

Ministerie van Financiën

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 'S-GRAVENHAGE

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Korte Voorhout 7
2511 CW 'S-GRAVENHAGE
POSTBUS 20201
2500 EE 'S-GRAVENHAGE
www.rijksoverheid.nl/fin

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal Postbus 200182500 EA
DEN HAAG

Ons kenmerk
2026-0000359582

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
1. Evaluatierapport
2. Reactie Kifid

Datum 6 oktober 2026
Betreft Evaluatie Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

Geachte voorzitter,

Bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (hierna: Kifid) kunnen consumenten laagdrempelig een klacht indienen over een financieel product of een financiële dienst. Ongeveer 6.500 financiële dienstverleners zijn bij Kifid aangesloten. Jaarlijks ontvangt Kifid zo'n vijf- tot achtduizend klachten, waarvan ongeveer de helft tot twee derde behandelbaar is.¹ Als klachteninstituut biedt Kifid consumenten de mogelijkheid om een klacht over een financiële dienstverlener voor te leggen aan een onafhankelijke geschilbeslechter, zonder de kosten en moeite van een gang naar de rechter.² Dat is van grote waarde, omdat de verhouding tussen financiële dienstverleners en consumenten vaak asymmetrisch is en financiële dienstverlening van grote invloed kan zijn op het dagelijks leven van consumenten. Ik vind het daarom van groot belang dat Kifid goed functioneert: onafhankelijk, doelmatig en met oog voor de belangen van de consument.

Met deze brief informeer ik u over het eindrapport van de evaluatie van Kifid, die ziet op de periode 2020 tot en met 2025 en is uitgevoerd door KWINK groep in opdracht van het ministerie van Financiën. Deze evaluatie is uitgevoerd op grond van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo), dat voorschrijft dat Kifid ten minste iedere vier jaar wordt geëvalueerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie.³ Met dit onderzoek geef ik tevens uitvoering aan een eerder aangenomen motie van de Tweede Kamer om te onderzoeken of hervorming van Kifid tot een publiekrechtelijke organisatie Kifid beter in staat zou stellen aan zijn wettelijke en statutaire taken te voldoen.⁴ Deze vraag is meegenomen in dit evaluatieonderzoek.

¹ Een deel van de klachten is niet-behandelbaar. Dit betekent dat de klachten niet voldoen aan de voorwaarden om in behandeling genomen te worden. De voornaamste reden om een klacht niet in behandeling te nemen is dat de interne klachtprocedure van de financiële dienstverlener nog niet is doorlopen.

² Kifid is op grond van de Wet op het financiële toezicht (hierna: Wft) door de minister van Financiën aangewezen als buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie. Op basis van de Wft moeten financiële dienstverleners zijn aangesloten bij Kifid.

³ Artikel 48f, zevende lid, van het BGfo.

⁴ Voor deze evaluatie is er in overleg met Kifid wederom voor gekozen dat de minister van Financiën opdracht geeft voor de evaluatie, zodat uitvoering gegeven kan worden aan deze motie van het lid Leijten: Kamerstukken II 2022-2023 35727, nr. 7.

De onderzoekers concluderen dat Kifid over het algemeen goed functioneert. De onafhankelijkheid van Kifid is, net als bij de vorige evaluatie, geborgd en wordt door de meeste partijen erkend. Daarnaast draagt Kifid volgens de onderzoekers doeltreffend bij aan de bescherming van consumentenbelangen. De tevredenheid onder consumenten en financiële dienstverleners is relatief hoog en stabiel, waarbij vooral bemiddeling positief wordt gewaardeerd. Ook draagt Kifid bij aan het lerend vermogen van de financiële sector. De gemiddelde doorlooptijd van behandelde geschillen is in de evaluatieperiode gedaald, al vinden veel consumenten en financiële dienstverleners deze nog steeds te lang. Tegelijkertijd zijn de kosten per zaak op een stabiel niveau gebleven. De onderzoekers achten de huidige rechtsvorm van Kifid als onafhankelijke geschillenbeslechtsinstantie passend en zien geen redenen om deze op dit moment te wijzigen. Ook zijn betrokkenen over het algemeen tevreden over de huidige inrichting van de organisatie en de werking van de interne governance.

Gedurende de evaluatieperiode heeft Kifid verschillende verbeteringen doorgevoerd, onder meer om informatie over procedures begrijpelijker te maken en doorlooptijden terug te dringen. Ook leert Kifid van klachten over de eigen dienstverlening, uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en wetenschappelijke literatuur.

De onderzoekers signaleren een aantal aandachtspunten. Deze aandachtspunten zien onder meer op de begrijpelijkheid van uitspraken voor consumenten, de toename van het aantal niet-behandelbare klachten, de invulling van de bestuurlijke verantwoordelijkheid en de combinatie van het voorzitterschap van de Geschillencommissie met de leiding van de organisatie.

Hieronder ga ik eerst in op de opzet van de evaluatie. Daarna licht ik per onderzoeksthema de belangrijkste bevindingen van de evaluatie toe en ga ik in op de aanbevelingen. De brief sluit af met mijn reactie op de bevindingen. De reactie van Kifid op het evaluatierapport is opgenomen in de bijlage.

Onderwerpen en onderzoeksmethode

In de evaluatie is gekeken naar drie hoofdthema's:

- (i) Doeltreffendheid: de borging van de belangen van consumenten, de bijdrage van Kifid aan het lerend vermogen van de financiële sector en de doeltreffendheid van de organisatie van Kifid;
- (ii) Doelmatigheid: de doorlooptijden en de kosten van de geschilbeslechting; en
- (iii) Governance: de rechtsvorm en de inrichting van de organisatie van Kifid.

Voor het onderzoek zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Zo zijn een brede documentanalyse en mediascan uitgevoerd en is Kifid schriftelijk om informatie gevraagd. Daarnaast is binnen Kifid een informatiepunt geopend, waar medewerkers ervaringen en signalen rechtstreeks met de onderzoekers konden delen. Ook is de begrijpelijkheid van uitspraken onderzocht en is een online informatiepunt voor consumenten geopend, zodat consumenten desgewenst hun ervaringen en input voor de evaluatie konden delen. Verder zijn 22 interviews gehouden met bestuur, management, secretarissen en commissieleden van Kifid en belanghebbenden buiten Kifid. Ook is een indicatieve vergelijking gemaakt met andere vormen van geschillenbeslechting. Tot slot is een toekomstsessie georganiseerd met Kifid, experts op het gebied van geschillenbeslechting en governance, het ministerie van Financiën en het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Bevindingen

i) Doeltreffendheid

Ons kenmerk
2026-0000359582

Conclusies

De onderzoekers stellen dat het aannemelijk is dat Kifid voor consumenten laagdrempeliger is geworden in deze evaluatieperiode. Kifid is voor hen in financiële en procedurele zin laagdrempeliger dan de civiele rechter. Ook concluderen de onderzoekers in dat kader dat de tevredenheid over Kifid onder zowel consumenten als financiële dienstverleners relatief hoog en stabiel is. Daarnaast is de communicatie van Kifid over het algemeen begrijpelijk en wordt die hoog gewaardeerd. De begrijpelijkheid van de uitspraken heeft wel aandacht nodig. Het gaat dan om complexe zinnen en het expliciteren van de praktische gevolgen van een uitspraak.

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

De onafhankelijkheid van Kifid is nog steeds formeel geborgd in de statuten en reglementen, en de meeste financiële dienstverleners en consumenten zien Kifid ook als onafhankelijk. De onderzoekers zien dat Kifid op verschillende manieren leert en optimaliseert als organisatie, onder andere aan de hand van de vorige evaluatie uit 2020. Het is echter niet voor alle aanbevelingen uit dat rapport duidelijk welke nieuwe acties Kifid heeft ingezet en welke verbeteringen of optimalisaties op andere wijze tot stand zijn gekomen.

Aanbevelingen

De onderzoekers doen op het gebied van doeltreffendheid vier aanbevelingen. Ten eerste kan Kifid de communicatie over de voorwaarden voor behandelbaarheid van klachten verder verbeteren. Daarvoor kan Kifid zijn eigen online zelftest verbeteren en met de sector in gesprek gaan over hoe financiële dienstverleners hun klanten kunnen informeren over klachtbehandeling van Kifid, gezien het feit dat de voornaamste reden voor het niet kunnen behandelen van een klacht bij Kifid is dat de interne klachtenprocedure bij de financiële dienstverlener nog niet is doorlopen. De tweede aanbeveling is om de begrijpelijkheid van uitspraken voor consumenten te vergroten, met behoud van de juridische diepgang die nodig is voor de rechtszekerheid en de richtinggevende werking van de uitspraken voor financiële dienstverleners. De derde aanbeveling is om trends, terugkerende knelpunten en lessen op geaggregeerd niveau over bemiddeling te delen met de sector. Ten slotte wordt aanbevolen om duidelijker zichtbaar te maken welke acties worden ingezet naar aanleiding van de evaluatie en welke acties onderdeel zijn van het voortdurend zoeken naar optimalisaties.

ii) Doelmatigheid

Conclusies

De onderzoekers stellen dat de gemiddelde doorlooptijd van een klacht is gedaald van 225 dagen in 2020 naar 149 dagen in 2025, maar dat veel financiële dienstverleners en consumenten de doorlooptijden nog steeds te lang vinden. De norm voor het beschikbaar stellen van de uitkomst van de procedure is 90 dagen nadat het dossier

compleet is.⁵ In 2020 werd dit in 86% van de klachtdossiers gehaald, in 2025 was dit gestegen naar 99%. Kifid heeft gedurende de evaluatieperiode op verschillende manieren de doorlooptijden teruggedrongen en blijft aandacht houden voor de snelheid van de klachtprocedure met behoud van de kwaliteit van de klachtbehandeling.

Ons kenmerk
2026-0000359582

De onderzoekers concluderen dat Kifid in het kader van kosten doelmatig te werk gaat. De totale kosten zijn in de evaluatieperiode met 17% gestegen, maar de reële kosten per zaak zijn met 5% gedaald.⁶ Het aantal behandelde zaken is vergelijkbaar gebleven, dus de vaste lasten zijn niet verdeeld over een groter aantal zaken, waardoor de kosten per zaak zouden dalen. Er is dus in reële termen een lichte besparing van kosten geweest. De onderzoekers concluderen al met al dat de kosten per zaak op een stabiel niveau zijn gebleven.

Aanbevelingen

De onderzoekers doen op het gebied van doelmatigheid twee aanbevelingen. De eerste aanbeveling is om aandacht te blijven besteden aan het terugdringen van de doorlooptijden en te bezien of een inzicht in doorlooptijden per soort procedure kan helpen in het bepalen of en hoe de doorlooptijden verder kunnen worden verkort. Ten tweede bevelen de onderzoekers Kifid aan om de kosten op de eigen agenda te zetten en te houden. In samenwerking met andere *Alternative Dispute Resolution* (ADR)-instanties kan worden bekeken hoe Kifid de doelmatigheid verder kan vergroten.

iii) Governance

Conclusies

De onderzoekers concluderen in het kader van de rechtsvorm dat de huidige rechtsvorm Kifid in staat stelt om binnen het bredere stelsel voor financiële dienstverlening een onafhankelijke geschillenbeslechtsinstantie te blijven. Een hernieuwde toepassing van de criteria, waaronder onafhankelijkheid van zowel de sector als de politiek en de borging van belangen van de consument, uit de verkenning naar een mogelijk publiekrechtelijke vormgeving van 2011 leidt niet tot de conclusie dat de huidige rechtsvorm moet worden aangepast.⁷ Ook de meeste gesprekspartners in het onderzoek vinden dat Kifid in de toekomst een onafhankelijke geschillenbeslechtsinstantie moet blijven. Een 'waakhondfunctie', zoals voorgesteld in de initiatiefnota-Alkaya, past hier niet bij. Volgens de meeste gesprekspartners zou zo'n waakhondfunctie de onafhankelijkheid van Kifid kunnen aantasten, die juist ook van belang is om onafhankelijke uitspraken te kunnen doen. De huidige rol van Kifid is volgens de onderzoekers weinig omstreden en er is onder de meeste gesprekspartners geen behoefte om de positionering als onafhankelijke geschillenbeslechtsinstantie, die in lijn is met het Europese ADR-regime, aan te passen. Ook laat de huidige ADR-praktijk in Nederland zien dat de rechtsvorm als stichting zeer gebruikelijk is. Er zijn daarom volgens de onderzoekers geen redenen om de huidige rechtsvorm van Kifid nu te wijzigen en er zijn geen aanwijzingen dat een publiekrechtelijke invulling Kifid beter in staat zou stellen om aan de wettelijke en statutaire taken te voldoen en een groter effect te sorteren voor sector en individu.

⁵ Alternative Dispute Resolution (hierna: ADR)-norm, die volgt uit artikel 7 lid e van de Implementatiewet.

⁶ Kosten gecorrigeerd voor inflatie.

⁷ Kamerstukken II 2010/2011 31 980, nr. 52.

De onderzoekers stellen dat betrokkenen tevreden zijn over de huidige inrichting van de organisatie en de werking van de interne governance. Zij zien echter voor de lange termijn enkele punten die aandacht vragen, namelijk de invulling van de bestuurlijke verantwoordelijkheid en daarnaast de combinatie van het voorzitterschap van de Geschillencommissie en de leiding van de organisatie. De manier waarop hier op dit moment invulling aan wordt gegeven is naar tevredenheid van betrokkenen, maar onderzoekers bevelen aan hier voor de toekomst over na te denken.

Ons kenmerk
2026-0000359582

Aanbevelingen

De onderzoekers doen op het gebied van governance twee aanbevelingen. De eerste is voor Kifid om te reflecteren op de vraag hoe de samenwerking in het stelsel kan worden versterkt, bijvoorbeeld met uitwisseling van informatie met toezichthouders, beleidsmakers en brancheorganisaties of met aandacht voor de feitelijke naleving van de aansluit- en doorverwijsplicht. De tweede aanbeveling is om intern en extern in gesprek te gaan over de inrichting van de organisatie, onder andere specifiek over de combinatie van het voorzitterschap van de Geschillencommissie en de leiding van de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld resulteren in een ontwikkelagenda voor de toekomst.

Reactie

Ik ben tevreden over het onderzoek en de uitkomsten van deze evaluatie. De evaluatie bevestigt dat Kifid een onafhankelijke, doeltreffende en doelmatige organisatie is die zich voortdurend inzet om de eigen dienstverlening verder te verbeteren. Het onafhankelijke onderzoek biedt daarbij concrete aanknopingspunten voor verdere verbetering. Ik onderschrijf de aanbevelingen uit deze evaluatie. Kifid heeft aangegeven met deze aanbevelingen aan de slag te gaan en ik heb er vertrouwen in dat Kifid dit zal doen. Ik zal de opvolging van de aanbevelingen nauwlettend volgen en hierover met Kifid in gesprek blijven.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

E. Heinen