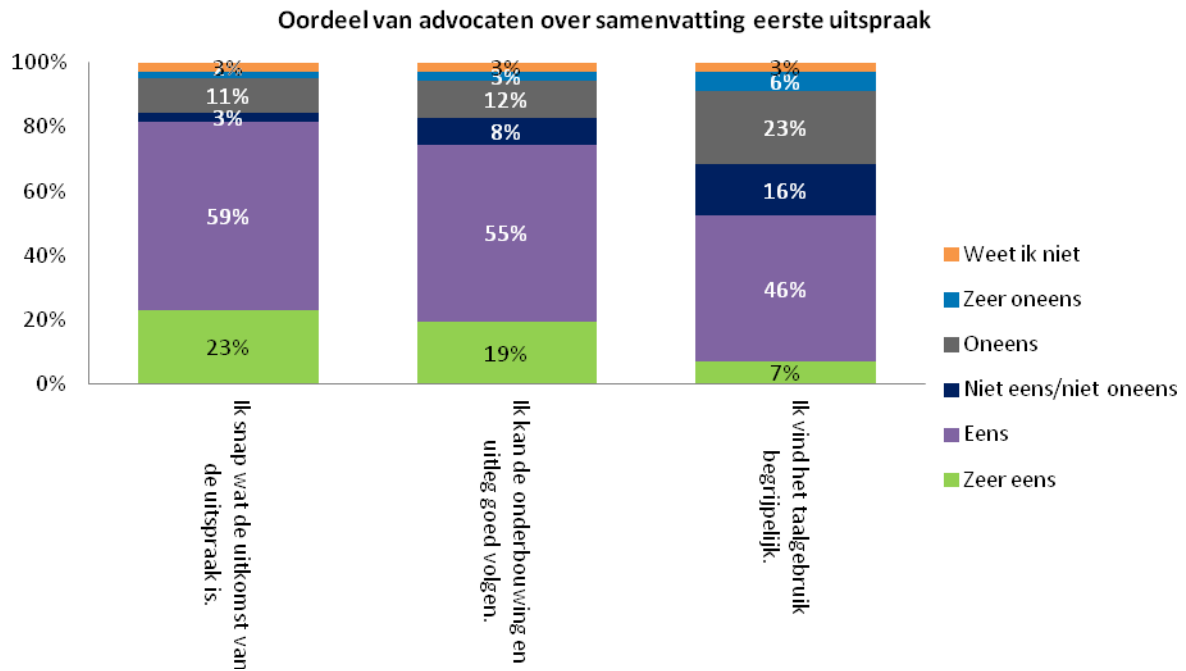
Figuur 6. Oordeel consumenten over leesbaarheid en begrijpelijkheid eerste samenvatting N = 466.



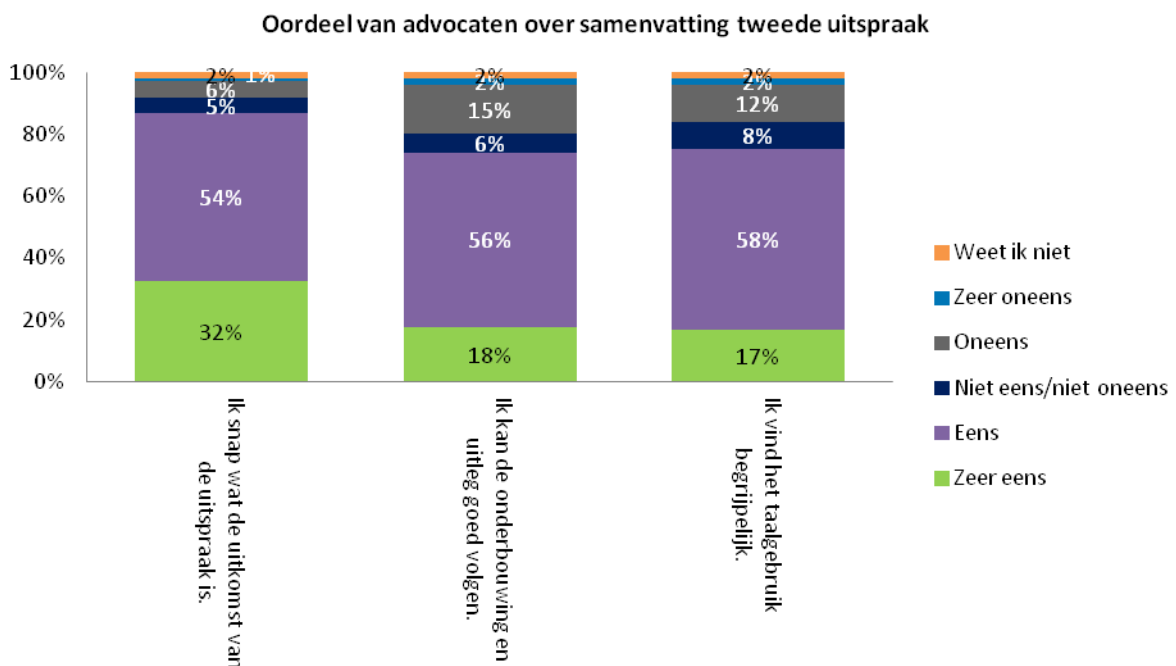
Figuur 7. Oordeel consumenten over leesbaarheid en begrijpelijkheid samenvatting tweede uitspraak N = 466.

Advocaten zijn minder kritisch over de begrijpelijkheid dan consumenten, maar ook onder hen vindt 29% (de eerste uitspraak) respectievelijk 14% (de tweede uitspraak) het taalgebruik in de uitspraak niet begrijpelijk (zie rechterkolom in de twee figuren hierna). 53% (eerste uitspraak) respectievelijk 75% (tweede uitspraak) van de

advocaten geven aan het eens te zijn met de stelling 'ik vind het taalgebruik begrijpelijk'. Ook van een groep juridisch professionals vindt dus niet iedereen het taalgebruik begrijpelijk.



Figuur 8. Oordeel advocaten over leesbaarheid en begrijpelijkheid eerste uitspraak N = 145.



Figuur 9. Oordeel over samenvatting tweede uitspraak N = 142.

Gelet op het belang dat Kifid hecht aan de laagdrempeligheid van het instituut en de nieuwe visie op klachtbehandeling is de begrijpelijkheid van uitspraken een duidelijk ontwikkelpunt.

## Mogelijke verbeteringen ten behoeve van de (schriftelijke) communicatie

Wij bevelen aan de schriftelijke communicatie eenvoudiger en actueler te maken:

- **Taalgebruik.** We bevelen aan (a) een - eenvoudiger - taalniveau te kiezen (bijvoorbeeld B1 of bijvoorbeeld het ccc-model van Renkema<sup>29</sup>) en (b) vervolgens de communicatie daarmee in de lijn te brengen, dit geldt voor zowel de communicatie via de website als de overige communicatie (waaronder uitspraken). Voor uitspraken merken we daarbij op dat juridisch taalgebruik niet in alle onderdelen van de uitspraak kan worden voorkomen, maar dat bij onderdelen als ‘Samenvatting’ en ‘Bevindingen’ terminologie en taal kan worden gebruikt die de begrijpelijkheid voor consumenten vergroot (en waarbij dus geen afbreuk wordt gedaan aan de juridische correctheid).
- **Toegankelijkheid en logica website.** We bevelen aan de toegankelijkheid van de website te vergroten (door te gaan voldoen aan de richtlijnen van het ‘Drempels weg-waarmerk’ en door de *customer journey* centraal te stellen) en de logica, opbouw, routing en content van de website te verbeteren.

## 2.6. Doorlooptijden

### Percepties over doorlooptijden

Uit gesprekken met stakeholders komt naar voren dat de doorlooptijden de afgelopen jaren zijn verbeterd, al wordt de termijn nog steeds als relatief lang ervaren. Uit de door ons uitgevoerde enquête onder advocaten blijkt dat zij in vergelijking met andere aspecten het meest kritisch zijn over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld door Kifid: 47% geeft aan niet tevreden te zijn met die snelheid (zie figuur 19 in bijlage II).

Hierbij past de opmerking dat Kifid ten aanzien van de doorlooptijd ook afhankelijk is van dienstverlener en consument, die niet altijd hun reactietermijnen halen. Stakeholders geven toe dat ze soms zelf soms ook sneller kunnen handelen in de fase waarin informatie moet worden geleverd, maar ze hebben ook het beeld dat Kifid meer snelheid kan betrachten.

Ontevredenheid van financieel dienstverleners en consumenten over doorlooptijden hangt met name samen met de door hen ervaren onduidelijkheid over de planning van de afhandeling van een individuele klacht. Voor hen is Kifid soms een *black box*: het gevoel is dat er informatie wordt aangeleverd, dat het daarna regelmatig relatief lang stil blijft en dat er dan op verzoek van Kifid weer op zeer korte termijn moet worden gereageerd. Ook uit het klanttevredenheidsonderzoek van Kifid blijkt dat het managen van de verwachtingen en het bieden van duidelijkheid door Kifid aan het begin van het proces aandachtspunten zijn.

### Feitelijke ontwikkeling in doorlooptijden

Het beeld van stakeholders dat de doorlooptijden korter zijn geworden komt overeen met de cijfers over de doorlooptijden van zaken bij Kifid. In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%. In dezelfde periode daalde het aantal behandelbare zaken dat tussen de 91 en 180 dagen werd afgerond van 39% naar 23% van de zaken. Belangrijk kantelpunt hiervoor lijkt het moment dat de structuur is gewijzigd en de processen van bemiddeling en geschilbeslechting in de loop

---

<sup>29</sup> In het ccc-model zijn drie dingen van belang in de communicatie: tekst komt overeen met het doel en de verwachting van de lezer (Correspondentie), de keuzen in bijvoorbeeld formulering passen bij elkaar (Consistentie) en de tekst is vrij van fouten (Correct). Deze drie onderwerpen dienen te worden beoordeeld ten aanzien van het type van de tekst, de inhoud, de structuur, de formulering en de presentatie. Zie: Renkema, J. (2012). Tekstkwaliteit scoort: het CCC-model als hulpmiddel bij het beoordelen van onderwijs(teksten). In E. Mijts (red.), Seminar Publicaties Universiteit van Aruba, (pp. 9-21).



van 2014 in elkaar zijn geschoven. Wat opvalt, het aandeel zaken met een langere looptijd dan 181 dagen is stabiel is gebleven. Mogelijk komt dit omdat de nieuwe structuur in oktober 2014 is ingevoerd en het dus langer duurt voordat de doorwerking hiervan in zaken met een lange doorlooptijd te zien is. Een andere mogelijkheid is dat relatief ingewikkelde zaken veel tijd kosten in de beoordelingsfase. Tot slot blijkt uit de cijfers dat 85% van de zaken binnen de ADR-norm (90 dagen na het compleet hebben van het dossier)<sup>30</sup> wordt afgehandeld.

Het is positief dat Kifid naast een externe norm (zoals de ADR-richtlijn die voorschrijft dat consumenten binnen 90 dagen nadat het dossier compleet is, een oordeel ontvangen van de Geschillencommissie) ook een aantal interne streefnormen heeft opgesteld aangaande de doorlooptijden. Zo wil Kifid bijvoorbeeld in 95% van de gevallen de consument binnen 7 dagen laten weten of de klacht behandelbaar is, wil Kifid in 95% van de gevallen binnen 14 dagen behandelbare klachten toewijzen aan een secretaris en wil Kifid in 95% van de gevallen binnen 180 dagen na binnenkomst bij Kifid behandelbare dossiers hebben afgehandeld. Positief is ook dat uit de systemen van Kifid goed te achterhalen is of deze doorlooptijden worden gehaald, waarbij ook overzichten per secretaris worden gemaakt die volgens Kifid worden gebruikt bij de aansturing van secretarissen.

### Mogelijke verbeteringen ten behoeve van doorlooptijden

Er is een aantal verbeterpunten als het gaat om het verkorten van de doorlooptijden:

- Het lukt Kifid goed om binnen 7 dagen de consument te laten weten of de klacht behandelbaar is: dat lukte in de evaluatieperiode gemiddeld in minder dan 3 dagen. Echter, vervolgens duurde het gemiddeld meer dan 28 dagen voordat de klacht is toegewezen aan een secretaris, terwijl de interne streefnorm is dat dit in 95% van de gevallen binnen 14 dagen moet lukken. Bij dit deel van het proces gaat kostbare tijd verloren. In de zomer van 2016 (officieel na afloop van de evaluatieperiode) heeft Kifid de capaciteit vergroot. Dit heeft er mede toe geleid dat de voorraad niet verdeelde klachten is teruggelopen tot de gewenste tijd van maximaal 14 dagen.
- Uit de cijfers blijkt dat in 2015 en de eerste helft van 2016 voor ongeveer de helft van de behandelbare dossiers (respectievelijk 49% en 44%) geldt dat ze niet binnen 180 dagen na binnenkomst zijn afgehandeld. Tegelijkertijd blijkt uit de cijfers ook dat Kifid in ongeveer 85% van de gevallen lukt om consumenten binnen 90 dagen nadat het dossier compleet was, een oordeel van de Geschillencommissie te geven. Op grond van het voorgaande doen we de suggestie aan Kifid om nader te onderzoeken of, en op welke wijze Kifid sneller *follow up* kan geven in het geval de consument of de financieel dienstverlener informatie aanlevert (of juist niet aanlevert). Hierbij is aldus een proactieve houding van belang bij het monitoren van de reactietermijnen van partijen, het rappelleren en het honoreren van uitstel. Secretarissen moeten erop worden aangesproken in het geval hun doorlooptijden afwijken van die van hun collega-secretarissen, waarbij vooral moet worden gelet op 'stilligtijd', dat wil zeggen dat de reactietermijn verstreken is maar nog geen rappel is uitgedaan, of dat bijvoorbeeld al een reactie binnen is maar deze nog niet is doorgezonden aan de andere partij.
- De communicatie met financieel dienstverleners verloopt thans nog op papier in plaats van digitaal. Dat leidt tot onnodige vertraging. Het digitaliseren van de communicatie (door het realiseren van een inlogomgeving zoals die ook reeds voor consumenten is gerealiseerd) kan leiden tot het verkorten van de (totale) doorlooptijden.
- We geven Kifid als suggestie mee om te bezien of er meer proactief tussentijds kan worden gecommuniceerd over de stand van zaken (status) en planning richting consumenten en financieel

<sup>30</sup> Ingevolge artikel 7, aanhef en onderdeel e, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen in het geval van zeer complexe geschillen.

dienstverleners, bijvoorbeeld door via een online dossier ook de financieel dienstverlener transparantie te bieden over de status.

Tot slot:

- Op het gebied van het verkorten van doorlooptijden kan nog meer dan nu worden geleerd van de ervaringen die soortgelijke organisaties hebben met het verkorten van de doorlooptijden, bijvoorbeeld SKGZ. We constateren dat er nu geen overleg op dit gebied met SKGZ wordt gevoerd. We bevelen aan meer aandacht te hebben voor het uitwisselen van ervaringen met het verkorten van de doorlooptijden en het onderling benchmarken met soortgelijke organisaties ten einde het lerend vermogen te vergroten.
- Vanzelfsprekend moet ervoor worden gewaakt dat sturing op doorlooptijden niet doorschiet. Het is van belang te erkennen dat snelheid van de klachtbehandeling en inhoudelijke kwaliteit of het bereiken van procedurele rechtvaardigheid communicerende vaten kunnen zijn (en dat het een ten koste van het ander kan gaan). Tevens zijn de doorlooptijden afhankelijk van de complexiteit van zaken en is en blijft Kifid afhankelijk van de informatieaanlevering en reacties van financieel dienstverleners en consumenten op verzoeken van Kifid.

## 2.7. Kwaliteit, naleving en binding van de uitspraken

### Percepties over kwaliteit van uitspraken

Aan financieel dienstverleners en consumenten(vertegenwoordigers) is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de uitspraken ervaren. In algemene zin zijn deze stakeholders positief over de aanwezige specialistische kennis en expertise bij Kifid (in vergelijking met de specialistische kennis en expertise die een rechtbank heeft en kan hebben) en ook over de kwaliteit van de uitspraken die wordt bereikt. Dat betekent overigens niet dat stakeholders het altijd eens zijn met uitspraken.

Een belangrijke kanttekening die zowel uit de gesprekken met financieel dienstverleners als consumentenorganisaties blijkt, is dat de onderbouwing en toelichting van uitspraken beter en uitvoeriger kan (betere en meer uitleg). Daarmee kan naar hun mening de acceptatie van de uitspraak toenemen. Ook uit de enquête blijkt dat respectievelijk 33% (uitspraak 1) en 29% (uitspraak 2) van de consumenten het oneens zijn met de stelling 'ik kan de onderbouwing en uitleg goed volgen' (zie figuur 7). Met name financieel dienstverleners geven in gesprekken aan dat niet altijd te volgen is waarom Kifid in het ene geval voor uitspraak A kiest en in het andere geval voor uitspraak B. Een duidelijke toelichting waarom Kifid in een individueel geval voor een bepaalde uitspraak heeft gekozen zou deze onduidelijkheid volgens hen kunnen verminderen.

Een andere zorg die kenbaar wordt gemaakt door stakeholders betreft de omgang met jurisprudentie en de uniformiteit tussen Kifid en de rechter. Kifid geeft aan de jurisprudentie van de Hoge Raad te volgen, maar gelet op de binnen Kifid aanwezige kennis en expertise niet altijd de jurisprudentie van kantonrechters.

### Feitelijke voorzieningen bij Kifid om kwaliteit van uitspraken te waarborgen

Ook is door onderzoekers gezien welke voorzieningen er zijn om gemaakte fouten te kunnen herstellen (fouterstelsysteem) en in welke mate die voorzieningen adequaat zijn en welke voorzieningen er zijn getroffen om fouten te voorkomen (fouten die zouden kunnen leiden tot uitspraken waarvan achteraf moet worden geconstateerd dat het 'beter had moeten').

- Ten eerste heeft Kifid de mogelijkheid om op grond van haar reglement een uitspraak te herroepen (in het geval van een zogenaamde kennelijke vergissing).<sup>31</sup> Daarnaast kunnen gemaakte fouten worden hersteld in hoger beroep, in de zin dat bij uitspraken waarbij het gaat om een bedrag van meer dan € 25.000,- in beroep kan worden gegaan bij de Commissie van Beroep (en bij nog hogere bedragen, bijvoorbeeld vanaf € 100.000,- of € 250.000,- is de uitspraak niet-bindend en kan de consument ook de rechter vragen de zaak opnieuw te bekijken). Ook bestaat de mogelijkheid dat er ambtshalve beroep bij de Commissie van Beroep wordt opengesteld door de Geschillencommissie.<sup>32</sup> In de evaluatieperiode (2013 tot en met juni 2016) zijn 243 zaken voorgelegd aan de Commissie van Beroep. In 40 zaken (ruim 16%) heeft de Commissie van Beroep het beroep (gedeeltelijk) toegewezen. In 14 gevallen werd alsnog een schikking getroffen. In het geval dat Kifid via een vereenvoudigde procedure de klacht ongegrond heeft verklaard is de uitspraak niet-bindend en kan de consument nog naar de rechter. In het geval dat Kifid via een vereenvoudigde procedure de klacht ongegrond heeft verklaard is de uitspraak niet-bindend en kan de consument nog naar de rechter.<sup>33</sup> Daarnaast kan de consument zich in alle gevallen (bij niet-bindende maar ook bij bindende uitspraken) tot de rechter wenden. Vernietiging van een bindende uitspraak kan alleen aan de orde zijn als gebondenheid daaraan, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, onaanvaardbaar is.<sup>34</sup> Bijvoorbeeld als de uitspraak van Kifid niet deugdelijk is gemotiveerd of bij de totstandkoming van de uitspraak fundamentele beginselen van behoorlijk procesrecht zijn geschonden. Hierbij is van belang om op te merken dat de rechter bij de toetsing van de beslissing van Kifid marginaal toetst: ze beoordeelt of Kifid in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen. Uit een *quick scan*<sup>35</sup> van de uitspraken op rechtspraak.nl, is gebleken dat in de periode 2013 tot november 2016 vier uitspraken zijn gepubliceerd waarbij een bindende uitspraak van Kifid marginaal is getoetst. Van deze zaken is in één zaak de beslissing van de Commissie van Beroep van Kifid vernietigd, aangezien de Commissie van Beroep een ander uitgangspunt dan de klacht van klagers als uitgangspunt had genomen.<sup>36</sup> In de andere drie zaken bleef de uitspraak in stand. Uit gesprekken bij Kifid bleek dat deze uitspraak bij Kifid bekend is. Gelet op het geringe aantal gepubliceerde uitspraken die door de rechter zijn beoordeeld, is het lastig om er conclusies aan te verbinden. Vast staat dat fouten kunnen en ook worden hersteld (met daarbij de kanttekening dat dit tegelijkertijd van de consument – en/of – de financieel dienstverlener uitvoerige inspanningen kan vereisen en aanvullende kosten met zich meebrengt).

<sup>31</sup> Zie: Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, artikel 46.

<sup>32</sup> Zie: Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, artikel 47.3.

<sup>33</sup> Uit een quick scan van de uitspraken die op rechtspraak.nl zijn gepubliceerd zijn geen zaken naar voren gekomen die na een vereenvoudigde procedure aan de rechter zijn voorgelegd (periode 2013 tot november 2016). Onderzoekers merken hierbij op dat dit niet wil zeggen dat er geen zaken aan de rechter zijn voorgelegd, wellicht zijn uitspraken niet gepubliceerd, wordt de naam van Kifid niet genoemd, is er (nog) geen uitspraak gedaan door de rechter et cetera.

<sup>34</sup> Bij bindende uitspraken hebben partijen afgesproken dat zij zich ter beëindiging van hun geschil omtrent wat tussen hen rechtens geldt, binden aan de vaststelling daarvan door een beslissing van Kifid (art. 7:904 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek).

<sup>35</sup> Bij de quick scan is gekeken naar de uitspraken die op rechtspraak.nl zijn gepubliceerd (NB niet alle uitspraken worden op rechtspraak.nl gepubliceerd). Hierbij is gezocht in 'alle velden' op het trefwoord 'Kifid'. Hierbij is de periode 1 januari 2013 t/m 1 november 2016 gehanteerd. Dit leverde in totaal 58 treffers op. In vier zaken betrof het een marginale toetsing van een bindende uitspraak van Kifid. Daarnaast is ook gezocht op 'Kifid en 7:904 BW' (zelfde periode). Dit leverde dezelfde vier zaken op. Ter controle is gezocht op 'geschillencommissie financiële dienstverlening' voor het geval de naam 'Kifid' niet in de uitspraak was opgenomen (zelfde periode). Dit leverde zeven zaken op, waaronder de hiervoor genoemde vier zaken. Verder betrof het tweemaal de GCB en eenmaal de geschillencommissie van de Anbo.

<sup>36</sup> ECLI:NL:GHAMS:2015:5402. In casus had de bank de eisers ter financiering van de aankoop van een huis een hypothecaire lening verstrekt en een overbruggingskrediet in het vooruitzicht gesteld. Was de bank haar zorgplicht niet nagekomen door hun te veel krediet in het vooruitzicht te stellen en zijn zij daardoor financieel in de problemen geraakt? De discussie is niet dat ABN AMRO van meet af aan in plaats van een overbruggingskrediet een hogere hypothecaire lening had moeten aanbieden, maar dat ABN AMRO geen overbruggingskrediet en dus ook geen hogere hypothecaire lening had mogen aanbieden. Aangezien de beslissing van de Commissie van Beroep van Kifid gebaseerd was op een ander uitgangspunt dan die aan de klacht ten grondslag lag, wordt de beslissing vernietigd. De eisers mochten vervolgens bewijzen dat zij het huis niet hadden gekocht als de bank het overbruggingskrediet niet had aangeboden.

- Er zijn diverse voorzieningen ter voorkoming van (of verkleining van de kans op) fouten aangetroffen, waaronder toetsing door één of meer leden van de Geschillencommissie en toetsing door een medewerker die ervoor is vrijgesteld en als expliciete taak heeft de uniformiteit te toetsen en fouten op dat punt te voorkomen. Hoe ingewikkelder de zaak is voor een secretaris, hoe meer voorzieningen worden getroffen, waaronder intercollegiale toetsing (een secretaris vraagt een andere secretaris mee te kijken) of toetsing in overleggen van secretarissen en deling van kennis en expertise in die overleggen. Of die voorzieningen afdoende zijn hangt af van de mate waarin de kans op fouten door Kifid zelf en door de omgeving wordt geaccepteerd. Er lijken weinig fouten te worden gemaakt, maar dat er fouten worden gemaakt wordt erkend door Kifid (zie jaarverslag 2015, p. 4). Daarbij is van belang te erkennen dat er een relatie is tussen kosten enerzijds en het verminderen van de kans op fouten anderzijds. Hoe meer *checks and balances*, hoe meer inspanningen van Kifid worden geleverd en hoe hoger de kosten per afgehandelde zaak zullen worden. Hier moet een evenwicht tussen worden gevonden.

Zonder voor te schrijven wat een nog acceptabele foutkans is, zien we twee aandachtspunten bij het voorkomen van fouten:

- Er is in de afgelopen periode meer aandacht gekomen voor het belang van het opnemen van telefonisch contact met de consument. Kifid heeft ook als kern prestatie indicator (KPI) vastgesteld dat ‘een secretaris in 100% van de gevallen binnen vijf werkdagen nadat de klacht aan hem is toebedeeld telefonisch contact opneemt met de consument’. Hiermee zijn belangrijke randvoorwaarden gecreëerd om zeker te stellen dat alle relevante informatie naar voren komt, alvorens tot oordeelsvorming en uitspraak over te gaan (bijvoorbeeld in de gevallen die vereenvoudigd worden afgedaan). Dit punt verdient continue managementaandacht, aangezien de uitvoering afhankelijk lijkt te zijn van de mate waarin daarop wordt gestuurd door het management.
- De aangetroffen voorzieningen lijken relatief sterk afhankelijk te zijn van de kennis, ervaring en expertise van mensen binnen de organisatie. Hoewel alle uitspraken van Kifid terug te vinden zijn in het systeem Rechtsorde, lijkt het kennismanagement (het gebruiken en vinden van benodigde kennis en expertise) voor medewerkers een punt van aandacht. Op dit punt van kennismanagement lijkt nog verbetering mogelijk.

#### Feiten en percepties over naleving en binding van uitspraken van Kifid

De naleving van bindende uitspraken van Kifid door financieel dienstverleners is groot. Er zijn geen signalen ontvangen in het uitgevoerde onderzoek dat financieel dienstverleners of groepen financieel dienstverleners bindende uitspraken niet naleven.

Een punt van zorg is dat een groot deel van de bij Kifid aangesloten financieel dienstverleners (namelijk meer dan drie duizend van de bijna acht duizend aangesloten financieel dienstverleners) heeft aangegeven de uitspraken van Kifid als niet-bindend te beschouwen (door vooraf gekozen te hebben voor ‘niet-bindend’). Het gaat voornamelijk om een deel van de intermediairs en onafhankelijk adviseurs (en niet zozeer om de banken en verzekeraars, want die hebben zich via de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), het Verbond van Verzekeraars (VvV) en de Organisatie voor Financieel Dienstverleners (OvFD) gezamenlijk geïnteressaard aan bindende uitspraken door Kifid). Hierbij past de nuancering dat van de in behandeling genomen klachten door Kifid ca. 80%-90% volgens Kifid betrekking heeft op een bank/verzekeraar/adviseur die zich vooraf wel heeft geïnteressaard aan bindendheid.

Kifid heeft geen instrumenten om financieel dienstverleners te verplichten om te kiezen voor bindende uitspraken door Kifid (in plaats van te kiezen voor niet-bindendheid van de uitspraken), omdat dit in strijd is met het recht op een gang naar de rechter in de grondwet. Wel kan Kifid het onaantrekkelijker maken voor financieel dienstverleners om te kiezen voor bindend advies, namelijk door nog transparanter te zijn over de financieel dienstverleners die hebben gekozen voor niet-bindend advies en daar meer proactieve bekendheid aangeven (in plaats van dat het alleen maar vindbaar is in het register van Kifid). Ook kan samen met consumentenorganisaties en brancheorganisaties (al is een deel van de intermediairs niet aangesloten bij een brancheorganisatie) worden bezien hoe zo veel mogelijk financieel dienstverleners kunnen worden gestimuleerd te kiezen voor bindende uitspraken.

# 3. Conclusies over doeltreffendheid en doelmatigheid

## 3.1. Vooraf

Hierna volgt de oordeelsvorming door de onderzoekers op de onderdelen doeltreffendheid en doelmatigheid. Ten geleide een aantal belangrijke opmerkingen:

- Het functioneren van Kifid wordt zeer nauwlettend in de gaten gehouden door de buitenwereld (belangenorganisaties, financieel dienstverleners, politiek, media, enzovoorts). De opvattingen van stakeholders zijn belangrijk voor een goede beoordeling van het (ervaren) functioneren van Kifid. Daarbij houden we er rekening mee dat in de evaluatie geuite kritiek kan voortkomen uit specifieke belangen en specifieke ervaringen (bijvoorbeeld al dan niet onwettelijke uitspraken). Hiermee is in de evaluatie rekening gehouden, door een breed spectrum van gesprekspartners aan het woord te laten en door hun inbreng in de relevante context te plaatsen.
- De organisatie van Kifid is in transitie. Er zijn veel veranderingen doorgevoerd in de afgelopen periode, met betrekking tot sommige van die veranderingen kan nog niet duidelijk (genoeg) worden vastgesteld wat de effecten ervan zijn. Zo is bijvoorbeeld de bemiddeling (onlangs) onderdeel gemaakt van het proces om te komen tot een uitspraak (in plaats van bemiddeling een aparte fase te laten zijn die vooraf gaat aan doorgeleiding van de klacht naar de Geschillencommissie) en is een nieuwe visie op klachtafhandeling gepresenteerd (in het jaarverslag 2015 dat in 2016 is verschenen).
- Kifid heeft diverse ontwikkelambities geuit in bijvoorbeeld het jaarverslag 2015, maar ook in de gesprekken met de onderzoekers van KWINK. Zo wordt bijvoorbeeld (volgens het jaarverslag 2015) gewerkt aan interne controlemechanismen om fouten (verder) te voorkomen. Voor dergelijke ambities geldt dat ze worden vermeld in deze evaluatie, bijvoorbeeld wanneer de onderzoekers een aanbeveling doen op een onderwerp waarvoor dit geldt.
- Cijfermatige vergelijking in de tijd is in deze evaluatie lastig gebleken doordat informatie niet altijd vergelijkbaar was in de tijd omdat de werkwijze en daarmee de begrippen in de administratie zijn aangepast (bijvoorbeeld invoering vereenvoudigde procedure), of door beperkte beschikbaarheid van informatie (het klanttevredenheidsonderzoek wordt pas sinds eind 2015 uitgevoerd, waardoor niet kan worden vastgesteld of de klanttevredenheid is toegenomen, gelijk is gebleven of is afgenomen in de te evalueren periode).

## 3.2. Doeltreffendheid

### Doel van Kifid

Bij het beoordelen van de doeltreffendheid van Kifid is het van belang om (1) te bezien wat het doel van Kifid is en (2) in kaart te brengen in hoeverre dat doel is bereikt (doelbereik als gevolg van de inspanningen van Kifid).

Als het gaat om 'het doel van Kifid' dan merken we ten eerste op dat in schriftelijke uitingen verschillende doelen worden gecommuniceerd door Kifid. Op de website is als doel geformuleerd: "Het doel van Kifid is problemen te helpen oplossen tussen consumenten en hun financieel dienstverlener. Dat gebeurt door bemiddeling door de Ombudsman of door een (doorgaans) bindend advies van de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep." In het jaarverslag 2015 wordt daarentegen aangesloten bij de doelstelling, zoals die ook in de statuten wordt gehanteerd: (1) Het in stand houden van een door de minister erkend bemiddelingsorgaan en (bindend) adviescollege bij klachten met betrekking tot het leveren van financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). (2) Het vervullen van een voorlichtingsrol met betrekking tot interne klachtenregelingen en het stellen van uniforme toetsingskaders voor deze regelingen. En (3) voorts alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

We bevelen aan in de toekomst één doelformulering te kiezen en die centraal te zetten in de externe communicatie.

### Kwantitatieve analyse doelbereik (feiten en cijfers)

Als kwantitatief wordt gekeken, dan kan worden geconstateerd dat Kifid in de periode 2013 tot juni 2016 ruim 14.000 behandelbare zaken<sup>37</sup> heeft behandeld (dus exclusief de niet behandelbare zaken) via bemiddeling of een oordeel van de Geschillencommissie (of Commissie van Beroep). In die zaken zijn bemiddelingsresultaten of schikkingen bereikt (27% van behandelbare zaken in de periode 2013 tot en met juni 2016), zijn uitspraken gedaan door de Geschillencommissie van Kifid (56% van de behandelbare zaken in de periode 2013 tot en met juni 2016) en zijn klachten alsnog ingetrokken (5% van de behandelbare zaken in de periode 2013 tot en met juni 2016) door consumenten. In de oude procedure werden klachten door de Ombudsman met een aanbeveling afgedaan (dit gaat om 5% van de behandelbare zaken in de periode 2013 tot 2015). De resterende 7% valt in de categorie overig.

Door de structuurwijziging (zie paragraaf 1.2) is het lastig om de ontwikkeling van aantallen goed en verantwoord in de tijd te vergelijken. Om een kwantitatieve vergelijking van de ontwikkeling te kunnen maken kijken we naar het aantal ontvangen zaken in eerste aanleg. In de oude structuur kwamen de zaken in eerste aanleg bij de Ombudsman en in de nieuwe structuur wordt in de jaarverslagen gesproken over aantal behandelde zaken in de nieuwe structuur.

- Het aantal ontvangen zaken in eerste aanleg blijft redelijk stabiel (van 6.365 in 2013 naar 6.215 in 2015). Meer specifiek, het aantal in eerste aanleg ontvangen zaken over bankzaken (-10%) en levensverzekeringen (-30%) is gedaald en het aantal in eerste aanleg ontvangen zaken over beleggingszaken (+4%) en hypothecaire financieringen (+40%) is gestegen. Het aantal klachten in eerste aanleg over schadeverzekeringen is stabiel gebleven.

<sup>37</sup> Behandelbare klachten voldoen aan de criteria die Kifid stelt aan klachten. Bijvoorbeeld: 'klacht heeft de interne klachtenprocedure van financieel dienstverlener doorlopen', 'indiener van de klacht is een consument', 'klacht is binnen drie maanden na afhandeling door financieel dienstverlener ingediend', et cetera.

- Wat opvalt, is dat het aantal afgehandelde behandelbare zaken in eerste aanleg in de evaluatieperiode met 28% is afgenomen (van 4.233 in 2013 tot 3.055 in 2015).<sup>38</sup> Mogelijk komt dit doordat het aantal afgehandelde zaken in eerste aanleg (zowel behandelbaar als niet-behandelbaar) is afgenomen van 6.634 in 2013 tot 5.450 in 2015. Het aantal niet-behandelbare zaken bleef tussen 2013 en de eerste helft van 2016 relatief stabiel. Hierdoor is het aandeel niet-behandelbare zaken gestegen van 34% in 2013 naar 47% in de eerste helft van 2016.
- In gevallen waarin Kifid een uitspraak heeft gedaan moeten we onderscheid maken tussen de periode 2013-2014 en de periode sinds de structuurwijziging in oktober 2014. In 2015 en de eerste helft van 2016 heeft de Geschillencommissie van Kifid 2.481 uitspraken gedaan. 1.564 (63%) van deze uitspraken is vereenvoudigd afgedaan (waarbij is vastgesteld dat de klacht van de consument ongegrond is<sup>39</sup>). In de gevallen waarin de klacht niet vereenvoudigd is afgedaan (917 uitspraken in 2015 en de eerste helft van 2016), is in ongeveer 80% van de gevallen (737 uitspraken) de klacht ongegrond verklaard (ten gunste van de financieel dienstverlener) en in 20% van de gevallen (180 uitspraken) wordt de klacht (deels) gegrond verklaard<sup>40</sup> (ten gunste van de consument). Daarbij is het belangrijk om op te merken dat zaken die bij Kifid worden ingediend de interne klachtenprocedure van de financieel dienstverlener altijd al hebben doorlopen. Daardoor mag verwacht worden dat een deel van de totale omvang van klachten over financiële producten al naar tevredenheid van de consument wordt opgelost voordat Kifid in beeld komt.
- Tot slot blijkt dat het aantal zaken waarin Kifid tot een bemiddelings- of schikkingsresultaat is gekomen tussen 2013 en juni 2016 is gestegen van 21,3% van de behandelbare zaken naar 43,4% van de behandelbare zaken (1.035 bemiddelings- of schikkingsresultaten van de 4.233 behandelbare zaken in 2013 en 601 van de 1.385 behandelbare zaken in 2016). In de nieuwe structuur wordt dus vaker tot een bemiddelingsresultaat gekomen. Het aantal ongegronde zaken (vereenvoudigde afhandeling en regulier ongegrond) is in dezelfde periode afgenomen van 56,5% naar 37,4% van de behandelbare zaken.

De oordeelsvorming in de kwantitatieve analyse dient niet alleen gebaseerd te zijn op de absolute aantallen, maar dient juist ook gebaseerd te zijn op de verhouding tussen de hoeveelheid zaken die door ontevreden consumenten wél worden ingediend bij Kifid en de hoeveelheid zaken die door ontevreden consumenten níet worden ingediend bij Kifid. Daarvoor is het nodig inzicht te hebben in hoe groot de groep van ontevreden consumenten is met een behandelbare klacht die Kifid niet weet te vinden (omdat ze het niet kennen of omdat ze er niet naar toe willen gaan).

- Of de groep die Kifid niet weet te vinden groot is in vergelijking tot de groep die Kifid wel weet te vinden, is niet eenvoudig vast te stellen. Deze groep is deels onzichtbaar.
- Wel zijn er indicaties uit het onderzoek gekomen dat de bekendheid en de vindbaarheid van Kifid nog kan toenemen, waarmee de groep die Kifid niet weet te vinden kan worden verkleind. Immers, uit het onderzoek volgt dat de spontane en geholpen bekendheid van Kifid beperkt is (7% respectievelijk 11%) en dat consumenten 'onbekendheid met het bestaan van Kifid' als belangrijkste reden aandragen om geen klacht bij Kifid in te dienen op het moment dat ze ontevreden zijn over hun financieel dienstverlener (24 van de 30 respondenten geven dit als reden).

<sup>38</sup> In de oude structuur werd gesproken van ontvankelijke en niet-ontvankelijke zaken. In de nieuwe structuur zijn dit behandelbare en niet-behandelbare zaken.

<sup>39</sup> Op grond van artikel 36 van het reglement: Als op grond van de Klacht en het standpunt van Aangeslotene zeer aannemelijk lijkt dat de Klacht ongegrond is, wordt de zaak in een vereenvoudigde procedure behandeld door een enkelvoudige kamer van de Geschillencommissie.

<sup>40</sup> Het gaat om uitspraken door de Geschillencommissie, niet om bijvoorbeeld bemiddelingsresultaten/schikkingen.



- Hier staat tegenover dat consumenten die Kifid wel weten te vinden, weinig drempels ervaren om hun probleem bij Kifid kenbaar te maken (lees: een klacht in te dienen). Het indienen van een klacht is relatief eenvoudig en kan ook online.

### Kwalitatieve analyse doelbereik (percepties)

Als kwalitatief wordt gekeken naar de doeltreffendheid, dan staat vooral de vraag centraal of de klachtafhandeling door Kifid naar tevredenheid is van consumenten en financieel dienstverleners.

Eenzijds is te constateren, uit de door ons gevoerde gesprekken, dat zowel consumenten als financieel dienstverleners tevreden zijn met het bestaan van (een instituut als) Kifid:

- Het bestaansrecht van Kifid staat niet ter discussie.
- De kosten van ‘het oplossen van problemen’ zijn op deze wijze volgens partijen (aanzienlijk) lager dan de kosten van een rechtsgang en de doorlooptijden zijn (aanzienlijk) korter dan die van een rechtsgang.
- De aanwezige specialistische kennis bij Kifid, die wordt ingezet om de soms complexe klachten te beoordelen, wordt in algemene zin ook als voldoende toereikend beschouwd, zeker in vergelijking met de specialistische kennis die een rechtbank (logischerwijs) volgens hen kan hebben. Dit komt ook terug in de enquête onder advocaten. Zij oordelen onder andere positief over de vindbaarheid en deskundigheid van Kifid (zie figuur 19 in bijlage II).

Anderzijds dragen consumenten en financieel dienstverleners punten aan waarop ze graag verbetering zouden zien (of waarover ze zorgen hebben).

Een belangrijke zorg van een deel van de consumenten is dat de kennis- en ervaringsachterstand die zij hebben ten opzichte van de financieel dienstverleners ertoe leidt of ertoe kan leiden dat ze op grond daarvan hun zaak verliezen (in plaats van op inhoudelijke gronden die te maken hebben met de klacht zelf). Sommige consumenten geven voorts aan dat ze zich in de procedure van Kifid niet altijd voldoende gehoord of begrepen voelen. Uit gesprekken met consumenten blijkt dat dit gevoel vooral leeft bij consumenten waarbij hun klacht ongegrond wordt verklaard en waarbij geen tot weinig mogelijkheid is geweest om de klacht (mondeling) nader toe te lichten bij (een medewerker van) Kifid. Ook zien sommige consumenten graag verbetering in de motivering, begrijpelijkheid en formulering van uitspraken, zodat duidelijker wordt waarop een uitspraak is gebaseerd (dat is nodig om een uitspraak te kunnen accepteren). Ook doorlooptijden is een thema volgens sommige consumenten. Zij vinden de doorlooptijden te lang en ervaren het doorlopen van de procedure bij Kifid als een black box waarbij ‘hollen’ en ‘stilstaan’ elkaar afwisselen. Ook in de enquête onder advocaten zijn de doorlooptijden en de geboden ondersteuning de grootste kritiekpunten (zie figuur 19 in bijlage II).

Voor financieel dienstverleners geldt dat onder hen de zorg leeft dat bemiddeling op de achtergrond geraakt nu het geen aparte fase in het proces meer is (op grond van de cijfers blijkt overigens dat het relatieve aantal zaken met een bemiddelings- of schikkingsresultaat is gestegen van 21% naar 43% en deze zorg lijkt dus niet gegrond), dat ze de zorg hebben dat de nieuwe visie op klachtafhandeling ertoe leidt dat Kifid naast de consument gaat staan in plaats van boven de partijen en dat ze de zorg hebben dat de uitspraken van Kifid niet consistent zijn (met uitspraken van de rechter of met andere uitspraken van Kifid). Daarnaast zouden financieel dienstverleners graag zien dat de doorlooptijden worden verkort, dat er duidelijker wordt gecommuniceerd over status, planning en voortgang van de klachtafhandeling, dat ze digitaal kunnen procederen (via een Mijn Kifid-toepassing, waarvan Kifid gedurende de evaluatie heeft aangegeven dat het totstandkomingsproces in de laatste fase zit en dat het uiterlijk in het eerste kwartaal van 2017 wordt uitgerold) en dat het gemakkelijker wordt te leren van de uitspraken van Kifid (en aan de hand daarvan verbeteringen in de eigen organisatie door

te voeren). Ten aanzien van het tweede doel in de statuten (het vervullen van een voorlichtingsrol met betrekking tot de interne klachtenregeling van financieel dienstverleners) constateren wij dat maar beperkt invulling wordt gegeven. Er vindt weliswaar een periodiek (twee keer per jaar) overleg plaats tussen Kifid en de brancheverenigingen in de financiële sector waarin trends en signalen worden doorgegeven, maar uit gesprekken met vertegenwoordigers van financieel dienstverleners blijkt dat zij vinden dat Kifid nog meer gebruik zou kunnen maken van de voorlichtingsrol richting de sector.

Zowel consumenten(vertegenwoordigers) als financieel dienstverleners zijn soms kritisch op de inhoudelijke oordeelsvorming door Kifid. Wij merken op dat het bestaan van die kritiek op zich niet bijzonder is gegeven de functie die Kifid vervult. Sterker nog: het zou opmerkelijk zijn geweest als, gegeven het feit dat Kifid uitspraken doet in die gevallen waarin consumenten en hun financieel dienstverleners er onderling niet uitkomen, er geen kritiek zou zijn. Wij merken op dat die kritiek in ieder geval in balans lijkt te zijn: hij komt zowel uit de hoek van de financieel dienstverleners als uit de hoek van de consumenten. Voorts zijn er onder zowel financieel dienstverleners als consumenten kritische geluiden waarneembaar op de vereenvoudigde procedure, waarbij klachten ongegrond (in het nadeel van de consument) worden verklaard. De toename van het aantal klachten over Kifid zelf hebben voor een deel ook betrekking op deze vereenvoudigde procedure (15 van de 78 klachten die over Kifid zijn ingediend bij Kifid in de eerste helft van 2016 gingen over de vereenvoudigde procedure).<sup>41</sup> Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat een deel van de kritiek betrekking heeft op het feit dat partijen onvoldoende het gevoel hebben gehoord te zijn.

#### Conclusie doelbereik

***We constateren dat Kifid haar doel, problemen helpen oplossen tussen consumenten en financieel dienstverleners, grotendeels weet te bereiken in de zin dat jaarlijks in enkele duizenden zaken een oplossing wordt gevonden tussen de consument en de financieel dienstverlener door de bemiddeling of uitspraak van Kifid. Het meest kritisch zijn stakeholders over de gevallen die worden afgedaan via de vereenvoudigde procedure: de tevredenheid van consumenten en financieel dienstverleners is lager dan bij de gevallen die op andere wijze worden afgedaan.***

***In de onderzochte periode – 2013 tot 2016 - zijn enkele verbeteringen doorgevoerd in de (werkprocessen van de) organisatie van Kifid.***

***Tegelijkertijd is er op een significant aantal onderdelen nog (soms aanzienlijke) ruimte voor verbetering van de doeltreffendheid en vergroting van de tevredenheid van relevante stakeholders. Er zijn negen aanbevelingen geformuleerd die aangeven op welke onderdelen die verbetering kan worden gerealiseerd.***

De in het kader geformuleerde hoofdconclusie lichten we hier nader toe. We constateren dat Kifid het doel, problemen helpen oplossen tussen consumenten en financieel dienstverleners, weet te bereiken in de zin dat in vele gevallen per jaar via bemiddeling alsnog een oplossing worden gevonden tussen consument. Voor ongeveer een derde van de zaken geldt dat onder begeleiding van Kifid, een bemiddelingsresultaat of schikking is bereikt (27%) of dat de consument de klacht alsnog intrekt (5%). Aangezien consumenten (en financieel dienstverleners) die oplossing (beide) actief hebben geaccepteerd, kan er gevoeglijk vanuit worden gegaan dat het probleem naar (redelijke mate van) tevredenheid is opgelost.

In gevallen waarin geen bemiddelingsresultaat of schikking is bereikt, is in ieder geval een uitspraak gedaan door de Geschillencommissie die partijen duidelijkheid biedt. Ook dat kan worden beschouwd als een oplossing, met de kanttekening dat in sommige gevallen consumenten of financieel dienstverleners niet

<sup>41</sup> De toename in het aantal klachten valt mogelijk ook toe te schrijven aan de media aandacht die Kifid heeft gehad begin 2016.

tevreden zijn met de inhoud van de uitspraak en daarmee met de inhoud van de oplossing: ze hadden een andere uitspraak gehoopt of verwacht. Dat is gebleken in de door ons gevoerde gesprekken en uit een analyse van de klachten die consumenten bij Kifid of het ministerie van Financiën hebben ingediend over het functioneren van Kifid. Het voorgaande uit zich overigens ook in de tevredenheidscijfers die consumenten geven aan uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid. Die tevredenheid is duidelijk hoger in de gevallen waarin de consument gelijk krijgt (gegrond of gedeeltelijk gegrond) ten opzichte van de gevallen waarin de consument niet gelijk krijgt in de uitspraak (ongegrond): een 7,5 respectievelijk een 5,2.<sup>42</sup>

Uit de door ons gevoerde gesprekken is gebleken dat zowel consumenten als financieel dienstverleners tevreden zijn met het bestaan van (een instituut als) Kifid dat bemiddelt en dat uitspraken doet:

- Het bestaansrecht van Kifid staat niet ter discussie.
- De kosten van 'het oplossen van problemen' zijn op deze wijze volgens partijen (aanzienlijk) lager dan de kosten van een rechtsgang en de doorlooptijden zijn (aanzienlijk) korter dan die van een rechtsgang.
- De aanwezige specialistische kennis bij Kifid, die wordt ingezet om de soms complexe klachten te beoordelen, wordt in algemene zin als voldoende toereikend beschouwd, zeker in vergelijking met de specialistische kennis die een rechtbank (logischerwijs) volgens hen kan hebben.<sup>43</sup>

Voorts blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek onder consumenten dat 73% van de consumenten een voldoende geeft (6 of hoger) aan de dienstverlening van Kifid (en 47% een 8 of hoger).<sup>44</sup> Gemiddeld krijgt Kifid een 6,6 als cijfer. Dat is vergelijkbaar met de score van een ander klachteninstituut (erkend op grond van de Wft), namelijk SKGZ dat een gemiddelde waardering van 6,5 krijgt van consumenten. Een feedbackonderzoek aan de kant van de financieel dienstverleners is er overigens nog niet.<sup>45</sup>

Tegelijkertijd is er op een significant aantal onderdelen nog (soms aanzienlijke) ruimte voor verdere verbetering van de doeltreffendheid en vergroting van de tevredenheid bij relevante stakeholders. Dat is uit onze analyse gebleken en dat is ook wat stakeholders aangeven. Alvorens nader in te gaan op de verbeterpunten, is het belangrijk om te benadrukken dat Kifid zich bewust is van de mogelijke ontwikkelpunten. Aspecten die consumenten als belangrijk ervaren, zoals een luisterend oor, zorgvuldige behandeling, serieus worden genomen, snelheid en op de hoogte worden gehouden zijn bijvoorbeeld speerpunten van de nieuwe visie op klachtbehandeling.

### Mogelijke verbeteringen ten behoeve van doeltreffendheid

We constateren dat de doeltreffendheid in de afgelopen jaren is toegenomen in de zin dat de kans op doelbereik bij klachtbehandeling – namelijk het probleem helpen oplossen tussen consument en financieel dienstverlener – is vergroot.

De kans op het realiseren van de doelstelling (problemen oplossen tussen consumenten en financieel dienstverleners) is vergroot door diverse verbeteringen die zijn doorgevoerd in de (werkprocessen van de) organisatie van Kifid. Belangrijke verbeteringen in dat licht zijn (1) dat consumenten sinds 2015 online (en dus laagdrempeliger) hun klacht kunnen indienen, (2) dat doorlooptijden korter zijn geworden doordat

<sup>42</sup> De consumenten die een ongegronde uitspraak via de vereenvoudigde procedure krijgen (bij de vereenvoudigde procedure is altijd sprake van een 'ongegrond' uitspraak) zijn overigens nog iets kritischer: ze geven de uitspraak een 5,0.

<sup>43</sup> Dit komt ook terug in de enquête onder advocaten. Zij oordelen onder andere positief over de vindbaarheid en deskundigheid van Kifid. Zie figuur 18 in bijlage II.

<sup>44</sup> Dit onderzoek heeft betrekking op de klanttevredenheid van consumenten in de eerste helft van 2016. Er dient te worden opgemerkt dat consumenten wiens klacht gegrond is verklaard verhoudingsgewijs veel positiever zijn over de dienstverlening dan de consumenten wiens klacht ongegrond is verklaard.

<sup>45</sup> Kifid geeft aan dat dit onderzoek volgend jaar zal komen.

bemiddeling door de Ombudsman en behandeling door de Geschillencommissie geïntegreerd zijn, (3) dat als gevolg van de implementatie van aanvullende waarborgen voor onafhankelijkheid in 2011 de onafhankelijkheid van het instituut Kifid duidelijker geborgd is, dat (4) de nieuwe visie op klachtafhandeling de kans vergroot dat duidelijk wordt waar het conflict om draait en wat nodig is om het conflict op te lossen en (5) dat de nieuwe visie kan bijdragen aan het verbeteren van de tevredenheid van consumenten (aangezien aspecten als communicatie, wijze van klachtenbehandeling en gedrag van de secretaris bepalende factoren blijken te zijn voor de mate van tevredenheid van consumenten en dat dat juist factoren zijn die volgens die nieuwe visie meer centraal komen te staan in de werkwijze van Kifid).

Tegelijkertijd is er op een significant aantal onderdelen nog ruimte voor verdere verbetering (soms meer, soms minder) van de doeltreffendheid en vergroting van de tevredenheid bij relevante stakeholders. Deels heeft Kifid verbeteringen op deze onderwerpen reeds in gang gezet maar is het nog te vroeg om over de doorwerking daarvan de kunnen oordelen.

Hierna worden de punten gegeven waarop wij het verbeterpotentieel het grootst achten (en waarbij we opmerken dat een uitgebreidere toelichting te vinden is bij de specifieke onderdelen in het voorgaande hoofdstuk):

1. Kifid kan onderzoeken op welke wijze de bekendheid en vindbaarheid nog verder kan worden vergroot en daarmee de kans verkleinen dat ontevreden consumenten die de interne klachten procedure hebben doorlopen vervolgens Kifid niet voldoende weten te vinden.
2. Kifid kan toegankelijker worden voor een bredere doelgroep door (1) de begrijpelijkheid van de communicatie te vergroten, bijvoorbeeld door eenvoudiger taalgebruik te hanteren op de website, in uitingen en in uitspraken. (2) Door de website in lijn te brengen met toegankelijkheidseisen en –richtlijnen (Waarmerk Drempelvrij)<sup>46</sup> en (3) door de logica en opbouw van (onderdelen van) de website significant te verbeteren.
3. Kifid kan de doorlooptijden op onderdelen nog verbeteren, bijvoorbeeld door communicatie met financieel dienstverlener te digitaliseren.
4. Kifid kan de door consumenten ervaren rechtvaardigheid (procedurele rechtvaardigheid) vergroten door de nieuwe visie op klachtbehandeling in praktijk te brengen.<sup>47</sup> Naast aandacht voor de juridische kwaliteit moet er ook aandacht en waardering zijn voor het proces en de vaardigheden. Hiervoor is naast aandacht voor de juridische kwaliteit, ook expliciet tijd en aandacht nodig voor implementatie van (handen en voeten geven aan) de visie en voor de - verder te ontwikkelen - conflicthanterings- en gespreksvaardigheden bij de secretarissen en de leden van de Geschillencommissie. Daarom doen de onderzoekers Kifid de suggestie om binnen de organisatie voldoende tijd en aandacht voor het proces van klachtbehandeling en de benodigde vaardigheden daarvoor uit te trekken. Bijvoorbeeld door (meer) training, intervisie en *coaching on the job*. Een andere mogelijkheid om de secretarissen hierbij verder op weg te helpen is het opstellen van een handreiking voor secretarissen.
5. Kifid kan bij de zaakbehandeling (tussentijds) beter communiceren over de stand van zaken en planning en beter de verwachtingen afstemmen over de procesgang richting consumenten en financieel dienstverleners. Digitalisering van de processen richting financieel dienstverleners (digitale dossiers) biedt die mogelijkheid ook nadrukkelijk, evenals de nieuwe visie op klachtenbehandeling. Voorts is opvallend dat

<sup>46</sup> Zie: <http://www.drempelvrij.nl/>.

<sup>47</sup> Procedurele rechtvaardigheid kan over veel verschillende manieren verder worden verbeterd: *voice*, *respect* en *explanation*. Partijen willen gehoord worden, serieus worden genomen en met respect worden behandeld. Uitleg en motivering zijn cruciaal voor partijen om uitspraken te kunnen accepteren. Tussentijds informeren zorgt ervoor dat partijen niet onzeker raken over het verloop van de procedure en de mogelijke uitkomst. Verder is belangrijk dat Kifid ook de financieel dienstverlener procedureel rechtvaardig behandelt: ook hier geldt duidelijkheid over procedure, tussentijds informeren, transparantie in stappen en een gemotiveerde uitspraak.

bijvoorbeeld Kifid in 2014 al de bemiddeling en geschilbeslechting in de werkprocessen geïntegreerd heeft, terwijl deze nieuwe werkwijze nog niet goed blijkt uit de communicatie (zoals op de website) en bovendien niet heel bekend blijkt bij (sommige) relevante stakeholders. Een eerste stap die Kifid heeft gezet om de verwachtingen te managen en de procesgang te verduidelijken zijn twee folders die Kifid recent heeft gepubliceerd op haar website over de omgang van Kifid met binnengekomen klachten en de hoorzittingen.<sup>48</sup>

6. Kifid kan de gesprekken met consumenten- en brancheorganisaties continueren ten einde te bezien hoe zo veel mogelijk financieel dienstverleners kunnen worden gestimuleerd te kiezen voor bindende uitspraken. Door het nog transparanter te maken voor consumenten welke financieel dienstverleners wel en niet hebben gekozen voor bindende uitspraken bij Kifid, zodat het nog meer dan nu een relevant aspect kan zijn bij de keuze van een consument voor een financieel dienstverlener.
7. Kifid kan meer doen om te voorkomen dat consumenten niet-behandelbare klachten indienen, en vervolgens teleurgesteld kunnen geraken omdat Kifid deze klachten niet behandelt.<sup>49</sup> Het is voor Kifid niet eenvoudig om te voorkomen dat consumenten niet behandelbare klachten indienen, maar op één punt kan Kifid hier wel degelijk aan bijdragen. Door duidelijkere communicatie zou Kifid meer dan nu kunnen voorkomen dat klachten worden ingediend die nog niet de interne klachtenprocedure hebben doorlopen (meer dan 4000 in de periode 2013 tot en met juni 2016). Daarmee kan het ontstaan van onvrede bij consumenten en het ontstaan van kosten bij Kifid worden voorkomen of verminderd. In dit licht is overigens positief dat Kifid met de financieel dienstverleners heeft afgesproken dat met ingang van het nieuwe Reglement (januari 2017), klachten die bij Kifid zijn binnengekomen worden doorgestuurd naar de interne klachtenprocedure van de desbetreffende financieel dienstverleners zodat de consument niet enkel een “nee” ontvangt, maar daadwerkelijk wordt geholpen om bij juiste loket binnen te komen.
8. Kifid kan het eigen lerend vermogen versterken. Ten eerste kan Kifid dat doen door systematischer feedback aan financieel dienstverleners te vragen. Dit gebeurt inmiddels (sinds aanvang 2016) bij consumenten maar het is een gemis dat er thans nog geen tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder financieel dienstverleners (analoog aan het tevredenheidsonderzoek dat wordt uitgevoerd onder consumenten). Ten tweede kan Kifid het eigen lerend vermogen versterken door meer interactie, uitwisseling, samenwerking en benchmarking met soortgelijke organisaties in Nederland (zoals SKGZ) en mogelijk ook buiten Nederland (zoals de Financial Ombudsman Service in het Verenigd Koninkrijk). Almede door proactief feedback vanuit de wetenschap te organiseren en door wetenschappelijk onderzoek te laten uitvoeren. Met dat laatste zegt Kifid al een aanvang gemaakt te hebben: er is een onderzoek gestart naar de relatie tussen klanttevredenheid en de gevolgde werkwijze.
9. Tot slot: Kifid kan meer dan nu inzetten op het voorkomen dat klachten tussen consumenten en financieel dienstverleners ontstaan. ‘Problemen helpen oplossen’ door ‘problemen te voorkomen’. Preventie naast reparatie. Kifid kan dit doen door op grond van ingediende klachten en individuele uitspraken actiever richting sectoren te communiceren (*guidance*) over trends en ontwikkelingen in de klachten en over de oordeelsvorming door Kifid, waarmee meer leereffecten kunnen plaatsvinden bij financieel dienstverleners.<sup>50</sup> De doelstelling die is geformuleerd in de statuten geeft ook aan dat dit tot de rolopvatting van Kifid kan worden beschouwd.

<sup>48</sup> Zie: [https://www.kifid.nl/fileupload/Folder2\\_2015.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/Folder2_2015.pdf) en [https://www.kifid.nl/fileupload/Folder1\\_2015.pdf](https://www.kifid.nl/fileupload/Folder1_2015.pdf).

<sup>49</sup> Een aanzienlijk deel van de door Kifid ontvangen klachten in de evaluatieperiode 2013 tot en met juni 2016 was niet behandelbaar: ongeveer 8.750 klachten van de circa 24.000 door Kifid ontvangen klachten in die periode.

<sup>50</sup> Bijvoorbeeld naar analogie van de wijze waarop de Autoriteit Consument en Markt informatie verstrekt richting de zorgsector over de vraag welke vormen van samenwerking wel en niet zijn toegestaan en hoe dat door de toezichthouder wordt beoordeeld, of naar analogie van de wijze waarop de Nationale Ombudsman informatiewijzers aan overheden verstrekt over bijvoorbeeld goede klachtbehandeling, de bezwaarkaart en de inspraakwijzer.

### 3.3. Doelmatigheid

**Het functioneren van Kifid wordt door betrokkenen als doelmatig beschouwd op grond van een vergelijking met een rechtsgang. Er wordt gestuurd op kostenbeheersing binnen de organisatie en het verschil tussen de begroting en de realisatie is op basis van die sturing beperkt gebleven in de evaluatieperiode 2013-2015.**

**Op een aantal onderdelen is nog doelmatigheidswinst te realiseren. Het gaat om het bijhouden en monitoren van kostprijzen per (behandelbare) zaak teneinde beter onderbouwde afwegingen te kunnen maken over de gewenste verhouding tussen de kosten per zaak enerzijds en de kwaliteit (van de interactie) per zaak anderzijds. Daarnaast kan doelmatigheidswinst worden gerealiseerd door een online omgeving te creëren voor de financieel dienstverlener, door consumenten vroegtijdig in het traject uitleg te geven over hun kans om gelijk te krijgen wanneer deze nihil is en door op het gebied van doelmatigheid meer dan nu te leren van en samen op te trekken met andere geschilbeslechtsingsorganisaties.**

Onder doelmatigheid verstaan we de verhouding tussen kosten en resultaat. Daarbij staat de vraag centraal of hetzelfde resultaat te behalen is tegen minder kosten (of dat met dezelfde kosten meer resultaten te bereiken zou zijn).

Het functioneren van Kifid wordt door betrokkenen als doelmatig beschouwd op grond van een vergelijking met een rechtsgang. Zaken worden volgens betrokkenen sneller en goedkoper dan via een rechtsgang afgehandeld terwijl de kwaliteit van de oordeelsvorming over het algemeen als hoog wordt beschouwd (enkele kanttekeningen van partijen daargelaten). Volgens betrokkenen is de prijs-kwaliteitverhouding van Kifid dus relatief hoog. Betrokkenen hebben bijvoorbeeld aangegeven dat ‘tegen niet al te hoge kosten een (behandelbare) zaak wordt afgehandeld’ en dat ‘als de rechter de zaken zou moeten afhandelen die nu door Kifid worden afgehandeld, de totale kosten daarvan veel hoger zouden zijn’. Als het gaat om de kosten, dan is het grote verschil dat consumenten bij Kifid zich in veel gevallen (76% van de zaken in 2015) niet juridisch laten bijstaan (en dus geen kosten op dat punt maken). Dit percentage zou nog verder omhoog kunnen als Kifid de begrijpelijkheid van schriftelijke communicatie en de duidelijkheid over de procesgang verbeterd.

N.B. De onderzoekers hebben gepoogd een kwantitatieve vergelijking te maken van kosten en doorlooptijden van Kifid versus die van de rechtsgang, door in reeds uitgevoerde onderzoeken te zoeken naar relevante cijfers en door de geïnterviewde stakeholders (telkens) te vragen naar vergelijkbare zaken bij de rechtbank. Dat heeft er niet toe geleid dat vergelijkbare casuïstiek is gevonden die een kwantitatieve vergelijking op kosten en doorlooptijden mogelijk maakt. Een vergelijking op basis van gemiddelden is lastig.<sup>51</sup> Dat komt onder meer omdat de kosten en doorlooptijden van een zaak sterk samenhangen met de aard van een zaak. De zaken die bij Kifid worden behandeld blijken moeilijk te vergelijken met een gemiddelde van de vele verschillende soorten zaken die bij de rechter worden behandeld.

Er wordt gestuurd op kostenbeheersing binnen de organisatie en het verschil tussen de begroting en de realisatie is op basis van die sturing beperkt gebleven in de evaluatieperiode 2013-2015. Er wordt gebruik gemaakt van een flexibele schil en tijdelijk personeel (in plaats van vast personeel) om pieken op te kunnen vangen. Er wordt ingezet op digitalisering. Op een aantal kostenposten zijn significante besparingen gerealiseerd, bijvoorbeeld bij de kostenpost huisvesting.

<sup>51</sup> De gemiddelde doorlooptijden van handelszaken met verweer bij de civiele rechter is bijvoorbeeld 60 weken in 2015, zie: <http://www.jaarverslagrechtspraak.nl/verslag/doorlooptijden-bestuursrecht>.

De door Kifid gemaakte kosten (realisatie begroting) zijn ongeveer gelijk gebleven als 2013 en 2015 worden vergeleken: ca. € 8,5 mln. versus ca. € 8,4 mln. Daarbij past de opmerking dat de kosten in 2014 hoger waren dan in 2013 en 2015, namelijk ca. €9,2 mln. Deze hogere kosten in 2014 worden met name verklaard door hogere personeelskosten in dat jaar (hogere kosten flexibele schil en hogere kosten vast personeel, die samenhang met het aflopen van de oude pensioenregeling en de compensatie van medewerkers op grond daarvan). In aanvulling op het voorgaande moet worden opgemerkt dat het aantal ontvangen klachten en ook het aantal behandelbare klachten in de periode 2013-2015 is afgenomen. Het aantal afgehandelde zaken is bijvoorbeeld gedaald van bijna 7400 in 2013 naar iets meer dan 6000 in 2015. Met andere woorden: de 'productie' van Kifid is afgenomen bij gelijkblijvende kosten en dus zijn de kosten per zaak toegenomen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit ratio's die kunnen worden samengesteld, bijvoorbeeld de ratio 'totale kosten Kifid' (realisatie) gedeeld door het 'jaarlijks aantal behandelbare afgehandelde zaken'. Die ratio is toegenomen in de periode 2013-2015 van ruim € 1.700,- per zaak in 2013 tot ruim € 2.300,- per zaak in 2015. Het gaat hier overigens om een ratio en niet om een kostprijs, aangezien ook andere kosten (bijvoorbeeld vaste kosten als huisvesting en ICT) dan de kosten voor het afhandelen van behandelbare zaken zijn meegenomen. We merken nadrukkelijk op dat het niet automatisch betekent dat de doelmatigheid is afgenomen of dat er inefficiënties zijn. Immers, mogelijk is de kwaliteit van de afhandeling toegenomen (doordat meer tijd is besteed aan het achterhalen van alle relevante informatie voor het oplossen van het conflict bij de consument), zijn de zaken ingewikkelder geworden of is de oorzaak gelegen in de overgang van de oude naar de nieuwe structuur. Een van de verklaringen voor de toename van deze ratio bij een afnemend aantal zaken is dat de kosten grotendeels vaste kosten betreffen (die niet snel kunnen meebewegen met het aantal klachten).

De toename van de ratio zou beter te duiden zijn als Kifid kosten die worden gemaakt zou gaan toerekenen aan specifieke producten (waardoor bijvoorbeeld duidelijk wordt wat de kostprijs is van een uitspraak van de Geschillencommissie en hoe die kostprijs zich in de tijd ontwikkelt).

#### **Mogelijke verbeteringen ten behoeve van de doelmatigheid**

Op een aantal onderdelen kan de doelmatigheid verder worden vergroot:

1. Kostprijzen per (behandelbare) zaak bijhouden en monitoren. We constateren dat een kengetal als de kostprijs per (behandelbare) afgehandelde zaak, tegen onze verwachting in, niet wordt gemonitord en weinig aandacht krijgt binnen Kifid (in tegenstelling tot bijvoorbeeld bij geschillenbeslechter SKGZ, dat wel kostprijzen berekent en ze ook vermeldt in haar jaarverslag). We bevelen aan de kostprijs per zaak voor verschillende typen zaken (bijvoorbeeld een bemiddelingsresultaat of een uitspraak van de Geschillencommissie) nadrukkelijker (intern) te gaan monitoren, teneinde ook binnen de organisatie te kunnen discussiëren over een gewenste verhouding tussen de kosten per zaak enerzijds en de kwaliteit (van de interactie) per zaak anderzijds. We merken daarbij op dat het verminderen van de kosten per zaak geen doel op zich zou moeten zijn. Het risico is namelijk dat te veel nadruk hierop ertoe leidt dat er minder ruimte is voor zaakbehandelaars van Kifid om informatie op tafel te krijgen die nodig is om een klacht goed te behandelen en dat er te veel druk ontstaat om zaken vereenvoudigd af te handelen. Waar het om gaat is dat onderbouwde afwegingen worden gemaakt tussen kostprijs en (aanvaardbare) kwaliteit, bijvoorbeeld als het gaat om het risico dat Kifid wil lopen om bij de duizenden zaken die jaarlijks worden behandeld fouten te maken.
2. Digitalisering verder doorzetten, namelijk door ook een online omgeving te creëren voor de financieel dienstverlener. Hier wordt al langere tijd aan gewerkt, maar tot op heden is het nog niet gerealiseerd. Kifid heeft aangegeven te verwachten dat in het eerste kwartaal van 2017 deze omgeving gereed kan zijn.
3. Veel meer dan nu leren van, uit te wisselen met-, en samen op te trekken met andere geschillenbeslechtingorganisaties (bijvoorbeeld SKGZ). Benchmarking ontbreekt terwijl dat sterke en zwakke

kanten van de Kifid-organisatie juist zou kunnen blootleggen en daarmee zicht geeft op onderwerpen waarop doelmatigheidswinst kan worden bereikt.

4. Consumenten vroegtijdig in het traject uitleg geven over de kansen (en dan met name in het geval die kans nihil is) in een procedure bij Kifid, ten einde te voorkomen dat consumenten op grond van valse hoop lang bij Kifid blijven doorprocederen. Vanzelfsprekend is hierbij wel van belang de zaak van de consument goed te kennen (bijvoorbeeld door telefonisch contact waarin zeker wordt gesteld dat de relevante feiten op tafel liggen), alvorens verwachtingen te kunnen uitspreken.



# Bijlage I: Kengetallen

In deze bijlage presenteren wij de kengetallen ten aanzien van het functioneren van Kifid. Niet alle gewenste kengetallen zijn inzichtelijk te maken vanwege de overgang in systemen en werkwijze bij Kifid. Er wordt onder meer ingegaan op de kengetallen ten aanzien van het aantal klachten dat binnenkomt bij Kifid en de uitkomst daarvan, de doorlooptijden en de bedrijfsvoering.

## Kengetallen indiening en behandeling klachten

### Ontvangen zaken (ingediende klachten over financieel dienstverleners bij Kifid)

In de tabel hierna is het aantal bij Kifid ingediende klachten opgenomen.

	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Aantal klachten	7.252	7.013	6.493	3164
Aantal Commissie van Beroep	66	82	56	39

### Resultaten klachtbehandeling

In de tabel hierna is een overzicht gegeven van het aandeel behandelbare en niet behandelbare zaken bij Kifid in de afgelopen jaren. Het gaat hier om de uitstroom van klachten.

Uitstroom	2013	2014	2015	Eerste helft 2016 <sup>52</sup>
Niet behandelbaar <sup>53</sup>	33,8%	37,1%	40,6%	47,3%
Behandelbaar	66,2%	62,9%	59,4%	52,7%

Hierna volgt een tabel waarin voor de niet-behandelbare klachten is aangegeven welke reden voor niet-behandelbaarheid in welke mate voorkomt.

<sup>52</sup> In de eerste helft van 2016 is de uitstroom van de nieuwe structuur meegenomen. Het gaat om de periode januari 2016 tot en met juni 2016.

<sup>53</sup> In 2013 en 2014 werd voor niet-behandelbaar de term niet-ontvankelijk gebruikt.

Reden niet behandelbaar	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
IKP niet doorlopen <sup>54</sup>	45%	57%	50%	48%
Geen consument <sup>55</sup>	7%	8%	8%	7%
Klacht niet binnen termijnen aan Kifid voorgelegd <sup>56</sup>	Onbekend <sup>57</sup>	3%	3%	3%
Financieel dienstverlener niet aangesloten	4%	3%	4%	3%
Geen financiële dienst	Onbekend <sup>58</sup>	2%	3%	5%
Klacht incompleet <sup>59</sup>	11%	11%	14%	14%
Geen klacht <sup>60</sup>	14%	5%	4%	5%
Overig <sup>61</sup>	16%	12%	14%	15%

Behandelbare zaken hebben verschillende typen mogelijke uitkomsten. Het aandeel per type uitkomst van het totaal aantal behandelbare zaken staat in de tabel hieronder opgenomen.

<sup>54</sup> Kifid neemt de klacht niet in behandeling als de Interne Klachten Procedure (IKP) van de financieel dienstverlener niet is doorlopen.

<sup>55</sup> Geen consument wil zeggen dat de indiener van de klacht geen consument is, hij of zij handelt bijvoorbeeld als ondernemer of als vertegenwoordiger van een bedrijf.

<sup>56</sup> De klacht moet binnen vastgestelde termijnen bij Kifid worden ingediend. Als de financieel dienstverlener in de IKP heeft verwezen naar Kifid moet de klacht binnen drie maanden bij Kifid worden ingediend. Als de financieel dienstverlener niet heeft verwezen heeft de consument een jaar de tijd om de klacht in te dienen.

<sup>57</sup> In 2013 werden zaken die niet behandelbaar waren omdat ze te laat ingediend werden nog niet apart bijgehouden.

<sup>58</sup> In 2013 werden zaken die niet behandelbaar waren omdat het geen financiële dienst betrof nog niet apart bijgehouden.

<sup>59</sup> In 2013 heette deze categorie: klacht voldoet niet aan eisen.

<sup>60</sup> In de brief van de consument is geen sprake van een concrete klacht.

<sup>61</sup> De categorie 'Verzoek om inlichting' uit 2013 is meegenomen in de categorie overig.

Uitstroom behandelbare zaken	2013	2014	2015	Eerste helft 2016 <sup>62</sup>
Ongegrond (vereenvoudigd)	56,6% <sup>64</sup>	53,3% <sup>65</sup>	32,7%	29,0%
Ongegrond (regulier)			17,4% <sup>66</sup>	8,4%
Bemiddelingsresultaat / schikking <sup>67</sup>	21,3% <sup>68</sup>	23,3% <sup>69</sup>	32,3%	43,4%
(Ten dele) gegrond	3,9% <sup>70</sup>	4,0% <sup>71</sup>	2,4% <sup>72</sup>	6,8%
Aanbeveling	6,7%	8,0%	1,4%	.. <sup>74</sup>
Ingetrokken	2,9%	5,1%	6,9%	9,7%
Overig	8,5%	5,7%	6,9%	2,7%

Hierna volgt een tabel waarin is opgenomen wat de uitkomsten zijn van de procedures bij de Commissie van Beroep.

<sup>62</sup> In de eerste helft van 2016 is de uitstroom van de nieuwe structuur meegenomen. Het gaat om de periode januari 2016 tot en met juni 2016.

<sup>63</sup> In de oude structuur heette dit "kennelijk ongegrond".

<sup>64</sup> In 2013 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie gescheiden. In deze oude structuur bestond ongegrond (vereenvoudigd) niet in de huidige vorm. Daarom is in totaal naar het aantal ongegronde en afgewezen uitspraken gekeken. In 34 gevallen kwam de Geschillencommissie tot ongegrond als uitspraak en in 236 gevallen wees de Geschillencommissie de klacht af. De Ombudsman kwam in 2.276 gevallen tot ongegrond en in 194 gevallen tot kennelijk ongegrond.

<sup>65</sup> In 2014 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie tot het vierde kwartaal gescheiden. In de oude structuur bestond ongegrond (vereenvoudigd) niet in de huidige vorm. Daarom is in totaal naar het aantal ongegronde uitspraken gekeken. In 2014 kwam de Ombudsman in 1.976 gevallen tot ongegrond, wees de Geschillencommissie de klacht in 344 gevallen af en werd in de nieuwe structuur 21 keer de uitspraak ongegrond (vereenvoudigde behandeling) gedaan.

<sup>66</sup> In 2015 werd 391 keer door de Ombudsman de uitspraak ongegrond gedaan en werd 229 keer de klacht door de Geschillencommissie afgewezen.

<sup>67</sup> Binnen deze categorie vallen de gevallen waar de bemiddeling van de Ombudsman tot een resultaat leiden, er voor de uitspraak van de Geschillencommissie wordt geschikt of er in de nieuwe structuur tot een bemiddelingsresultaat of een schikking wordt gekomen.

<sup>68</sup> In 2013 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie gescheiden. In 915 gevallen werd een bemiddelingsresultaat behaald bij de Ombudsman en in 119 gevallen werd er geschikt bij de Geschillencommissie.

<sup>69</sup> In 2014 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie tot het vierde kwartaal gescheiden. In 832 gevallen werd een bemiddelingsresultaat behaald bij de Ombudsman, in 161 gevallen werd er geschikt bij de Geschillencommissie, in 57 gevallen werd er een bemiddelingsresultaat behaald in de nieuwe structuur en in 2 gevallen werd er geschikt in de nieuwe structuur.

<sup>70</sup> In 2013 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie gescheiden. In 71 gevallen kwam de Ombudsman tot gegrond, in 44 gevallen werd de klacht door de Geschillencommissie toegewezen en in 75 gevallen werd de klacht door de geschillencommissie gedeeltelijk toegewezen.

<sup>71</sup> In 2014 was de procedure voor de Ombudsman en de Geschillencommissie tot het vierde kwartaal gescheiden. De Ombudsman deed in 2014 in 59 gevallen de uitspraak gegrond, de Geschillencommissie deed in 78 gevallen de uitspraak gedeeltelijk toegewezen en in 43 gevallen de uitspraak toegewezen. In de nieuwe structuur werden geen gegronde uitspraken gedaan.

<sup>72</sup> In 2015 werd in 13 gevallen door de Ombudsman de uitspraak gegrond gedaan en werd de klacht in 40 gevallen door de Geschillencommissie gedeeltelijk toegewezen en in 33 gevallen toegewezen.

<sup>73</sup> In de oude structuur had de Ombudsman de mogelijkheid om een aanbeveling te doen aan de financieel dienstverlener hoe de klacht zou moeten worden afgehandeld.

<sup>74</sup> In 2016 werden niet langer uitspraken gedaan door de Ombudsman vanwege de nieuwe structuur.

Uitspraken Commissie van Beroep	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Niet-ontvankelijk	7	18	25	6
Afgewezen	47	32	35	12
(gedeeltelijk) toegewezen	15	10	8	7
Schikking	3	6	1	4
Ingetrokken	7	6	1	2

## Doorlooptijden

Vooraf wat betreft de doorlooptijden is relevant op te merken dat een vertekend beeld kan ontstaan omdat Kifid bij invoering van de nieuwe werkwijze in oktober 2014 opnieuw is gaan tellen. De doorlooptijden van 2015 bestaan daarom uit twee delen. Het eerste cijfer betreft het aantal binnen de nieuwe structuur en het tweede cijfer het aantal dat nog onder de oude structuur viel.

Doorlooptijden behandelbare dossiers	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	1497	981	3.018 + 14 = 3032	1.494
91 tot en met 180 dagen	1890	1773	1.128 + 210 = 1338	503
181 t/m 360 dagen	1008	1266	549 + 663 = 1212	558
Langer dan 361 dagen	475	326	24 + 322 = 346	123

Hierna is voor de niet-behandelbare dossiers aangegeven wat de doorlooptijden zijn:

Doorlooptijden niet-behandelbare dossiers	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	2326	1959	2.347 + 40 = 2387	1.300
91 tot en met 180 dagen	80	47	19 + 16 = 35	12
181 t/m 360 dagen	19	20	6 + 17 = 23	2
Langer dan 361 dagen	5	17	6 + 0 = 6	0

Hierna voor de doorlooptijden van de behandelbare dossiers naar type resultaat (bijvoorbeeld een 'bemiddelingsresultaat'):

Doorlooptijden bemiddelingsresultaat	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	384	326	379 + 2 = 381	142
91 tot en met 180 dagen	308	340	293 + 25 = 318	189
181 t/m 360 dagen	122	123	99 + 68 = 167	112
Langer dan 361 dagen	51	21	8 + 60 = 68	28

Doorlooptijden Schikking	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	12	8	16 + 1 = 17	3
91 tot en met 180 dagen	25	38	30 + 27 = 57	24
181 t/m 360 dagen	64	91	46 + 73 = 119	98
Langer dan 361 dagen	28	29	3 + 16 = 19	16

Doorlooptijden Ongegrond vereenvoudigd	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	746	395	206 + 3 = 209	12
91 tot en met 180 dagen	1190	1030	680 + 100 = 780	211
181 t/m 360 dagen	482	558	247 + 293 = 540	169
Langer dan 361 dagen	122	49	3 + 65 = 68	11

<sup>75</sup> In de oude structuur werd kennelijk ongegrond gebruikt voor de vereenvoudigde ongegronde afdoening.

Doorlooptijden Ongegrond regulier	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	0	12	1 + 2 = 3	0
91 tot en met 180 dagen	10	24	11 + 14 = 25	3
181 t/m 360 dagen	109	162	50 + 120 = 170	79
Langer dan 361 dagen	118	93	2 + 57 = 59	35

Doorlooptijden (deels) gegrond	2013	2014	2015	Eerste helft 2016
Tot en met 90 dagen	17	7	5 + 0 = 5	0
91 tot en met 180 dagen	38	24	25 + 2 = 27	8
181 t/m 360 dagen	27	34	40 + 8 = 48	57
Langer dan 361 dagen	4	4	5 + 11 = 16	29

#### Doorlooptijden ten opzichten van ADR-richtlijn

In 2016 heeft Kifid 85% van de klachten binnen de ADR-doorlooptijd (90 dagen na compleet worden dossier) afgehandeld. Bij effecten lag dit met 74% het laagst en bij schade met 89% het hoogst.

## Aantal aangesloten financieel dienstverleners en verhouding bindend / niet-bindend

hierna is het aantal bij Kifid aangesloten financieel dienstverleners tussen 2013 en juli 2016 te zien.

	2013	2014	2015	2016 (juli)
Aantal aangeslotenen	8.409	8.202	8.573	7.889

Uitgangspunt van Kifid is dat uitspraken bindend zijn. Een bindende uitspraak kan uitsluitend marginaal bij de rechter worden getoetst, een inhoudelijke toets is niet mogelijk. Wel kan beroep worden aangetekend tegen

<sup>76</sup> In de oude structuur werd bij de Geschillencommissie ongegrond afgedaan als afgewezen.

een bindend advies bij de Commissie van Beroep van Kifid als het financieel belang groter dan €25.000 is. Een niet-bindend advies kan inhoudelijk nog wel aan de rechter worden voorgelegd.

Een uitspraak is bindend als beide partijen (de consument en de financieel dienstverlener) voorafgaand aan de uitspraak bindend advies hebben geaccepteerd. Aan consumenten wordt gedurende de procedure gevraagd of zij een bindende uitspraak accepteren. Een deel van de aangesloten financieel dienstverleners accepteert altijd bindende adviezen, deels omdat brancheverenigingen dit als voorwaarde voor hun lidmaatschap hanteren (bijvoorbeeld de Nederlandse Vereniging van Banken, het Verbond van Verzekeraars en de Federatie voor Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen). In de tabel hierna is opgenomen welk deel van de aangesloten financieel dienstverleners bindende adviezen accepteert. Er zijn overigens ook in die gevallen twee uitzonderingen waarbij het advies van Kifid altijd niet-bindend is:

- Bij een vereenvoudigde behandeling op grond van artikel 36 van het reglement.
- Als het belang boven de plafondwaarde uitkomt. Voor de meeste aangeslotenen is dit € 250.000, voor intermediairs is het € 100.000.

Sector	Totaal aangesloten	Bindend	Niet-bindend
Bank	77	73	4
Verzekeraar	183	161	22
Intermediair	7.423	4.287	3.136
Vermogensbeheerder	206	164	42
Totaal	7.889	4.685	3.204

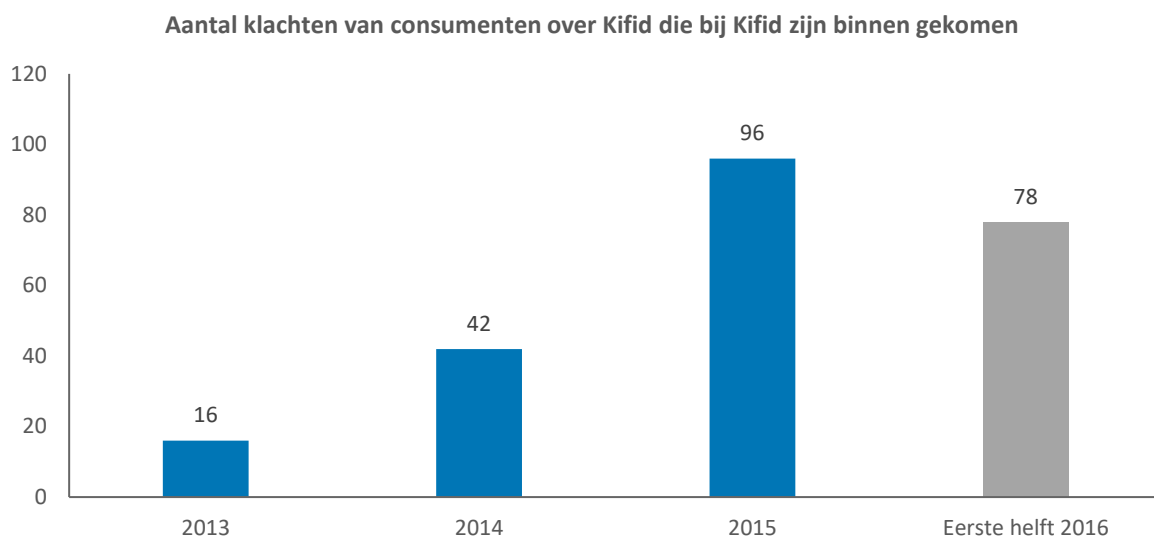
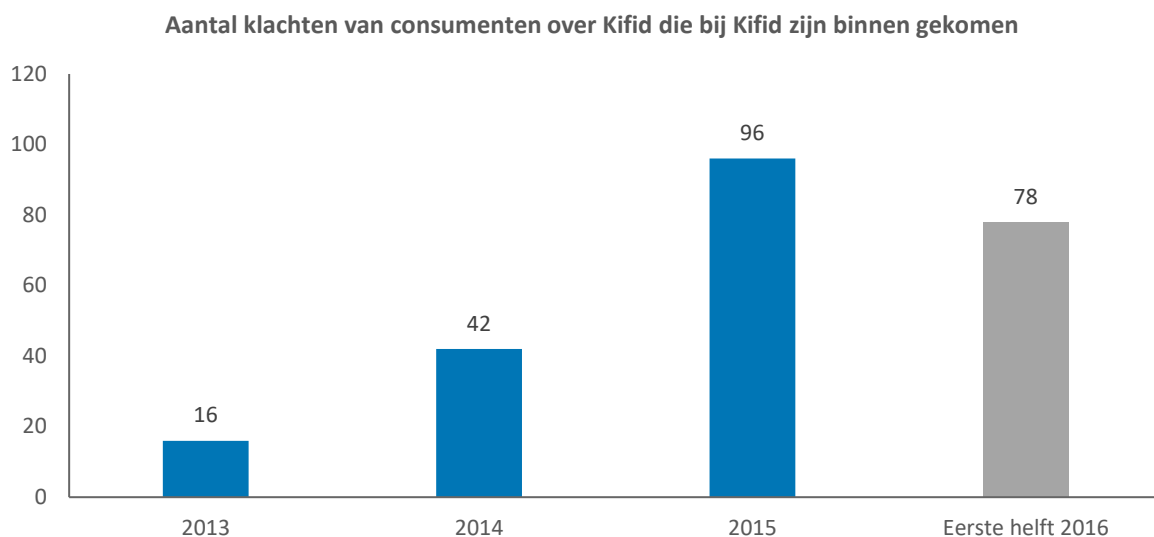
Het percentage klachten dat Kifid ontvangt en dat betrekking heeft op die aangesloten partijen die bindendheid accepteren is naar schatting van Kifid ongeveer 80% tot 85% van het totaal aantal klachten dat Kifid ontvangt.

## Klachten over (het functioneren van) Kifid

### Klachten ingediend bij Kifid

Klachten over het functioneren van Kifid kunnen worden ingediend bij Kifid.<sup>77</sup> Hierna is aangegeven hoeveel klachten Kifid zelf heeft ontvangen met betrekking tot het eigen functioneren. N.B. Het gaat hier dus niet over ingediende klachten van consumenten over de klachtafhandeling door een financieel dienstverlener, maar om ingediende klachten over Kifid zelf.

<sup>77</sup> Zie: <https://www.kifid.nl/kifid/u-heeft-een-klacht-over-kifid>.



Figuur 10. Ontwikkeling in aantal binnengekomen klachten bij Kifid.

Kifid heeft aangegeven op welke onderwerpen de klachten uit 2016 betrekking hebben. Dat leidt tot het volgende overzicht:

Categorie van klachten in 2016	Aantal
Bezwaar tegen niet behandelbaar	2
Communicatie	6
Kassa uitzending	4
Onafhankelijkheid	2
Niet eens met kosten in beroep	2
Niet eens met niet in behandeling nemen klacht	8
Niet eens met procedure	7
Niet eens met uitspraak	32
Niet eens met uitspraak art. 31 reglement (vereenvoudigde behandeling)	15



### Klachten ingediend bij ministerie van Financiën

Klachten over het functioneren van Kifid kunnen niet alleen worden ingediend bij Kifid zelf, maar worden soms ook ingediend bij het Ministerie van Financiën. In totaal zijn er in de evaluatieperiode 11 klachten bij het ministerie van Financiën binnengekomen. De klachten die het ministerie van Financiën over Kifid heeft ontvangen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- Vereenvoudigde behandeling
- Onafhankelijkheid
- Doorlooptijd
- Deskundigheid in uitspraak
- Geen mogelijkheid meer om naar rechter te gaan na Kifid
- Niet in behandeling genomen
- Door een aantal wordt genoemd: onduidelijkheid rol ministerie van Financiën. Financiën heeft een toezichhoudersrol ten opzichte van Kifid maar geen aansturingrelatie.

## Bedrijfsvoering en financiën

Hierna volgen enkele kengetallen met betrekking tot bedrijfsvoering en financiën van Kifid. De cijfers uit de eerste twee tabellen zijn (rechtstreeks) afkomstig uit de jaarverslagen van Kifid.

### Ontwikkeling budget, realisatie en aantal medewerkers Kifid

	2013	2014	2015
<b>Budget</b>	€ 8,6 miljoen	€ 9,0 miljoen	€ 8,5 miljoen
<b>Realisatie</b>	€ 8,5 miljoen	€ 9,2 miljoen	€ 8,4 miljoen
<b>Aantal medewerkers</b>	62	57	49

### Kostenontwikkeling uitgesplitst naar posten

In de laatste kolom is de procentuele afwijking weergegeven van 2015 ten opzichte van 2013.

Post	2013	2014	2015	Vershil 2015 – 2013
Huisvesting	€ 950.336	€ 696.768	€ 694.488	- 30%
Automatisering	€ 473.781	€ 428.505	€ 524.814	+11%
Personeel in vaste dienst	€ 4.745.851	€ 5.201.549	€ 4.281.505	-10%
Personeel in tijdelijke dienst	€ 371.168	€ 412.267	€ 431.970	+16%
Flexibele schil	€ 663.416	€ 1.024.958	€ 903.274	+35%
Commissies	€ 543.090	€ 669.335	€ 762.928	+40%
Totaal personeel (totaal van 4 rijen hierboven)	€ 6.323.525	€ 7.308.109	€ 6.379.677	+/-
Bestuurskosten	€ 36.574	€ 37.272	€ 38.653	+6%
Kantoor materiaal	€ 283.041	€ 298.727	€ 272.955	-4%
Communicatie	€ 113.676	€ 106.770	€ 153.711	+35%
Diensten van derden	€ 284.252	€ 277.398	€ 305.121	+7%

### Ratio's

Op grond van de voorgaande cijfers zijn door de onderzoekers twee ratio's opgesteld.

	2013	2014	2015
Aantal afgehandelde zaken (ontvankelijk en niet ontvankelijk)	7.389	7.055	6.033
Aantal behandelbare afgehandelde zaken	4.917	4.456	3.603
Realisatie	€ 8.473.955,-	€ 9.153.549,-	€ 8.369.419,-
Ratio realisatie gedeeld door aantal afgehandelde behandelbare zaken	€ 1723,-	€ 2054,-	€ 2322,-
Ratio realisatie gedeeld door aantal ontvangen zaken (ontvankelijk en niet ontvankelijk verklaarde klachten)	€ 1146,-	€ 1297,-	€ 1387,-

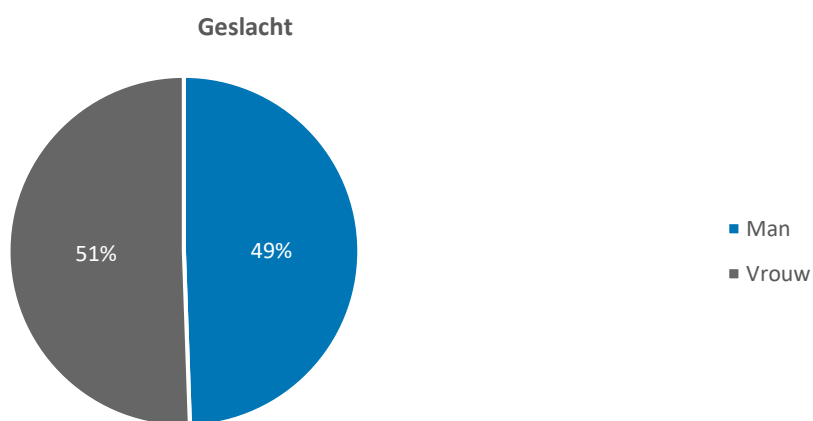
# Bijlage II: Enquêteresultaten

Hierna volgen de resultaten van enerzijds de enquête onder een representatief panel van consumenten en anderzijds de enquête onder advocaten.

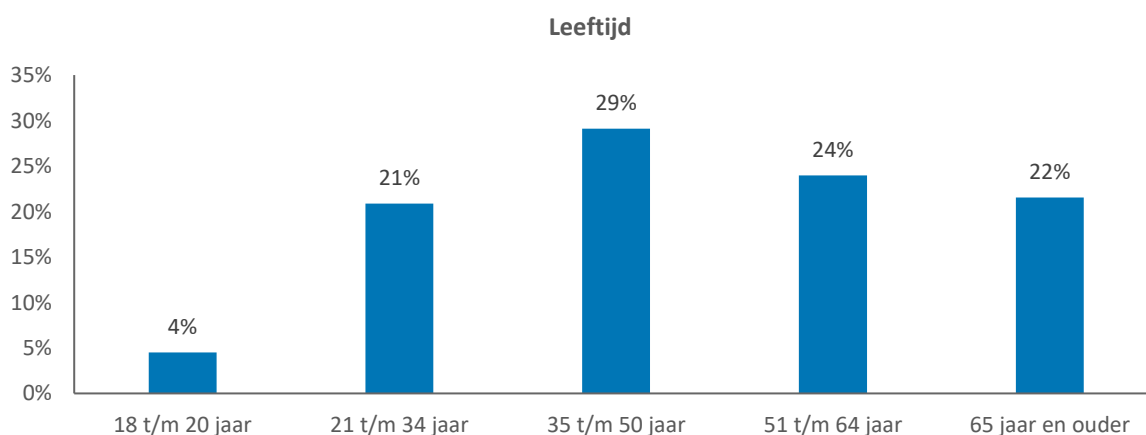
## Enquête onder consumenten

De consumenten enquête is ingevuld door 466 respondenten. De primaire doelstelling van de enquête was om de bekendheid van Kifid bij deze respondenten te achterhalen.

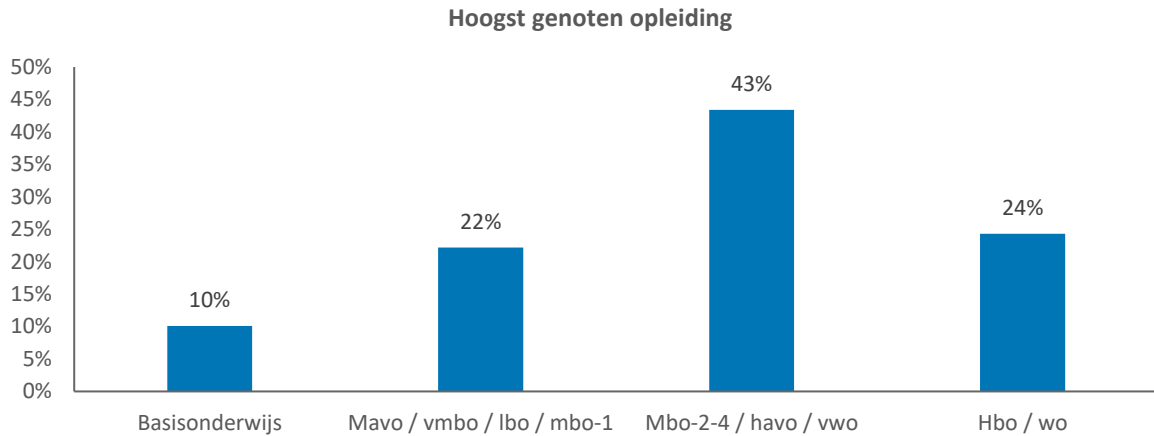
Hierna volgen eerst enkele figuren die aangeven wat de kenmerken van de respondentgroep zijn.



Figuur 11. Geslacht N = 466.



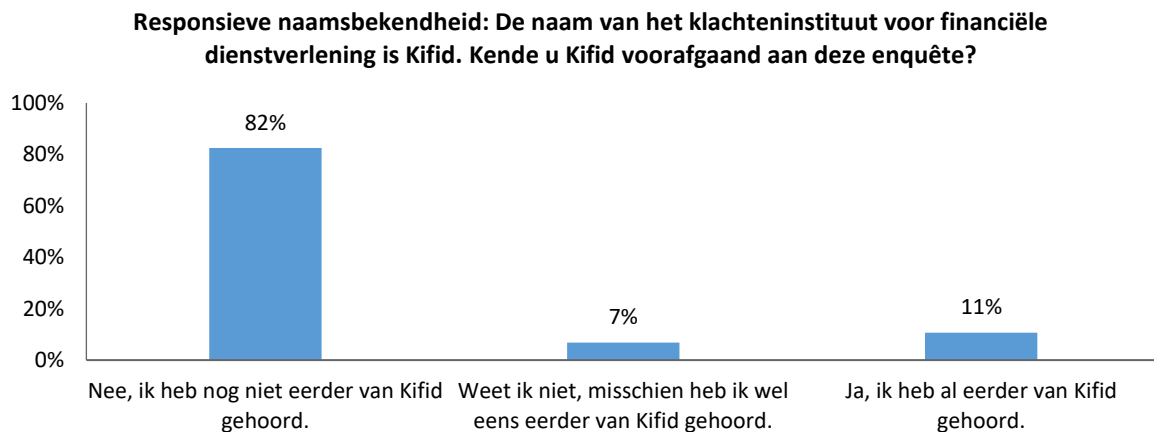
Figuur 12. Leeftijd respondenten N = 466.



Figuur 13. Hoogst genoten opleiding respondenten N = 466.

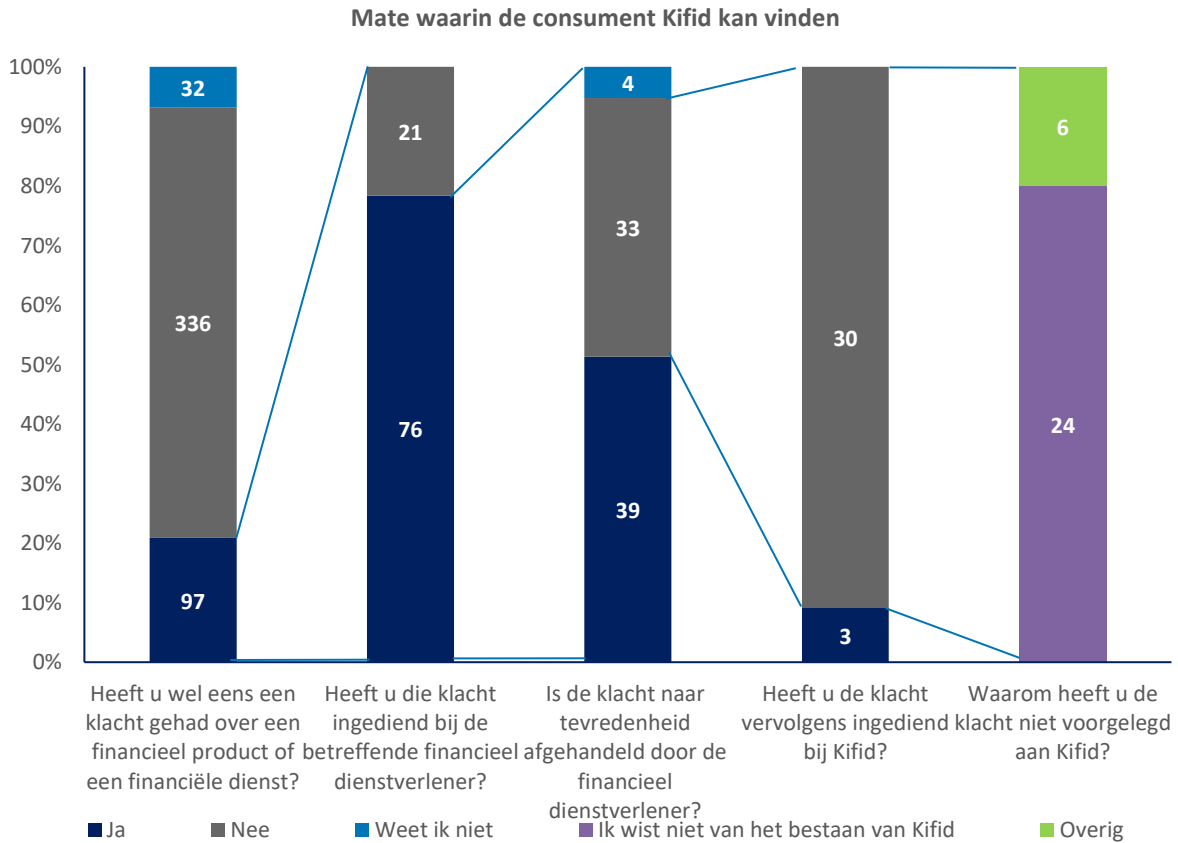
In de enquête is de **spontane** naamsbekendheid van Kifid getoetst onder de respondenten. Hieruit bleek dat 31 van de 466 respondenten Kifid spontaan wisten te noemen als het desbetreffende klachteninstituut.

Daarnaast is de **geholpen** naamsbekendheid getoetst. De resultaten worden weergegeven in figuur 13 hierna.



Figuur 14. Responsieve naamsbekendheid respondenten N = 466.

In de enquête is bovendien getoetst in welke mate respondenten wel eens klachten hebben gehad over hun financieel dienstverlener, in welke mate die klachten naar tevredenheid zijn afgehandeld en in welke mate consumenten al dan niet zich wenden tot Kifid (en welke redenen er voor hen zijn om bijvoorbeeld niet naar Kifid te gaan). De figuren hierna geven de resultaten weer:



Figuur 15. Resultaten over de vindbaarheid van Kifid in de consumenten enquête, het aantal respondenten per categorie staat in de grafiek.

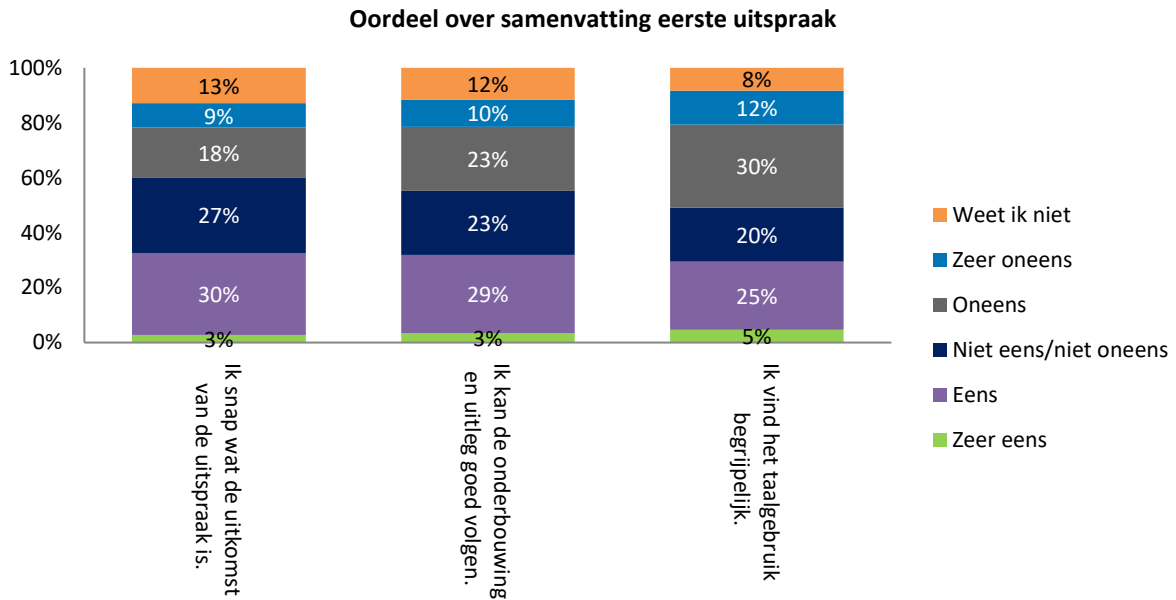
Ook is in de consumentenenquête getoetst in welke mate de respondenten uitspraken van Kifid begrijpen en ze leesbaar vinden: de uitkomst snappen, de onderbouwing en uitleg goed kunnen volgen en het taalgebruik begrijpelijk vinden. Daartoe zijn twee samenvattingen van uitspraken aan de consumenten voorgelegd. In de figuren hierna ziet u achtereenvolgens de opvattingen van de respondenten over de eerste voorgelegde samenvatting en vervolgens over de tweede voorgelegde samenvatting.

### Samenvatting één

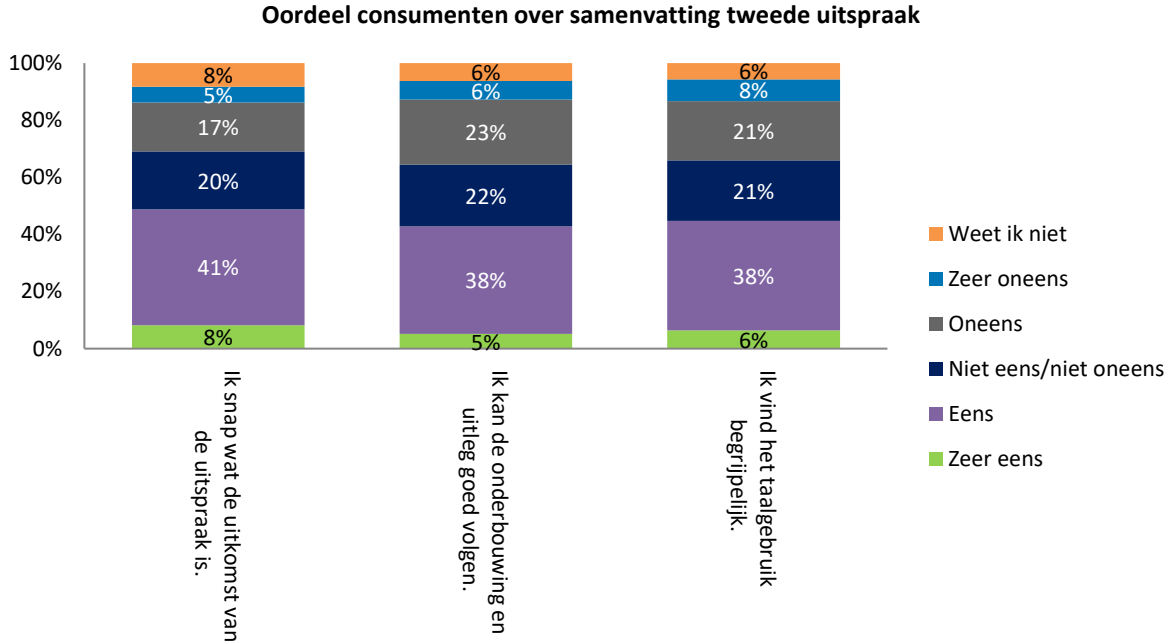
Zogenaemde Roll-over lening in Zwitserse Franken. Dient de Bank aan Consumenten een negatieve rente op een hypothecaire geldlening te rekenen en dus feitelijk rente aan Consumenten te betalen? De overeenkomst tussen partijen bepaalt dat Consumenten een rentepercentage gelijk aan het CHF LIBOR tarief, vermeerderd met een opslag van 0,7%, dienen te betalen, zonder ondergrens en zonder voorziening voor een scenario van negatieve rente. De Bank heeft onvoldoende onderbouwd dat het vergoeden van negatieve rente strijdig is met de aard van de overeenkomst. Het karakter van deze overeenkomst is voorts speculatief voor beide partijen, zowel voor het valutarisico als voor het renterisico. Door Consumenten geen negatieve rente te vergoeden maar anderzijds ook geen beperkingen te leggen aan het valutarisico voor Consumenten, verstoort de Bank een evenwicht op een manier die alleen ten nadele van Consument uitvalt zonder daartoe contractueel bevoegd te zijn en zonder voldoende te hebben onderbouwd waar zij deze bevoegdheid anderszins aan ontleent.

## Samenvatting twee

Rechtsbijstandverzekering. De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval sprake is van één gebeurtenis in de zin van de toepasselijke voorwaarden met een maximum verzekerd bedrag van € 30.000,- voor externe kosten. Voldoende aannemelijk is geworden dat Consument op de hoogte is gesteld van de wijziging van het externe kostenmaximum. De vorderingen van Consument zijn afgewezen.



Figuur 16. Oordeel consumenten over leesbaarheid en begrijpelijkheid eerste samenvatting N = 466.



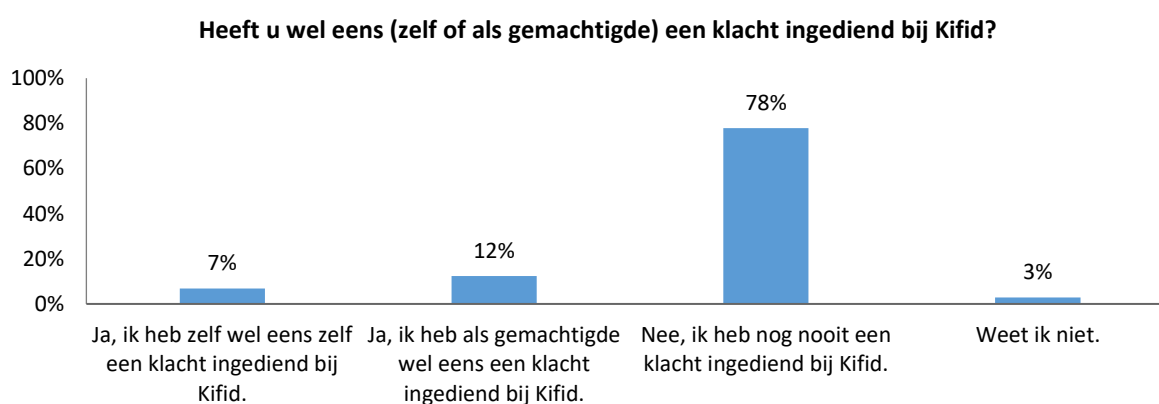
Figuur 17. Oordeel consumenten over leesbaarheid en begrijpelijkheid samenvatting tweede uitspraak N = 466.

In de enquête zijn nog twee andere vragen voorgelegd aan de vier consumenten die een klacht hebben ingediend bij Kifid:

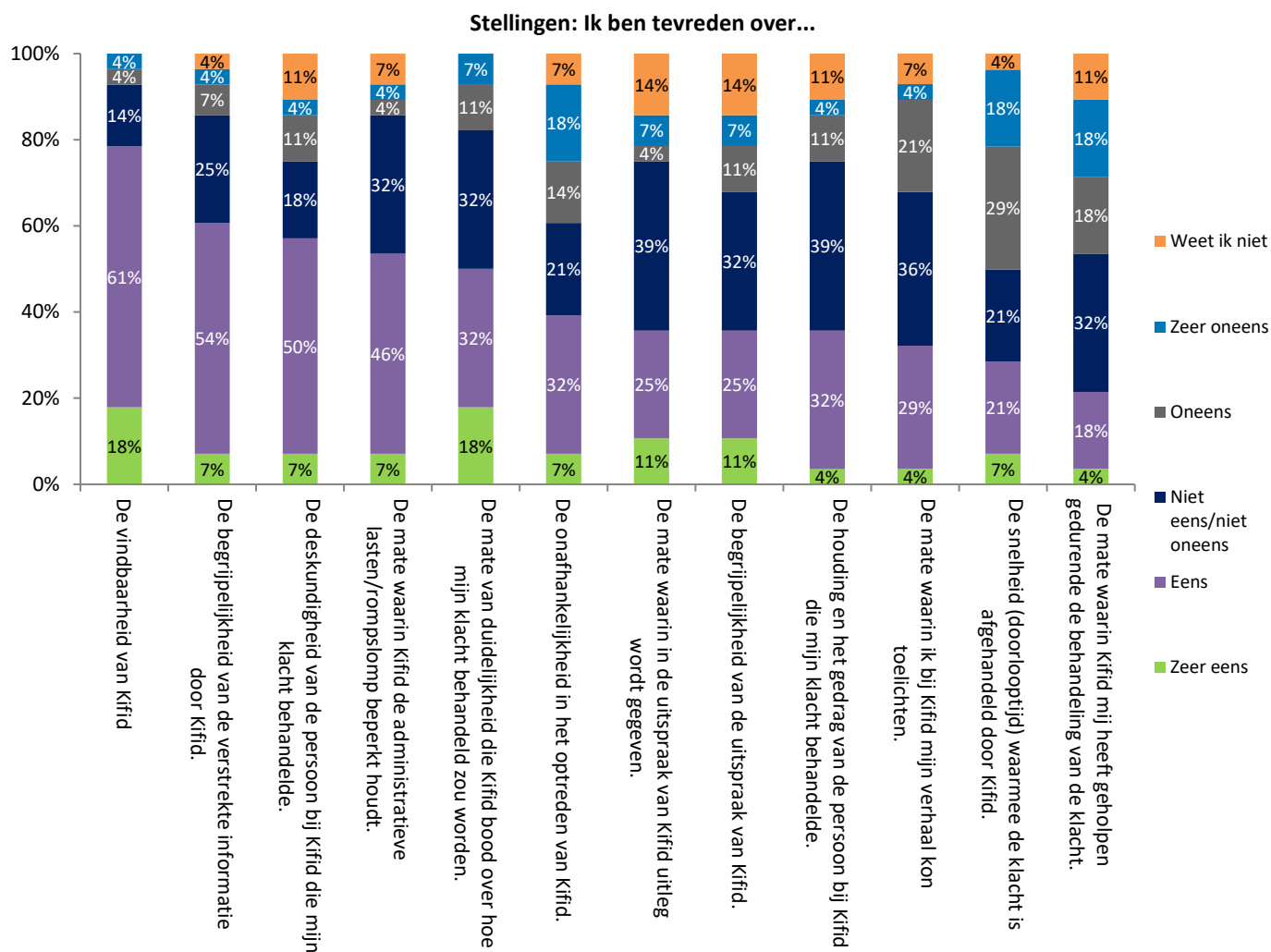
- *Op welke wijze wist u van het bestaan van Kifid af (meerdere antwoorden mogelijk)?* Hier is drie keer aangegeven via internet; één keer via de financieel dienstverlener en één keer via publicaties in de media.
- *Werd u (of degene die u vertegenwoordigde) in het gelijk gesteld door Kifid?* Hier is door twee consumenten 'ja, volledig' aangegeven; door één consument 'nee, de financieel dienstverlener werd in het gelijk gesteld' en door één consument 'nee, de klacht was niet behandelbaar volgens Kifid'.

## Enquête onder advocaten

Naast een consumenten enquête is ook een enquête uitgezet onder advocaten. De enquête is ingevuld door 145 advocaten. Voor een deel van hen geldt dat ze wel eens een klacht hebben ingediend bij Kifid (28 van de 145 respondenten). Aan hen zijn vervolgens nog meer vragen voorgelegd.

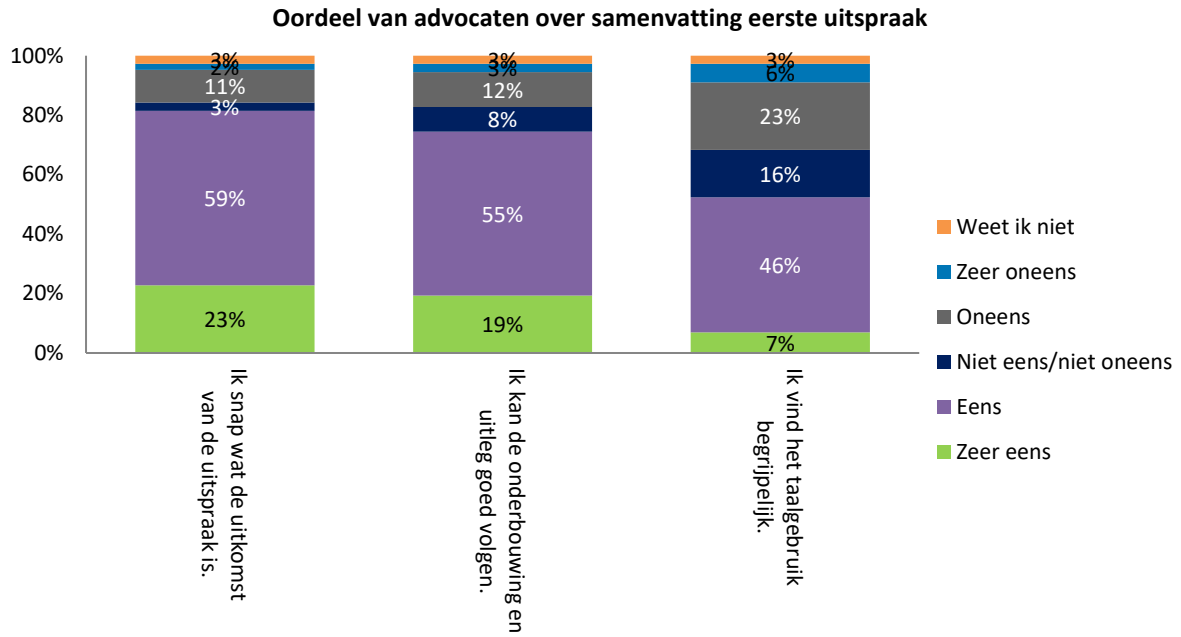


Figuur 18. Heeft u wel eens een klacht ingediend bij Kifid N = 145.

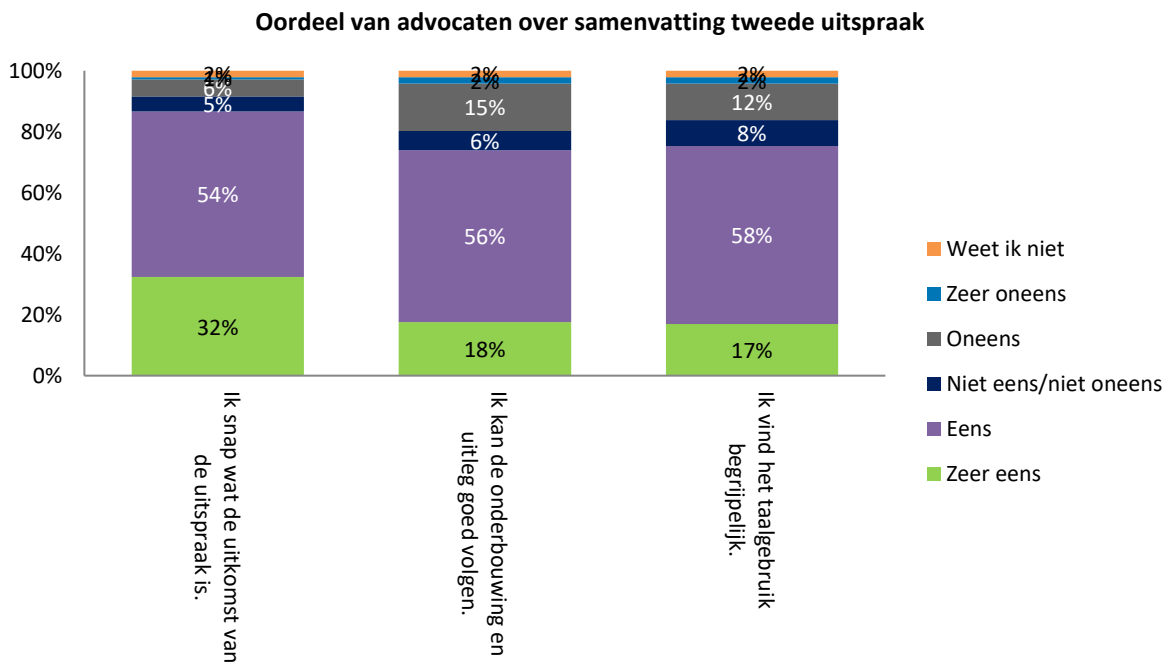


Figuur 19. Oordeel van advocaten over stellingen N = 28 (degene die een klacht hebben ingediend bij Kifid).





Figuur 20. Oordeel advocaten over leesbaarheid en begrijpelijkheid eerste uitspraak N = 145.



Figuur 21. Oordeel over samenvatting tweede uitspraak N = 142.

# Bijlage III: Geïnterviewden

Hierna is aangegeven welke gesprekspartners zijn geïnterviewd, te beginnen met de geïnterviewden bij Kifid.

## Gesprekspartners bij Kifid

Functie	Gesprekspartner
Directeur	De heer De Groot
Voorzitter bestuur	De heer Hammerstein
Voorzitter Geschillencommissie (waarnemend)	De heer Verschoof
Voorzitter Commissie van Beroep	De heer Salomons
Ondernemingsraad / tevens secretaris	De heer Fennis
	De heer Van der Watering

## Gesprekspartners bij externe stakeholders

Organisatie	Gesprekspartner(s)
Ministerie van Financiën	De heer Uittenbogaard
	Mevrouw Cordfunke
Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)	De heer Croes
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	Mevrouw Van Hattum
De Nederlandse Bank (DNB)	Mevrouw Schoenmakers
Consumentenbond	De heer Hooft van Huysduynen
	De heer Peters
Vereniging van Effectenbezitters	De heer Van den Heuvel
	De heer Lemmers
Stichting Geldbelangen	De heer Goedhart
Vermogensmonitor.nl	De heer Van Straaten

Verbond van Verzekeraars	De heer De Boer
	Mevrouw Riemens-Keppel
Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)	De heer Dubbeling
	Mevrouw Van de Spek
	Mevrouw Van Bruggen
Adfiz	De heer De Bruijn
Organisatie voor Financiële Dienstverleners (OvFD)	Mevrouw Rosenbrand
Vereniging voor Vermogensbeheerders en Adviseurs (VV&A)	De heer Sarphatie
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)	De heer Van Kranenburg
	De heer De Groot
DSI	De heer Brouwer
Autoriteit Consument en Markt (ACM) / ConsuWijzer	Mevrouw De Rooy
Ombudsman Pensioenen	De heer Keizer
	De heer Alvers
Experts	De heer Du Perron
	De heer Hellegers
	De heer Van Manen

#### Consumenten en vertegenwoordigers

In aanvulling op de voorgaande gesprekspartners zijn door de onderzoekers individuele gesprekken gevoerd met zeven consumenten/consumentvertegenwoordigers.

# KWINK

GROEP

Nassaulaan 1  
2514 JS Den Haag

+31 (0)70 359 6955  
[info@kwinkgroep.nl](mailto:info@kwinkgroep.nl)  
[www.kwinkgroep.nl](http://www.kwinkgroep.nl)