

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

35727-9

VERSLAG VAN EEN NOTAOVERLEG

Vastgesteld 12 oktober 2022

De vaste commissie voor Financiën heeft op 26 september 2022 overleg gevoerd met mevrouw Kaag, minister van Financiën, over:

- **de initiatiefnota van het lid Alkaya "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening" (Kamerstuk 35 727, nr.);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 12 juli 2021 inzake reactie op de initiatiefnota van het lid Alkaya "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening" (Kamerstuk 29 507, nr. 156).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

De griffier van de commissie,
Schukkink

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Voorzitter: Van Weyenberg

Griffier: Schukkink

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Alkaya, Heinen, Leijten, Nijboer en Van Weyenberg,

en mevrouw Kaag, minister van Financiën.

Aanvang 13.59 uur.

De voorzitter:

Een hele goede middag. Ik open dit notaoverleg, zoals het in Kamerjargon heet, over de initiatiefnota van collega Alkaya van de SP, getiteld "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening", het Kifid. Ik heet de initiatiefnemer van harte welkom. Het is ongeveer anderhalf jaar geleden dat u de initiatiefnota hebt ingediend, maar goed dat we hem vandaag kunnen bespreken. Ik heet de minister van Financiën welkom, alsook de twee collega-Kamerleden. Er zal vandaag inbreng zijn namens de VVD door de heer Heinen, de SP door mevrouw Leijten, en ik zal zelf namens de fractie van D66 een inbreng leveren. Ik zal de heer Heinen dan vragen om het voorzitterschap kort over te nemen.

Ik wil toch wel zeggen dat ik het elke keer toch licht teleurstellend vind dat als we dit soort misschien wat meer technische, weerbarstige, maar voor heel veel mensen wel belangrijke onderwerpen bespreken ... Ik heb dan altijd heel veel begrip voor de drukke agenda van heel veel collega's, maar ik vind het ook best wel jammer dat we hier met drie partijen zitten. Dat zeg ik dan toch ook gewoon maar eerlijk. Maar zowel coalitie als oppositie is aanwezig, dus in die zin gaat dit goed. We hebben spreektijden. Met drie deelnemers hebben we voldoende tijd, denk ik. Daarna zal als eerste de heer Alkaya kunnen antwoorden, als initiatiefnemer. Daarna kan de minister de aan haar gestelde vragen beantwoorden. Dan is er nog een tweede termijn, waarin moties kunnen worden ingediend. Ik geef als eerste het woord aan de heer Heinen. Formeel hebt u negen minuten.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De heer **Heinen** (VVD):

Ik zal ze niet helemaal nodig hebben.

De **voorzitter**:

Mevrouw Leijten heeft er overigens vijf en ik heb er in theorie zeven. Nu ben ik met mijn huishoudelijke mededelingen helemaal rond. De heer Heinen.

De heer **Heinen** (VVD):

Dank u wel, voorzitter. Waar moet je heen als consument als je een klacht hebt over een financieel product, een financiële dienst, zoals een hypotheek of een verzekering, of als mkb'er bij een conflict met een bank of als zzp'er bij een zakelijk krediet? Dure advocaten en rechtszaken zijn vaak een veel te hoge drempel, maar nietsdoen is ook onrechtvaardig. Gelukkig is er het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid -- een onafhankelijke, onpartijdige club die als bemiddelaar kan optreden en laagdrempelig en snel tot oplossingen probeert te komen.

Voorzitter. Als het Kifid nog niet had bestaan, hadden we het morgen opgericht. Het Kifid voorkomt dure rechtszaken en zorgt er bovenal voor dat de consument of kleine ondernemer zijn recht kan halen. Voor de VVD is dit zeer belangrijk. Want hoe machteloos kan je je als consument, kleine mkb'er of zzp'er voelen tegenover financiële molochs die duurbetaalde juristen in dienst hebben? Maar diezelfde machteloosheid kan een financiële dienstverlener natuurlijk ook voelen. Als je alles netjes volgens de regels hebt gedaan, naar eer en geweten een financiële dienst of product hebt verkocht, hoe zuur is het dan als dat in twijfel wordt getrokken? Ook dan is het belangrijk dat het Kifid naar jou luistert en jouw kant van het verhaal hoort, zoals het dus hoort bij een onafhankelijke scheidsrechter.

Voorzitter. Laat ik allereerst de heer Alkaya bedanken voor zijn initiatiefnota. In de Kamer rennen we vaak het laatste nieuws achterna. We zorgen dat we ons twitterberichtje mooi afgestemd hebben, zodat we daarmee de voorpagina's weten te halen. De heer Alkaya heeft hier anderhalf jaar geleden een initiatiefnota ingediend. Hij heeft hier hard aan gewerkt. Dit is uiteraard de kern van de Kamerwerkzaamheden. Ik waardeer dat zeer. Ik vind het heel teleurstellend dat vanuit de Kamer zo weinig partijen zijn komen opdagen. De SP, D66 en de PvdA; dat is het. Ik vind het jammer, want dit is

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

wel echt de kern van ons werk. Dus nogmaals dank aan de heer Alkaya voor de moeite die hij heeft genomen. Dat wil niet zeggen dat we het per se eens zijn, maar dat is natuurlijk ook de essentie van politiek.

Het doel van de heer Alkaya is het beschermen van consumenten. Dat doel deel ik volledig. Wel vraag ik mij af of zijn voorstellen de consumenten uiteindelijk helpen. De kracht van het Kifid zit namelijk in zijn onafhankelijke rol. Als je wilt bemiddelen tussen twee partijen moet je onafhankelijk en onpartijdig zijn en luisteren naar beide partijen, waarbij beide partijen zich ook gehoord voelen. In mijn overtuiging past een hervorming van het Kifid naar een meer consumentenwaakhondachtig instituut hier niet bij. Het maakt het Kifid meer partijdig, van bemiddelaar tot aanklager. Hiermee verdwijnt de laagdrempelige en bemiddelende rol van het Kifid. Partijen zullen uiteindelijk minder snel naar het Kifid stappen en sneller naar de rechter, is mijn overtuiging. En over een tijdje zullen we ons dan afvragen: hadden we maar een onafhankelijk, onpartijdig klachteninstituut; misschien moeten we het Kifid noemen.

Voorzitter, gelukkig hebben we dat al! En laten we niet proberen iets te repareren wat niet stuk is. Dat betekent echter niet dat het perfect is. In ieder geval twee punten vallen mij op bij het bestuderen van alle stukken en jaarverslagen. Allereerst een ogenschijnlijk niet goed functionerend mkb-loket. Uit het jaarverslag van het Kifid blijkt dat in totaal slechts 47 kleinzakelijke ondernemers in het afgelopen jaar een beroep hebben gedaan op het Kifid. Hoe verklaart de minister dit lage aantal? Ik stop even, want ik zie dat er een interruptie is.

De voorzitter:

Er is inderdaad een vraag voor u van mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

Die gaat nog een beetje over het vorige punt. Ik zat na te denken over wat de heer Heinen nu precies zei. Volgens mij zei hij: als het een consumentenpartij wordt, dan zou het niet meer onafhankelijk genoeg zijn. Kan de heer Heinen dat iets meer uitleggen? Voor wie wordt het dan minder onafhankelijk?

De heer Heinen (VVD):

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Dank voor deze vraag. Ik denk dat het belangrijk is om allereerst te constateren wat het succes van het Kifid is, namelijk dat het een onafhankelijke partij is, die naar beiden luistert: dus zowel naar degene die een klacht indient als naar degene tegen wie de aanklacht gericht is. Dat beide partijen willen meedoen aan zo'n bemiddelingstraject, maakt het Kifid onafhankelijk en ik denk ook laagdrempelig. Als je het als een consumentenwaakhond gaat neerzetten en zegt "nee, het moet per definitie altijd de consumentenbelangen verdedigen en veeleer de aanbieder van de financiële dienst aanklagen" -- ik zag ook voorstellen voor massa-aanklachten en dergelijke -- dan ga je automatisch meer in de rol van de consument zitten. Dan bestaat het risico dat de aanbieder zegt: ik vind dat niet onafhankelijk; ik doe niet meer mee in dit bemiddelingstraject. Ik denk dat het doel, namelijk het beschermen van de consument, heel goed is. Ik denk dat er ook andere instanties zijn om dat te doen. Je zag bijvoorbeeld in het kader van de woekerpolissen, waar ik straks in mijn betoog nog op kom, de stichting woekerclaim en allerlei andere organisaties die opkwamen voor dat consumentenbelang. Die treden gezamenlijk op, en ook succesvol. Maar ik denk niet dat we het Kifid op die manier moeten organiseren, juist vanwege die bemiddelende rol en de onpartijdigheid.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter, u ziet mij een beetje nadenken over en kauwen op de antwoorden van de heer Heinen. Volgens mij zegt hij hier eigenlijk: dan vindt de financiële sector het niet meer interessant om een beroep te doen op een bemiddelaar en zal die dus naar de rechter lopen. Mijn wedervraag zou zijn: is dat niet nu al het geval? Wordt het niet nu al een rechtszaak op het moment dat een financiële instelling denkt "we hebben er eventjes lekker geen zin in", waardoor dus het zogenaamde succes eigenlijk in handen is van de bovenliggende partij? Ik noem dat expres de bovenliggende partij, hè, want zij hebben aan de schade van een financieel product geen pijn. Die pijn heeft de consument namelijk. Die heeft wellicht het verkeerde product gekocht en misschien niet de kleine lettertjes gelezen, maar die is misschien ook wel voorgelogen. Die consument is toch altijd de onderliggende partij. En als de bovenliggende partij altijd de regels, de snelheid en de mate van inzet bepaalt, in hoeverre kan je dan spreken van een onpartijdige scheidrechter? Er doen immers geen onpartijdige partijen mee. Kan de VVD daar eens op ingaan?

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De heer **Heinen** (VVD):

Dit geeft dus precies het belang aan van het bestaan van een Kifid. Mevrouw Leijten zegt terecht: je bent de onderliggende partij, je hebt geen duurbetaalde advocaat en je kan het misschien niet betalen, vooral als je knokt tegen een grote financiële moloch. Die heeft z'n zaakjes natuurlijk altijd veel beter voor elkaar. Daarom is het zo mooi dat je naar het Kifid kan stappen, dat dit kosteloos is en dat je juridisch wordt bijgestaan bij jouw klacht. Dat vind ik het belang van het Kifid. Nou vraagt mevrouw Leijten terecht: wat als de andere partij daar niet aan wil meedoen? Ik heb daar ook op zitten kauwen, want je ziet eigenlijk twee routes: bindend en niet-bindend. Ik heb met de gedachte gespeeld of je de uitspraken eigenlijk niet altijd bindend zou moeten maken. Tegelijkertijd zit daar ook het risico in dat partijen zeggen dat ze niet meedoen. Ik vind het dus belangrijk dat er twee routes zijn: bindend en niet-bindend. Dan kan er alsnog een partij zeggen dat hij niet meedoet aan het traject, maar goed, dat kan altijd. Alleen een rechter kan je sommeren om voor het hekje te komen staan. Daarbuiten kun je natuurlijk altijd besluiten om nergens aan mee te doen. Ik denk wel dat als er veel klachten komen over een financiële dienstverlener, die financiële dienstverlener zich wel achter de oren zal krabben. We hebben ook voorbeelden gezien waarin één partij in het gelijk werd gesteld en de financiële dienstverlener vervolgens zei: ik ga eens even na waar dit nog meer heeft gespeeld en ik ga met al die mensen schikken, want we hebben dit misschien niet netjes gedaan. Dan komt het misschien niet voor bij het Kifid, maar heeft het wel degelijk effect voor al die consumenten. Ik denk dat dat belang ook niet onderschat moet worden.

De **voorzitter**:

Tot slot.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Ja, tot slot. Dit roept bij mij heel veel vragen op, maar laat ik even op dat laatste ingaan. Ik ga daar zo meteen in mijn betoog ook weer op in. De SP-fractie denkt, en dat is natuurlijk de reden waarom deze initiatiefnota überhaupt aan ons brein is ontsproten, dat het Kifid nu geen oplossing is voor het verschil in macht dat bestaat tussen een financiële instelling en een consument. In die geschilbeslechting blijft er, ondanks alle

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

mogelijke goede bedoelingen, een groot verschil van onmacht bestaan, waarin er dus geen geschilbeslechter is. Maar u raakt eigenlijk aan de minnelijke schikkingen, namelijk dat wat wordt afgedaan en waarover niet wordt gerapporteerd. Daarvan zegt de regering dat zij dat ook niet geanonimiseerd kan of wil doen, omdat niet iedere situatie gelijk is. Mensen zouden er dan eventueel rechten aan kunnen ontlenuen terwijl de situatie ongelijk is. Nou is dat overigens ook altijd zo bij zaken die geschikt zijn zonder minnelijk te zijn. Daarbij zijn de omstandigheden ook altijd verschillend. Maar goed. Een van de werkingen die de heer Heinen beschrijft -- we worden op de vingers getikt; laten we eens kijken naar de rest van onze consumenten en dat rechtzetten -- is natuurlijk precies wat je eigenlijk wil. Alleen blijft dat nu buiten het zicht. En dan heb je dus een financiële instelling die denkt: o, ik gebruik het Kifid om mijn dienstverlening te verbeteren en ik help alle klanten, die nog niet eens wisten dat ze een probleem hadden, maar die komen vooruit. En dan heb je ook financiële instellingen die zeggen: ik heb vijf vingers en er zit er een in het midden, die ik eens even héél dik opsteek naar de mensen die zich melden. Daar kan je dan niks aan doen. Dan staan we wel machteloos. Dan moet je dus naar de rechter. Hoe gaan we dat dan oplossen, als dit zo blijft, als de VVD-fractie niet denkt: we gaan toch wél een stap richting de consumentenbescherming zetten?

De heer **Heinen** (VVD):

Dat zijn veel punten. Ik probeer ze even af te lopen. Mevrouw Leijten wijst er terecht op dat er een verschil zit in machtsverhouding tussen consument en financiële aanbieder. Het Kifid is er precies om dat verschil te overbruggen en juist de consument daarin bij te staan. Ik denk dat het belangrijk is dat te blijven benadrukken.

Dan het punt van het publiceren van die uitspraken: leidt dat er nou toe dat er meer geschillen geslecht worden of niet? Er zijn twee manieren om daarnaar te kijken. Mevrouw Leijten heeft haar punt daarin al duidelijk gemaakt. Ik denk dat het kabinet daar verstandige teksten over heeft geschreven. Het kabinet heeft aangegeven: elke casus is uniek, dus het kan ook tot onrealistische verwachtingen leiden. Daarnaast zegt mevrouw Leijten: het kán wel leiden tot verbetering, alleen zien we het niet. Dan is even de vraag wat belangrijker is: dat het gebeurt of dat we het zien? Ik kies voor het eerste, dat het gebeurt. Als je het ziet en er worden vervolgens minder problemen opgelost, dan vraag ik me in alle eerlijkheid af wie daarmee geholpen is.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

En u vervolgt uw betoog. Inmiddels is ook de heer Nijboer aanwezig. Die krijgt zo meteen vijf minuten, zeg ik alvast even. Meneer Heinen, u heeft er nog vier.

De heer **Heinen** (VVD):

De minister schreef eerder in een reactie op de initiatiefnota van de heer Alkaya onderzoek te willen doen naar de wenselijkheid om het Kifid wettelijk aan te wijzen voor klachten van kleine ondernemers. Want ik was gebleven bij de kleine ondernemer. Hoe staat het daar nu mee? Is de minister bereid om samen met de NVB, Stichting MKB Financiering en het Kifid het gesprek aan te gaan om met een verbeterplan te komen als het gaat om het lage aantal casussen die worden behandeld voor kleine ondernemers? Ik las ook dat de kleinzakelijke ondernemer €250 voor een klachtenbehandeling bij het Kifid moet betalen, terwijl het voor consumenten gratis is. Draagt dit volgens de minister bij aan de laagdrempeligheid voor kleine ondernemers? Graag een reactie.

Voorzitter. Wat daarnaast opvalt als je het Kifid bestudeert, is het hoge aantal niet-ontvankelijke klachten van consumenten. Vorig jaar was dat 37%. De minister schreef in dezelfde reactie op de initiatiefnota van de heer Alkaya dat het Kifid initiatieven neemt om de klachtenprocedure en de communicatie met de consument te verbeteren. Hoe staat het daar nu mee en is de minister bereid om dit blijvend te monitoren?

Voorzitter, ten slotte. De heer Alkaya is vooral op zoek naar betere consumentenbescherming en dat zijn we hier allemaal, denk ik. De kern van het probleem lijkt te zitten -- mevrouw Leijten wees daar ook al op -- in het grijze gebied in de financiële sector, waarbij formeel wel aan de wet wordt voldaan of waarbij in de kleine lettertjes van het contract weliswaar risico's staan omschreven, maar waarbij het voor de consument onmogelijk is die risico's te doorgronden. Ik denk dat de woekerpolissen daarin het meest schrijnende voorbeeld zijn dat we hebben gezien. Daarom is in 2014 de Wet financieel toezicht uitgebreid met een zorgplicht voor financiële dienstverleners. Onderzoeksbureau SEO adviseerde dat het Kifid deze zorgplicht zou moeten gaan toetsen, dus dat het bij iedere klacht zou moeten nagaan of de consument zorgvuldig is behandeld door de financiële dienstverlener. Toen ik dit allemaal las, leek me dat eigenlijk wel een heel goed advies. De vorige minister van Financiën gaf ook aan dat een dergelijke toets kan bijdragen aan het verkleinen van de procedurele ongelijkheid van consumenten. Het Kifid laat, zo begreep ik, nu de

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

uitbreiding hiervan door een extern onderzoeksbureau toetsen. Eind dit jaar worden de resultaten daarvan verwacht. Het lijkt me goed om eerst dit onderzoek af te wachten, waarbij ik er wel van uitga dat het consumentenbelang echt zwaar weegt.

De VVD heeft wel nog een vraag over de internationale ongelijkheid naast die procedurele ongelijkheid. Want ook financiële dienstverleners uit het buitenland kunnen in Nederland diensten aanbieden, maar zij zijn niet standaard aangesloten bij het Kifid en dragen ook niet financieel bij. Voor consumenten is het niet altijd duidelijk dat het gaat om een buitenlandse partij. De websites zijn immers makkelijk in het Nederlands te vertalen. Hoe haalt de consument dan zijn recht? Kunnen buitenlandse spelers verplicht worden om zich aan te sluiten bij het Kifid, als zij in Nederland hun diensten aanbieden, zo vraag ik aan de minister.

Hiermee ben ik aan het einde van mijn betoog gekomen.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dank, en gefeliciteerd aan de indiener van deze initiatiefnota. Het is veel werk om zaken te agenderen in deze Kamer. Veel zaken blijven ook ongeagendeerd. Op het moment dat dit je erg irriteert, schrijf je een initiatiefnota. Dat is geen sinecure. Daar komt een reactie op. Dat is altijd heel fijn. En dan kunnen we daarover een debat voeren. Op het moment dat je initiatiefnota minder pagina's bevat dan de reactie van de regering, heb je het over het algemeen goed gedaan.

Ook gefeliciteerd natuurlijk aan de minister voor het feit dat zij deze nota nu mag verdedigen of in ieder geval bekritisieren en dat zij mag adviseren over hoe de Kamer nu verdergaat met deze initiatiefnota. De reactie van 12 juli 2021 is van het vorige kabinet, van haar voorganger. Ik zou de minister daarom willen vragen of er toevallig iets gewijzigd is in de positie, want ik kan me dat zomaar voorstellen. Een van de voorstellen van de heer Alkaya om het consumentenbelang beter geborgd te krijgen, is dat er iemand in het bestuur komt die gaat over consumentenbelangen. Daarvan is gezegd: nee, dat hoeft niet, want het moet in de oren, het hoofd en het hart zitten van iedereen die in het bestuur zit. Maar we hebben andere diversiteitsdiscussies in deze Kamer, waarbij wordt gezegd: er moeten echt mensen met een bepaalde afkomst of een

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

bepaald geslacht in het bestuur zitten, want anders wordt daar niet goed naar geluisterd. Het zou natuurlijk zo kunnen zijn dat deze minister daarom zegt dat heel erg goed is dat er iemand in dat bestuur zit die altijd zegt: hallo, denken we nog aan de consument, hallo, denken we nog aan de consument, hallo, denken we nog aan de consument? Het lijkt de SP nog altijd een mooi -- hoe heet dat ook alweer bij zo'n initiatiefnota? -- beslispunt, dat we zo kunnen overnemen.

Voorzitter. Toen ik woordvoerder Financiën werd -- dat is een tijd geleden -- had ik best wel hoogdravende ideeën over wat ik zou gaan bereiken, bijvoorbeeld ten aanzien van begrotingsregels en het stellen van mensen boven geld, en noem allemaal maar op. Toen zei mijn medewerker: hoho, vergeet de consumentenbescherming niet, want die is abominabel in de financiële sector. We hebben een hele Zuidas opgetuigd met notariaten en advocatenkantoren die mensen adviseren hoe om te gaan met financiële producten. Dat zijn grote molochs met hele juridische afdelingen, maar je zal er zelf maar door vermalen worden. Dat zit niet goed. Er is iets opgericht dat het Kifid heet, maar we hebben toch niet het idee dat dat goed loopt. Ik vind het heel erg goed om te zien dat er, uiteindelijk dik anderhalf jaar geleden, een initiatiefnota is ingediend met heel concrete verbeterpunten. Die zijn nog helemaal niet zo revolutionair in vergelijking met hoe een SP'er hier eigenlijk over denkt. Die nota zegt eigenlijk: we gaan niet de hele financiële sector omvormen, nee, we gaan nu iets doen aan de consumentenbescherming. Dat is eigenlijk best een heel gematigd voorstel. Maar toch gefeliciteerd, zeg ik tegen de heer Alkaya.

Nou doet de regering in haar brief in reactie op de mooie initiatiefnota -- dat kan ik natuurlijk niet genoeg onderstrepen -- wel iets gekks. Zij maakt eigenlijk drie kopjes: de initiatiefnota gaat ten eerste over onafhankelijkheid en onpartijdigheid, ten tweede over de doeltreffendheid van snelle billijke geschillenbeslechting en ten derde over transparantie. Ik zou aan de indiener van de initiatiefnota willen vragen of hij zich herkent in die driedeling, want ik zou zeggen dat het toch ook wel gaat over de positionering van het Kifid. Heb je dat als een zbo gevuld met middelen uit de financiële sector -- we noemen dat dan onafhankelijk -- of is het een publiekrechtelijke organisatie, zoals bijvoorbeeld de ACM en andere organisaties die toezicht houden op markten? Ik wil de energiemarkt niet nemen als een voorbeeld van een markt met een goede consumentenbescherming, maar die kent wel een publiekrechtelijke toezichthouder.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Waarom is dat hier nou zo moeilijk? Dat vraag ik ook aan de minister. Zou het daar niet meer over moeten gaan?

Voorzitter. Ik denk dat normering een sector beter maakt. Normering vraagt ook om transparantie, en de schikkingen waar ik het net met de heer Heinen over had en die nu buiten het zicht blijven, vragen zeker om transparantie. De heer Heinen vraagt mij: wil je dat het wordt opgelost, of wil je het zien? Ik wil natuurlijk allebei. Wij willen zien wat er misgaat en wij willen zien wat er verbeterd kan worden. En dan willen wij ook kunnen zeggen "kijk eens even, bank X heeft dit gedaan, dus nu gaan alle banken dat doen" of "verzekeraar Y heeft dat gedaan, en nu gaan alle verzekeraars dat doen". Daarmee krijg je normering, daarmee krijg je een hogere lat. En dan kun je tegen financiële instellingen die daar niet aan voldoen, ook zeggen dat daarop toezicht wordt gehouden door de toezichthouders, zoals DNB. Dat zou heel erg goed zijn.

Voorzitter. De VVD heeft al het een en ander gezegd over het mkb-loket. Wij zouden de minister toch wel heel graag willen vragen om daarvan nou eens de voor- en nadelen op een rij te zetten, zodat we die bijvoorbeeld mee kunnen wegen in het gesprek over de herpositionering, of positionering, dat we eind dit jaar in de Kamer voeren. Is de minister daartoe bereid? Er moet een geschillenbeslechting zijn, maar iets wat, denk ik, iedereen wel steekt, is dat dit dan toch weer anders is voor mkb'ers, die qua grootte wel op een gewone consument lijken, maar dan toch weer anders worden behandeld.

Voorzitter, tot slot. De heer Heinen had het erover dat "wij willen niet dat er massaclaims zijn". Volgens mij willen we heel erg graag dat massaclaims voorkomen worden. Als grote groepen mensen slachtoffer zijn van financiële producten die al dan niet onder valse voorwendselen zijn verkocht, dan zou het heel goed zijn als mensen dat als een groepje kunnen melden, zodat niet ieder individu zijn eigen gang moet gaan, waardoor enorm veel bureaucratie wordt opgetuigd, maar juist een groepsuitspraak, een gezamenlijke klacht of geschillenbeslechting kan worden voorgesteld. Ik zou heel graag willen dat de minister daar concreet op ingaat, want daarover wordt nu eigenlijk gezegd: dat willen we niet, want dat zou niet goed zijn voor de positie van het Kifid. Maar volgens mij zou het goed zijn voor ons allemaal als het Kifid dat wél groepsgewijs zou kunnen oppakken.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Dank u wel. Ik zie dat de heer Heinen nog een vraag heeft.

De heer **Heinen** (VVD):

Ja, voorzitter. Allereerst een persoonlijk feit. De VVD zei niet dat zij tegen massaclaims is. Wij zeiden dat het Kifid daarvoor niet de aangewezen partij is. Dat is wel even een nuance.

Ik heb een vraag aan mevrouw Leijten. Heeft zij vroeger weleens een 7,5 gehaald op school, en was zij tevreden als zij dat cijfer haalde?

Mevrouw **Leijten** (SP):

Nou, voorzitter, wat betreft dat eerste mijn oprechte excuses natuurlijk. Ik had het zo gehoord dat massaclaims niet iets zijn voor het Kifid. Ik heb het verkeerdt geparafraseerd. Ik zou zeggen dat dit juist wel goed zou zijn als we daarmee die hele rechtsgang voorkomen. Maar goed.

Een 7,5. Het ligt er maar helemaal aan voor welk vak dat is. Dat zeg ik heel eerlijk tegen de heer Heinen. Om heel eerlijk te zijn, ben ik nooit zo van de persoonlijke ontboezemingen in dit parlement, maar nu u er toch naar vraagt ... Ik had vakken waarbij ik het echt heel erg vond als ik daarvoor een 7,5 haalde, want dan had ik er toch niet uitgehaald wat erin zat. Ik had ook vakken waarbij ik dan dacht: dat is mooi binnen; ik weet wat ik moet doen voor een zesje, en in plaats van studeren, ga ik nu weer iets leukers doen. Ik denk dat de heer Heinen dat vast herkent.

De heer **Heinen** (VVD):

Zeker. Een 7,5 ronden we vroeger zelfs af naar een 8-. Maar ik stelde deze vraag om de volgende reden. Als je het vraagt aan de mensen die te maken hebben gehad met het Kifid, die daar langs zijn geweest of daar een procedure hebben doorlopen, dan zeggen ze: we zijn eigenlijk wel tevreden; we geven het een 7,5. Natuurlijk, het kan altijd beter. We streven allemaal naar een 10. Maar zoals mevrouw Leijten ook aangeeft: soms maken we daarin keuzes; wat is haalbaar en hoeveel moeite moet je daarvoor doen? De politiek moet natuurlijk altijd streven naar een 10, maar een 7,5 is niet slecht! Ik zie slechtere rapportcijfers. En dan blijft mijn vraag: waarom iets helemaal hervormen als het eigenlijk al goed draait en waarom kijken we niet naar kleine verbeteringen om dit naar die 8 of die 9 te halen?

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Mevrouw **Leijten** (SP):

En daar gaat het dus mank, hè: als je een persoonlijke ervaring koppelt aan hoe je kijkt naar iets voor het algemeen belang. Nou ben ik er toch weer ingestonken, denk ik dan. Terug naar het Kifid en naar mijn eigen cijfers op school of waar dan ook. Ik weet eigenlijk niet zo heel goed hoe die 7,5 is opgebouwd. Ik weet wel dat, toen ik financieel woordvoerder was, ik er expliciet op gewezen ben dat we iets moeten doen voor de consumentenbescherming. Dat zei ik al. Ik weet ook dat als we dat gewoon beter zouden regelen in wetten, regels en normeringen, we volgens mij heel veel crises zouden kunnen voorkomen. Consumentenbescherming lost dat niet op. Dat zei ik ook al tegen de indiener.

Ik kan me nog herinneren hoe vaak ik als financieel woordvoerder klachten kreeg over hoe mensen behandeld waren bij het Kifid en hoe ontzettend rot zij zich dan voelden. Ik denk dat we daarnaar moeten kijken. Dat was een van de aanbevelingen van mijn collega. Want die mensen gingen naar een onafhankelijke geschillenbeslechter -- dat werd hun gezegd -- maar kregen het advies: ga hier maar niet mee door, want je komt toch nergens terecht. Volgens mij sta je dan echt met je rug tegen de muur. Dan sta je dus alleen ten opzichte van die financiële instelling en dat product, en dan is het Kifid er ook niet voor je. Ik zou dat dus het liefst op willen lossen.

Dan de outputcijfers en targets. Met de cijfers die we kregen over de werkwijze van de Belastingdienst, en de heer Van Weyenberg weet het, stuurden wij erop dat 85% van de klachten, bezwaren, en beroepen op tijd behandeld was. Hadden wij ons toen maar gericht op de 15% die op de plank bleef liggen. Dan waren we erachter gekomen dat daar mensen tussen zaten die langer dan twee jaar wachtten en dat daar precies de mensen van het toeslagenschandaal tussen zaten. Dus het zegt niet zo veel over ... Het zegt heel veel. Het kan een compliment zijn voor de dienstverlening die heeft plaatsgevonden, maar het zegt niet alles over een instituut. Dus ik zou me niet op die 7,5 willen verlaten, om heel eerlijk te zijn. Ik denk dat er een veel betere positie voor de consument kan komen, ook bij een Kifid dat wat onafhankelijker is van de financiële sector.

De **voorzitter**:

Dan geef ik het woord aan de heer Nijboer namens de Partij van de Arbeid.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De heer **Nijboer** (PvdA):

Dank u wel, voorzitter. Ook ik begin met het uitspreken van waardering voor de heer Alkaya en in het bijzonder ook voor zijn medewerker. De heer Alkaya is een heel ijverige collega, maar de ervaring leert dat medewerkers meestal ook een enorme hoeveelheid werk hebben verzet. Daar dus complimenten voor.

Voorzitter. Toen ik in de Kamer kwam -- dat is ná mevrouw Leijten, maar ik deed wel Financiën vóór mevrouw Leijten -- waren er heel veel discussies over woekerpolicen, dakpanconstructies en rentes die werden aangeboden aan consumenten, die variabel waren, maar niet naar beneden gingen en wel omhoog. Later kwamen daar derivaten bij, die aan mkb'ers zijn verpatst. Zo kan ik nog wel een tijdje doorgaan. Financiële partijen in Nederland hebben consumenten en het mkb gewoon een heleboel rommel aangesmeerd. Dat heeft geleid tot heel veel klachten en tot heel veel zaken. Daar ga ik niet allemaal op terugkijken, maar het Kifid kan een belangrijke rol spelen in het oplossen van die zaken. Een jaar of vier, vijf, zes, zeven, acht geleden, kreeg ik als Kamerlid heel veel klachten over het functioneren van het Kifid. Het duurde ontzettend lang en er was een enorm juridische benadering. Mensen konden echt helemaal geen vat krijgen op wat er nou eigenlijk gebeurde. Dan werd een financiële partij in het gelijk gesteld -- als Kamerlid ga ik het oordeel van een tuchtcommissie of rechter niet overdoen, maar ik probeerde het wel een beetje te volgen -- en dan dacht ik: ja, als dit de uitleg van consumentenbescherming is, waar zijn we dan mee bezig?

Ik heb wel het idee -- dat houd ik ook de heer Alkaya voor -- dat het iets aan het veranderen is, dat het nog wel beter moet, maar dat het wel al anders is dan acht jaar geleden. Ik ben benieuwd of hij daar ook zo tegen aankijkt, of hij die indruk ook heeft, zeker omdat hij de afgelopen tijd heel veel tijd in dit instituut heeft gestoken.

Dan de massaclaims. Daar is Nederland notoir slecht in. De woekerpolicisaffaire is nog niet opgelost, de problemen door de gaswinning zijn nog niet opgelost, de kinderopvangtoeslagaffaire gaat nog jaren duren en zo meer. Als er echt ernstige maatschappelijke misstanden zijn, privaat dan wel publiek, loopt Nederland helemaal vast. Ik vraag de minister daar eens op te reflecteren. Waar ligt dit nou aan? Hebben wij de massaclaims juridisch slecht geregeld, wil niemand verantwoordelijkheid, moet iedereen maar gelijk worden behandeld, waardoor er dan niets gebeurt? Daarmee doel ik op de Groningers, want die moeten hun geld krijgen, maar dat is wat anders. Ik zit er

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

al jaren mee in mijn maag. Ik heb er ook weleens over nagedacht om er zelf wat over op te schrijven, maar ik vind het nog niet zo makkelijk om eruit te komen. Ik bedoel dit dus niet als een soort ... Maar misschien kan de minister een eerste beschouwing geven: deelt het kabinet die analyse en zo ja, waar zou het dan aan kunnen liggen?

Dan het bestuur. Op zich ben ik voorstander van een evenwichtiger bestuur, maar ook daar is er een dilemma: wie betaalt? Er is vaak gezegd "wie betaalt, bepaalt". Het wordt ook gewoon weer opgelegd. Ik ben het ermee eens dat de minister zegt: die inspraakmomenten of dat achteraf veranderen, halen we eruit. Ik vind het ook een winst van de initiatiefnota van de heer Alkaya dat dat ook wordt overgenomen. Maar ik vind op zichzelf dat een sector waarbinnen er misstanden zijn, ook zelf moet bijdragen aan het oplossen daarvan. Je zadelt belastingbetalers er dan niet mee op; dat vind ik toch ook wel weer een aardig principe. Je houdt daar altijd een beetje discussie. Ik vraag de heer Alkaya daar ook op te reflecteren.

Mkb-toegankelijkheid was jarenlang een groot punt. Nu hebben we eindelijk een beetje een ingang gekregen. Ik vraag de minister ook of dat voldoende is. Want laten we wel zijn: het mkb bestaat ook gewoon uit zzp'ers en kleine bakkerszaken en weet ik wat allemaal niet meer. Die zijn echt niet gespecialiseerd in financiële producten. Zij verdienen eigenlijk wel gewoon die consumentenbescherming, wat de PvdA betreft tenminste.

Dan heeft mevrouw Leijten nog gevraagd of de minister hetzelfde vindt als de minister Hoekstra. Ik had die vraag ook staan. Ik kan me best voorstellen ... Ik kan me eigenlijk wel meer dingen voorstellen. Ik kan me voorstellen dat de minister denkt: hier zit ik op maandag, ik ga die initiatiefnota netjes behandelen en na de afgelopen, turbulente week heb ik er nog niet veel tijd voor gehad om hier enorm mijn eigen visie op te hebben.

Maar het kan ook zo zijn dat ze denkt: ik zou nog wel wat andere accenten willen zetten. Daartoe zou ik de minister ook willen uitnodigen.

Dank u wel, voorzitter.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan geef ik het voorzitterschap graag over aan de heer Heinen.

Voorzitter: Heinen

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

Dan geef ik het woord aan de heer Van Weyenberg.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Dank u wel, voorzitter. Ook vanaf mijn plaats om te beginnen dank en waardering voor het vele werk van de heer Alkaya en zijn ondersteuning. Als iemand die ze zelf weleens heeft gemaakt, weet ik dat je zonder ondersteuning bij een initiatiefnota nergens bent. Het is dus ook goed om die vandaag te kunnen bespreken. Ik heb een aantal vrij precieze vragen.

Vooraf zou ik me graag bij twee van de eerder gestelde vragen willen aansluiten. De eerste ging over het beeld dat de heer Nijboer schetste over de ontwikkelingen in het verleden, van de woekerpolissen en dat het in zijn beeld de laatste jaren wat beter gaat, als ik het zo mag parafaseren. Ook als ik naar mijn eigen inbox kijk, is dat zo.

Tegelijkertijd denk ik dat mevrouw Leijten wel een waar woord zei: het feit dat het Kifid een 7,5 haalt, is op zich iets positiefs, maar dat hoeft niet het hele verhaal te zijn. Je kunt dan niet rustig achteroverleunen. Ik denk dat haar voorbeeld van de mensen met de toeslagenaffaire -- ik weet dat mevrouw Leijten dat het toeslagenschandaal noemt en daar heeft ze ook gelijk in -- dat wel precies heeft laten zien. Achter die gemiddeldes kunnen dan soms nog hele specifieke problemen zitten. Ik heb zo in ieder geval één voorbeeld waar ik zelf aandacht voor zou willen vragen, namelijk de doorlooptijden.

De tweede vraag waar ik me graag bij aansluit, is de vraag van de heer Heinen over het mkb. Er zijn natuurlijk ondergevallen, maar volgens mij hebben de collega's al aangegeven dat een kleine mkb'er in die zin ook gewoon een consument is.

Ik zou meer in abstracto eerst nog aan de minister willen vragen of zij zou willen reflecteren op de verhouding tussen het Kifid en de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank. Dat zijn namelijk twee wel degelijk publiekrechtelijke organisaties die ook een rol hebben in de ordening van de financiële markten. Dat vind ik ook wel belangrijk. Ik heb ook wel een beetje met die achtergrond naar de initiatiefnota van Mahir Alkaya gekeken. D66 heeft de neiging om het te houden bij de rol als onafhankelijk klachteninstituut. Daar kun je in plaats van bij de rechter tot oplossingen komen. In dat vlak zit ik ook wel te zoeken naar hoe je dan recht doet aan het feit dat er een onbalans is tussen een financiële dienstverlener en een consument. De minister schrijft in het antwoord dat het Kifid oog moet hebben voor die ongelijke verhouding. Ze

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

zegt dan: vereenvoudiging en meer rekening houden met de positie waarin de consument verkeert. Ik zou de minister eigenlijk willen vragen om daar nog iets meer over uit te weiden. Hoe zou het Kifid dat wat haar betreft moeten doen?

Een van de dingen die ik toch wel belangrijk vind, is dat ik heb begrepen dat er in het bestuur van het Kifid altijd wel iemand zit met een consumentenachtergrond. Ik maak overigens uit de vraag van mevrouw Leijten op dat zij daarvan een ander beeld heeft dan ik. Daarom stel ik deze vraag ter verduidelijking. Dat is hoe ik de brief van de minister lees en ik zou daarom zowel aan de initiatiefnemer als aan de minister willen vragen om over de samenstelling van dat bestuur nog iets meer te zeggen. Ik vind dat waardevol, want dan zit je er niet als belangenbehartiger -- je bent onafhankelijk lid van het instituut -- maar als iemand die ook oog heeft voor hoe je omgaat met het waarborgen van consumentenbelangen. De machtsverhouding tussen consument en de financiële dienstverlener is nu eenmaal toch ongelijk.

Het tweede is dat die onafhankelijkheid van het Kifid nooit ter discussie mag staan. En dat zit 'm in de financiering. Onderzoek wijst nu uit dat de wijze van financiering geen probleem hoeft te veroorzaken, maar D66 zegt: neem dan wel echt de schijn van beïnvloeding weg. Het is goed dat het Kifid nu met brancheorganisaties in gesprek gaat over concrete verbeteringen. Een verbetering die wat mijn fractie betreft dus inderdaad zeker moet gebeuren, is het schrappen van die zogenaamde commissie van wijzen uit het kostenreglement. Dat kan namelijk de schijn van beïnvloeding met zich brengen. In de praktijk houdt het namelijk in dat de financiële sector niet langer het eenzijdige recht heeft de begroting van het Kifid ter discussie te stellen. Ik denk dat dat toch gewoon een belangrijke verbetering kan zijn. Ik vraag de minister hoe zij nog actiever betrokken kan zijn bij het monitoren van de geldstromen naar het Kifid. Want, ja, de financiering komt wel uit de sector en dat maakt dat de overheid daar heel scherp oog voor moet houden. Voorzitter. Ik had het net al over dat bestuurslid met een consumentenachtergrond. Ik heb daarover iets gelezen in de brief van de minister en wat zij schrijft, vind ik verstandig. Maar ik lees ook: het Kifid houdt nu jaarlijks een bijeenkomst met consumentenorganisaties. Maar met de financiële sector wordt twee keer per jaar gepraat en niet één keer per jaar. En dat gesprek met de financiële sector is institutioneel vastgelegd voor het Kifid, maar met dat gesprek met de consumentenorganisaties zouden ze in principe kunnen stoppen. Ik weet gelukkig dat ze dat niet van plan zijn, maar ... Zouden we het Kifid niet -- zo vraag ik de minister --

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

kunnen aansporen om dat gewoon gelijk te trekken en om het allebei formeel op dezelfde wijze te regelen? Daarmee laten we ook zien dat die twee belangen een gelijkwaardige plek krijgen.

Ik heb één specifieke zorg en die betreft de doorlooptijden. Die kunnen extreem oplopen tot zeven jaar. En dan ben je natuurlijk altijd nieuwsgierig welk type casus zo lang doorloopt. Een gemiddelde van negen maanden is het streven van het Kifid, maar juist bij de zaken die tot zeven jaar lopen, denk je: heb ik een probleem te pakken? Dat is een beetje parallel aan de vergelijking die mevrouw Leijten in haar inbreng legde. Mijn vraag aan de minister is: hoe gaat zij nou zorgen in de gesprekken met het Kifid dat er ook echt voldoende financiering is om die wachttijden terug te brengen, zodat die negen maanden wordt waargemaakt? Ik zeg maar alvast dat ik een motie klaar heb liggen, maar die dien ik natuurlijk niet in als dat niet nodig is. Maar als dat je ambitie is, dan denk ik dat de begroting dat ook waar moet kunnen maken.

Voorzitter. Tot slot heb ik nog een vraag aan de initiatiefnemer en de minister en wel om nog een keer te reflecteren op de relatie met vergelijkbare instellingen. Hoe scoort het Kifid in die vergelijking en hoe is dat constitutioneel vormgegeven? Zijn er nou nog lessen te trekken, ook door een beetje over de grens te kijken? Daarmee bedoel ik dus niet het buitenland. Dat zou ik ook interessant vinden, maar ik snap heel goed dat in ieder geval de heer Alkaya niet in de gelegenheid was om een uitgebreide internationale studie te doen. Maar ik ben wel benieuwd naar andere sectoren, want zijn daar misschien nog lessen te trekken voor het Kifid.

Voorzitter. Mijn laatste vraag gaat over de menselijke omgang van het Kifid en dan in het bijzonder over de secretarissen die de contactpersoon zijn van mensen met een klacht. Dat is natuurlijk heel belangrijk. Zij zijn buitengewoon deskundig en dat blijkt volgens mij ook wel uit de studies. Maar deskundigheid leidt in de praktijk natuurlijk ook nog weleens tot wat complex taalgebruik en vakjargon. De vraag is wel wat er nog kan worden verbeterd als het gaat om transparantie en begrijpelijk taalgebruik, een menselijke in plaats van een technische houding tegenover mensen met een klacht. Je gaat niet uit luxe naar het Kifid, hè. Je zit diep in de penarie als je je gedwongen voelt om je daar te melden. Wat kan er dus nog worden gedaan om de tevredenheid en ook het gevoel van onafhankelijkheid over Kifid verder te verbeteren?

Voorzitter, dat waren mijn vragen.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan heeft mevrouw Leijten nog een vraag voor u.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Een initiatiefnota kent altijd een aantal beslispunten, waarover de Kamer al dan niet beslist. In beslispunt 7 wordt gezegd: alle institutionele bevoordeling van financiële instellingen tegenover consumenten verwijderen uit de statuten, het kostenreglement en overige instructies van Kifid. Hoe staat D66 daartegenover? De minister is daar in haar brief eigenlijk niet zo goed op ingegaan. Zij heeft dat namelijk op een andere manier vertaald. Het lijkt toch een eenvoudige handeling om dat daaruit te halen. Hoe kijkt D66 daarnaar?

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Ik bedank mevrouw Leijten voor die vraag. Mijn punten gingen over het institutioneel gelijkschakelen van het overleg met consumenten met het overleg met de financiële sector. Dat moet allebei institutioneel worden vastgelegd. Dat moet allebei eens per halfjaar. Daardoor past dat precies bij het punt dat de heer Alkaya daarover maakt. Ik had dat daar misschien nog wat explicieter aan moeten koppelen. Volgens mij is dit juist een van de punten waardoor de institutionele gelijkheid gewaarborgd kan worden. Dat was in ieder geval de achtergrond van mijn inbreng.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dat vind ik ook goed. Voor het kostenreglement is dat dan echter nog niet goed getackeld.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Ik heb hier opgeschreven: het wijzigen van het schrappen van de commissie van wijzen uit het kostenreglement. Dat was een ander punt uit mijn inbreng. Het gaat dus om het kostenreglement en het gelijkschakelen van het overleg met de consumenten met dat van de financiële sector. Via die twee punten probeer ik daar recht aan te doen.

De **voorzitter**:

Tot slot, mevrouw Leijten.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dan laat ik het hier even bij. De heer Heinen en ik hebben het al even gehad over de positiebepaling. Op het moment dat je zegt "we gaan de bevoordeling die er nu zit, wegnemen", dan zou dat volgens de SP-fractie ook voor het kostenreglement moeten. Dan kom je volgens mij niet uit op het meekijken met de begroting, maar op publieke financiering. Dat kan haast niet anders. Als je daarop uitkomt, kan je wat aan de wachttijden doen. Dan krijg je ook een discussie over de publiekrechtelijke organisatie. De regering zegt dat het veel van een organisatie vergt om van privaatrechtelijk naar publiekrechtelijk te gaan. We hebben daar wel ervaring mee. Het is in de zorg namelijk ook regelmatig gebeurd. We hebben vaker gezegd: het is wenselijk dat we dat publiekrechtelijk maken. Dat is in het verleden ook goed verlopen. Hoe dicht zit D66 daar eigenlijk tegenaan? Dat idee krijg ik als ik naar het betoog naar de heer Van Weyenberg luister. Daar ben ik een beetje naar op zoek.

De **voorzitter**:

Hoe dicht zit de heer Van Weyenberg tegen zijn eigen betoog aan?

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Ik heb gezien dat de heer Alkaya, de initiatiefnemer, bijna door mevrouw Leijten werd verweten dat de inbreng niet socialistisch genoeg was. Ik zal eens kijken in welke mate ik in de buurt kom, zeg ik met een knipoog naar de heer Alkaya. Ik zoek het in eerste instantie wel in een paar andere punten dan dat we er een publieke instelling van maken. Daarom vroeg ik in het begin ook naar de relatie tot de publieke toezichthouders op de financiële markten, de AFM en De Nederlandsche Bank. Ik heb twee specifieke punten genoemd voor het gelijkschakelen en het voorkomen van vooringenomenheid. Ik pak mijn tekst er nog een keer bij.

De **voorzitter**:

U hoeft uw spreektekst niet te herhalen. U had uw betoog namelijk al afgerond.

De heer **Van Weyenberg** (D66):

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Nou ja, ik heb twee heel concrete punten genoemd: het kostenreglement en het overleg met consumenten gelijkschakelen met het institutioneel vastgelegde overleg met de financiële sector. Op die twee manieren kan je het risico van het overkomen als bevoordeeld wegnemen.

De voorzitter:

Bent u bij het einde van uw antwoord gekomen? Dat is het geval. Dan geef ik het voorzitterschap weer terug aan de heer Van Weyenberg.

Voorzitter: Van Weyenberg

De voorzitter:

Dank u wel. Ik kijk even naar de initiatiefnemer en de minister. Is een schorsing van een kwartiertje genoeg? Ja? Dan gaan we door om 14.55 uur.

De vergadering wordt van 14.41 uur tot 14.55 uur geschorst.

De voorzitter:

Ik heropen deze vergadering waarin wij de initiatiefnota van collega Alkaya behandelen. Bij een initiatiefnota gaat het altijd net iets anders dan bij een regulier overleg. Als eerste beantwoordt namelijk de initiatiefnemer de aan hem gestelde vragen. Daarna zal de minister van Financiën de vragen aan het kabinet beantwoorden. Geheel formeel zit de minister hier ook als adviseur van de Kamer. Daarna is er een tweede termijn, waarin ook moties kunnen worden ingediend. Als eerste geef ik met veel plezier het woord aan de heer Alkaya.

De heer Alkaya (SP):

Voorzitter, dank u wel. Allereerst dank aan de leden die hier vandaag zijn, die belangstelling voor dit onderwerp hebben getoond en vragen hebben gesteld over de initiatiefnota van de SP over het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid. Maar zeker ook dank aan de medewerkers, zonder wie zo'n nota niet tot stand komt. Ik noem Sebastiaan van den Hout, die hier veel aan heeft gewerkt, en Diederik Olders, maar ook Tiers Bakker, die hier vandaag naast mij zit. Zeker ook dank aan iedereen die

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

zijn ervaringen met het Kifid met de SP heeft gedeeld via ons meldpunt, dat hiervoor lang heeft opengestaan. Voor een groot deel is dat natuurlijk vertrouwelijk gegaan, gezien de aard van de onderwerpen, maar een klein deel hebben we als voorbeeld voor die andere zaken openbaar vastgelegd in een portrettenboek, dat we als bijlage bij de nota hebben meegestuurd.

We hebben het vandaag over allerlei abstracte ingrepen in de organisatie en in de structuur, maar de verhalen van Marijke, Rob, Ronald en Frank -- zij zijn natuurlijk ook geattendeerd op dit debat, ook al is het alweer een tijdje geleden dat de nota is ingediend -- geven een goed en concreet beeld van hoe mensen het Kifid in de praktijk hebben beleefd en ervaren. Zoals gezegd is de nota alweer anderhalf jaar geleden ingediend. Vanwege een lange demissionaire periode, en daarna ook vanwege andere zaken, is de behandeling een paar keer uitgesteld. Ik ben blij dat we het er vandaag toch over kunnen hebben.

Ook ben ik blij -- dat is gelijk een antwoord aan D66 en de Partij van de Arbeid -- met de stappen die de afgelopen jaren achter de schermen al zijn gezet, mede naar aanleiding van deze nota, vooruitlopend op dit debat. Zo wordt de mogelijkheid voor financiële bedrijven om via zo'n commissie van wijzen invloed uit te oefenen op de financiën van het Kifid al geschrapt. Dat is een goede stap. Ook is de communicatie richting mensen verbeterd. Verder wordt er onderzoek verricht naar de controle op de zorgplicht van financieel dienstverleners. Ook daarover zijn vragen gesteld; ik zal daar zo op terugkomen. Maar deze stappen zijn in de ogen van de SP nog onvoldoende om het Kifid optimaal te laten functioneren. Vandaar dat wij hier vandaag zitten. Hopelijk kunnen wij nog tot een aantal verdere stappen komen, zodat wij de financiële sector weer een stukje eerlijker en menselijker kunnen maken. Want dat is natuurlijk het uiteindelijke doel.

Voorzitter. Ik zal de gestelde vragen zo goed mogelijk proberen te beantwoorden.

Sommige vragen heb ik gecombineerd, dus als ik aan het einde wat vragen heb gemist, dan weet u mij daarop te attenderen; daar ben ik van overtuigd.

Allereerst een vraag van de VVD, die eigenlijk meer een opmerking is. Kijk, als vandaag de vraag op tafel zou liggen of we wel of geen Kifid willen, dan zou de keuze volgens mij helder zijn, namelijk: natuurlijk willen we een Kifid. Het is een goede instelling. Veel mensen zijn er tevreden mee. Ze geven aan het einde van de rit ook een hoog cijfer. Maar als drie mensen een 10 geven en één iemand een 1, dan heb je gemiddeld wel

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

een heel hoog cijfer, namelijk een 7,5, maar dan is die ene persoon echt enorm in de shit terechtgekomen. Die gevallen moeten wij volgens mij ook zien te voorkomen. De vraag die vandaag op tafel ligt, is dus niet of je wel of niet tevreden bent over het Kifid en of je wel of niet een Kifid wil, maar: kunnen wij nog meer stappen zetten ter verbetering van het Kifid, in de richting waarop de afgelopen jaren al is ingezet, naar aanleiding van niet alleen de initiatiefnota, maar ook de verschillende evaluaties die uit zijn gekomen? Mij is gevraagd te reflecteren op de onpartijdigheid. Hoe zou het functioneren als het consumentenbelang meer centraal zou komen te staan? Verandert dat dan niet het hele karakter van het Kifid? Volgens mij hoeft dat niet zo te zijn. De rol van het Kifid is vrij uniek, namelijk geschillenbeslechting. Dat zou het ook moeten zijn. Daarvoor is inderdaad een onafhankelijke geschillencommissie nodig. De voorstellen die ik in mijn initiatiefnota doe, zijn erop gericht om de instelling -- daar is de geschillencommissie één onderdeel van, maar ik heb het nu over de andere onderdelen -- meer op de consumenten te richten. Dat betreft vooral de secretarissen. Die secretarissen zijn er nu vooral op gericht om het proces goed en eerlijk te begeleiden en om ervoor te zorgen dat het juridisch allemaal klopt en dat alle stappen goed worden gevolgd. Tegelijkertijd zou je volgens mij ook een instelling kunnen hebben waarbij je een onafhankelijke geschillencommissie hebt, maar waarbij die secretarissen een veel nadrukkelijker rol hebben om de consument bij te staan ten opzichte van zo'n geschillencommissie. Daarbij krijgen zij ook daadwerkelijk als opdracht mee om bijna als een advocaat de consument bij te staan in dat proces. Zij nemen de rol van advocaat natuurlijk niet volledig op zich, maar wijzen bijvoorbeeld wel op eerdere uitspraken, als die -- al dan niet geanonimiseerd -- beschikbaar zouden zijn om mensen erop te wijzen dat het voorliggende voorstel misschien nog niet goed genoeg is en dat er meer uit gehaald zou kunnen worden. Dat soort rollen die de secretaris op zich zou kunnen vervullen zonder dat de onpartijdigheid van de geschillencommissie wordt aangetast, worden volgens mij op dit moment niet vervuld.

Ik kom op een ander punt. Verscheidene leden, volgens mij ook de heer Nijboer, vroegen hoe het zit met de financiering en wat die betekent voor de onafhankelijkheid. Als je daadwerkelijk een onafhankelijke geschillencommissie en een onafhankelijk bestuur wilt, wil je volgens mij ook dat alle schijn van partijdigheid wordt weggenomen. Daarbij speelt de financiering een belangrijke rol. Van de commissie van wijzen die de banken, verzekeraars en andere financiële instellingen als stok achter de deur konden

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

houden en waarmee zij konden ingrijpen, bijvoorbeeld als het Kifid te veel zou uitgeven om consumenten bij te staan, heb ik zojuist gezegd dat ik blij ben dat dat wordt geschrapd. Maar als je daadwerkelijk een onafhankelijke geschillencommissie wilt, zou je volgens mij ook iets aan die financiering moeten doen. Volgens mij ligt het het meest voor de hand om de financiering publiek te regelen. Dat is de meest vergaande stap. Daarom zeg ik in mijn initiatiefnota dat daar onderzoek naar zou moeten komen. Al die andere stappen om de secretarissen meer mee te geven dat hun rol is om de consument bij te staan ten opzichte van de geschillencommissie, zou je in principe ook kunnen nemen zonder dat je die organisatorische aspecten aanpakt. Daarmee heb ik de vraag van de PvdA beantwoord.

De VVD en D66 vroegen of ik wat meer ervaringen of leerpunten kan delen over hoe dit in andere sectoren gaat. Hoe de zorgplicht nu door het Kifid wordt meegenomen in het proces, is volgens mij echt uniek in de financiële sector. Op dit moment speelt dit nog geen rol of is die rol beperkt. Daar wordt onderzoek naar gedaan. Ik kijk daarnaar uit. Dit zou echt een enorme verbetering kunnen zijn. Ik kijk ook even naar de voorzitter, die in de rol van D66-woordvoerder die vraag stelde. Ik denk dat het eerder op z'n plek zou zijn om internationaal te kijken naar vergelijkbare geschillenbeslechtters in andere landen. Dat hebben we wel gedaan, omdat dat vergelijkbaarder is. Daarbij hebben we vooral naar landen gekeken waar de financiële sector enigszins groot is, ook in vergelijking met de economie. Dan kom je al snel op landen die vergelijkbaar zijn met Nederland, zoals het Verenigd Koninkrijk en Ierland. Daar zie je toch dat instellingen zoals het Kifid meer capaciteit hebben en meer tijd kunnen besteden aan de klachten en de formulering van klachten door consumenten. Dat zou volgens mij ook een oplossing kunnen bieden voor de lange doorlooptijden waar we het ook over hebben gehad en waar D66 aandacht voor heeft gevraagd. Het is ook gewoon een kwestie van geld: hoeveel capaciteit heb je beschikbaar bij het Kifid?

De SP vroeg: herkent de heer Alkaya zich in de onderverdeling in de brief met de beantwoording door het kabinet, waarbij vooral op zaken zoals transparantie is gefocust? Ik vind dat door die onderverdeling de structurele ingrepen die ik naast die wat praktischere verbeterpunten óók voorstel, onderbelicht blijven en dat van veel zaken die wat mij betreft heel belangrijk zijn, zoals zo'n onderzoek naar publieke financiering, al bij voorbaat heel kortaf wordt gezegd dat zij te ingewikkeld en eigenlijk ook niet nodig zijn en dat we daar verder dus niet naar hoeven te kijken. Van groepsgewijze behandeling

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

wordt ook gezegd: tja, dat zou te veel capaciteit vereisen; en je zou al naar de rechter kunnen, dus waarom zou je dat hier nog bij Kifid moeten regelen? Maar hetzelfde geldt natuurlijk ook voor individuen: individuen kunnen ook al naar de rechter. Maar als een groep gedupeerden zich heeft verenigd en door een onafhankelijke geschillenbeslechting eerder tot resultaat kan komen via Kifid, dan zouden we dat volgens mij gewoon moeten faciliteren; dan verbeteren we de consumentenbescherming. En nu zegt de VVD eigenlijk: ze kunnen al naar de rechter, dus het zou niet hoeven. En het kabinet wijdt daar ook een paar zinnen aan, van "te veel capaciteit" en "het is niet nodig". Dat vind ik jammer, dat het kabinet er zo in staat. Op één punt ben ik nog wel hoopvol, en dat is die toets op de zorgplicht. Daarover krijgen we dus in december nog een brief. Daar kijk ik dan ook echt naar uit, want al klinkt het misschien ook als een wat pragmatisch klein stapje, het zou toch vrij ingrijpend kunnen zijn als een onafhankelijke commissie ook meeweegt dat een bank of verzekeraar niet alleen maar juridisch gelijk heeft en alleen maar alle kleine lettertjes heeft gevolgd, maar ook werk heeft gemaakt van die zorgplicht, omdat er vaak zo'n enorm machtsverschil is tussen individu of particulier en zo'n grote instelling. Ik ben ervan overtuigd dat, als dat wordt meegewogen, bij heel veel zaken anders zal worden gekeken naar het resultaat. Dan zal heel vaak, zo is mijn overtuiging, worden gezegd: het schadebedrag is bij deze zoveel, alleen als je ook nog in ogenschouw neemt dat die zorgplicht door dat bedrijf volledig is verwaarloosd, zou je tot een heel ander oordeel kunnen komen. Dus ik hoop dat dat onderzoek positief wordt, en dat dat ook weer zo'n stapje vooruit wordt. Ik kijk daarom uit naar de reactie van de minister nu, maar zeker ook in december.

De SP en D66 hebben ook vragen gesteld over het bestuur, en of het belangrijk is dat de consumentenorganisaties ook vertegenwoordigd zijn in het bestuur. De heer Van Weyenberg heeft gelijk: bij het werven van bestuursleden wordt op dit moment natuurlijk al wel gekeken naar achtergrond. Ik heb begrepen dat daarbij ook rekening wordt gehouden met mensen die vanuit het verleden ervaring hebben met consumentenorganisaties, en dat dat ook altijd een expertise is die in het bestuur zou moeten zitten. Dat is natuurlijk nog wat anders dan dat een echte vertegenwoordiger van consumenten nu in het bestuur zit. Het liefst zou ik willen dat consumenten zelf met een soort verkiezing zo'n bestuur zouden kunnen aanwijzen, maar aangezien dat praktisch nogal wat moeilijkheden met zich zou brengen, dus op die manier iemand, een bestuurslid, laten mandateren door consumenten in het bestuur, lijkt het mij logisch dat

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

je zoiets via een Consumentenbond of iets dergelijks regelt. Maar het gaat er dus echt om dat er iemand in het bestuur zit namens de consumenten, en niet alleen maar met ervaring in die organisaties. Dat is op dit moment nog niet geregeld, en het kan volgens mij dus wel vrij makkelijk. En gezien inderdaad alle recente discussie over wat voor voordelen verschillende afkomsten, verschillend geslacht en dergelijke in het bestuur zouden opleveren, lijkt dit me eigenlijk een veel groter voordeel. Het is geen geheim dat ik bijvoorbeeld ook zou willen dat er meer medewerkers in het bestuur van bedrijven zitten, om inzichten van de werkvloer mee te nemen. En in dat geval is het eigenlijk niet anders. Dit gaat over consumentenbescherming. Het hele doel van de oprichting van het Kifid -- en zo beschrijf ik het ook in mijn initiatiefnota -- was om die consumentenbescherming naar een hoger niveau te tillen. Dus het lijkt me ook niet meer dan logisch dat consumenten vertegenwoordigd zijn in het bestuur om daadwerkelijk te waarborgen dat dat ook gebeurt.

Even kijken. Dan heb ik hier nog een laatste vraag ... O ja, verbeterpunt 7 in de initiatiefnota, waar mevrouw Leijten terecht aandacht voor vroeg. Er zijn verschillende zaken die ik heb geconstateerd en die institutioneel eigenlijk de financiële sector bevoordelen ten opzichte van consumenten, terwijl een onafhankelijke geschillenbeslechter al in de statuten dat soort zaken niet zou moeten hebben, dus dat soort inherente bevoordeling van één kant van zo'n geschil. En een daarvan was zo'n commissie van wijzen, dus ik ben blij dat dat eruit is geschrapd. De heer Van Weyenberg geeft een ander voorbeeld, namelijk dat er in de praktijk institutioneel vastgelegd is dat er gesproken wordt met de financiële sector. Ik heb in mijn nota ook beschreven dat niemand weet wat daar dan wordt besproken. Het zijn geen openbare gesprekken of iets dergelijks en de verslagen ervan worden natuurlijk niet vrijgegeven. De gesprekken met consumentenorganisaties zijn recent opgestart en zijn ook nog eens vrijwillig. Een van de verbeterpunten die ik voorstel, waar ik ook echt wel belang aan hecht en waarvan ik hoop dat de minister in ieder geval een inspanningsverplichting op zich wil nemen, is dat al dat soort institutionele bevoordeling van de financiële sector ten opzichte van consumenten in ieder geval uit de statuten wordt geschrapd. Ik ben dan ook blij dat daar een eerste stap mee is gezet.

Ik heb geprobeerd hiermee alle vragen zo goed mogelijk te beantwoorden, voorzitter.

De **voorzitter**:

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Dank u wel. Voor mij als woordvoerder van D66 is dat in ieder geval het geval en ik zie de collega's ook knikken. Dus dank voor uw beantwoording. Dan gaan we nu over naar de minister voor de aan haar gestelde vragen.

Minister Kaag:

Dank u, voorzitter. Ik wil eerst een paar woorden wijden aan het Kifid en aan de nota van de heer Alkaya en zijn team, om vervolgens in te gaan op de vragen die zijn gesteld.

Toen ik aantrad als minister van Financiën was het Kifid een van de eerste onderwerpen waarover ik een gesprek mocht voeren. Helaas is twee keer van de zijde van het parlement besloten tot uitstel van deze belangrijke bespreking. Ik ben dan ook blij dan het er vandaag eindelijk wel van is gekomen. Het Kifid speelt namelijk een belangrijke rol in de financiële sector. Wij zijn ervan overtuigd dat ze een laagdrempelig alternatief voor de rechter vormen als consumenten klachten of reden tot zorg hebben over de behandeling door financiële instellingen. De financiële sector is complex en ook de producten zijn vaak heel complex. Als klant sta je al snel op mogelijke kennisachterstand tegenover de financiële instelling. Dus een organisatie als het Kifid is enorm belangrijk. Als er een klacht bij het Kifid komt -- hier verschillen we een beetje van inzicht -- kijkt het Kifid altijd naar bemiddeling, wat altijd een belangrijke eerste stap is. Naar ik heb begrepen uit de rapportage maar ook uit mijn gesprek met het Kifid, worden zaken al vaak in die fase opgelost, wat natuurlijk ook heel goed is voor de consument zelf. Dat is ook de kracht van het Kifid en dat moeten we denk ik niet uit het oog verliezen. De uitspraken van het Kifid krijgen ook veel aandacht in de media en in uw Kamer. Het is dus fijn dat we hier nu echt de tijd voor hebben. Er is bijvoorbeeld veel aandacht geweest voor uitspraken die het Kifid heeft gedaan op het terrein van de variabele rente bij consumentenkredieten, die er ook toe hebben geleid dat veel andere financiële kredietverstrekkers sowieso, zonder enige aandrang besloten hebben om hun beleid te veranderen en de consument tegemoet te komen. Dus daar ligt ook een kracht die we denk ik niet moeten veronachtzamen.

Er is veel gesproken over rapportcijfers. Ik heb daar met interesse naar geluisterd maar ik sluit mij hierbij toch een beetje aan bij de heer Heinen, want het hangt er ook maar net van af in welk schoolsysteem je bent opgeleid. Als je in sommige landen een 7,2 krijgt, dan doe je het daar eigenlijk heel goed. Het hangt er dus echt van af hoe hoog of hoe laag je de lat wilt leggen. Ik ben het ook met de heer Alkaya eens dat ook al zouden

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

negen van de tien mensen zich goed behandeld of gehoord voelen, er dan nog altijd iemand is die buiten de boot valt of ontevreden is. Als die persoon met reden spreekt van ontevredenheid en dat kan onderbouwen, moet gekeken worden waar de zwakke schakel eventueel zit. Dus het is zowel een teken van kracht van het Kifid als een zoektocht om gezamenlijk te kijken of het altijd nog beter kan. Veel van de klanten van het Kifid gaven de organisatie een 8 of hoger, maar het gaat ons om de zwakkere schakels.

Ik wil de heer Alkaya en zijn team nogmaals bedanken voor de initiatiefnota en de voorstellen voor verbeterpunten. Dank ook voor het geduld, het meedenken en het kritisch bevragen om tot een beter resultaat te komen. Bij de beoordeling van de voorstellen van de heer Alkaya hanteer ik als uitgangspunt dat het Kifid verder versterkt wordt als een laagdrempelige, onafhankelijke en onpartijdige geschillenbeslechter. Ik denk dat dit een ietwat subtielere en andere nuance is dan consumentenbelangenbehartiger. Het Kifid is een geschillenbeslechter die met name de consument voor ogen moet houden vanuit het ongelijke krachtenveld en de achterstand die er vaak heerst op het gebied van kennis en toegang. Ik denk dus dat de rol van het Kifid duidelijk is. Het is een onpartijdige geschillenbeslechter, met baanbrekende besluiten, die ook een goede precedentwerking hebben. Ik ben bijna klaar met deze korte introductie, meneer de voorzitter, waarna ik een aantal antwoorden heb.

Ik ben het met een aantal van de voorstellen van de heer Alkaya zeer eens. Maar het kabinet is niet van mening dat het Kifid een consumentenwaakhond zou moeten worden. Dat past wat ons betreft niet bij de onpartijdige en onafhankelijke rol, terwijl wij die rol wel als noodzakelijk zien voor een gezaghebbend alternatief voor de rechtsgang. Dat was ook de opzet. Dat wil niet zeggen dat er geen verbeterpunten zijn, maar daar kom ik zo op. Ik denk dat er aan het belang van de consument geen afbreuk wordt gedaan als we het Kifid niet tot een consumentenwaakhond maken. Het Kifid is namelijk als onafhankelijk en onpartijdig alternatief voor de rechter van enorm belang. Ik steun de initiatieven van de heer Alkaya die leiden tot een verbetering van de klachtenprocedure bij het Kifid, zoals acties die erop gericht zijn om de toegang tot het Kifid laagdrempeliger te maken. De heer Alkaya noemde daar enkele van. Het Kifid is daar zelf ook mee bezig. Het Kifid is daarmee aan de slag. Het Kifid rapporteert daarover in onlineberichten en jaarverslagen. Ik blijf daarover met het Kifid in gesprek. In 2024 volgt een nieuwe evaluatie.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Het laatste wat nog wel handig is om toe te voegen, is het volgende. Hier werd ook naar gevraagd. Sinds de brief van voormalig minister van Financiën Hoekstra zijn er additionele inzichten gekomen. Wij willen de toegang van het mkb tot het Kifid regelen. Ik zal zo nog met details daarover komen. Wij onderzoeken ook of er een aanspreekpunt voor de consument kan komen. Dat kan de rol van de consument verder versterken. In het kader van de vraag van de heer Van Weyenberg willen we kijken naar het formaliseren van het overleg tussen het Kifid en de consumentenorganisaties over de begroting. Dat zijn allemaal onderdelen om die onafhankelijkheid beter te borgen. Maar we willen in feite ook wat je in een andere tak van sport "de boetiekbenadering" zou noemen, oftewel meer maatwerk voor elke categorie klachtenbronnen. Dat kan een individu zijn maar dat kunnen ook grotere groepen zijn. Ik zal straks ook over massaclaims spreken.

Dat was mijn begin, voorzitter.

De **voorzitter**:

Ik zag dat er een vraag is van mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Zou de minister een definitie willen geven van "onafhankelijk"?

Minister **Kaag**:

Dat is een goeie; dat hangt ervan af. Ik neem aan dat mevrouw Leijten dat niet juridisch bedoelt. Politiek is "onafhankelijk" één ding maar juridisch kan dat anders zijn. Ik vind het een lastige. Ik ga niet off the cuff een definitie geven, waar mevrouw Leijten het kabinet dan ten eeuwigen dage aan gaat houden. Ik ben dus heel voorzichtig hierin.

De **voorzitter**:

Mevrouw Leijten kennende gaat zij u nu helpen met haar eigen invulling van die definitie.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Nee hoor. Ik ben gewoon echt benieuwd. Ik zit goed naar de minister te luisteren. Zij zegt: ik wil niet dat het een consumentenwaakhond wordt. Dat kan. Daar kunnen we anders over denken, maar er wordt de hele tijd benadrukt dat het een onafhankelijke

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

geschillenbeslechter is. Dan wil ik dus weten wat "onafhankelijk" betekent voor de regering. Want uit de statuten of de financiering blijkt wat de SP betreft die onafhankelijkheid niet zo. Daarom ben ik benieuwd hoe de minister dat ziet.

Minister Kaag:

Je kunt een definitie op twee manieren oppakken. Onafhankelijkheid is in eerste instantie natuurlijk: vrijheid in besluitvorming en weging in besluitvorming, ongeacht, zonder vrees of blaam -- zo noem ik het maar even. Ten tweede is er de praktijk. Er moeten bijvoorbeeld geen beperkingen zijn rondom de precedentwerking bij de variabele rente. Daarbij is er ook een onafhankelijkheid. De uitwerking is namelijk veel groter dan de casus alleen. Dat heeft dus ook invloed. Dat komt vanuit die onafhankelijkheid. Als je een belangenbehartiger bent voor één groep, dan kan je invloed en de reikwijdte van je besluit relatief minder zijn dan wanneer je dat doet vanuit onafhankelijkheid. Mevrouw Leijten vroeg ook naar de begroting en andere zaken. Daar ben ik minder bevreesd over. We moeten uiteindelijk ook uitgaan van de integriteit van het Kifid. Zij wegen het in onafhankelijkheid en nemen besluiten in onafhankelijkheid. Daarvoor staan zij. Er is een verschil tussen consumentenbehartiger zijn ... De Ombudsman bijvoorbeeld. Nee, daar kunnen mensen naartoe met betrekking tot de overheid. Een consumentenorganisatie heeft maar één doel: de consument. Hier moet er gekeken worden of de consument of de klant reden heeft tot klagen of niet. Het kan best zijn dat niet altijd de consument gelijk heeft. Dat zou ook kunnen. Dan is het niet een zaak dat de financiële instelling onevenredig geraakt wordt in reputatie of anderszins. Dat heeft ook met onafhankelijkheid te maken, mijns inziens. U vraagt mij nu een hele brede weging te geven, maar ik kan niet zeggen dat we lang gesproken hebben over onafhankelijkheid. We hebben dat als een generiek begrip genomen waarvan iedereen begrijpt wat er bedoeld wordt. Maar het is goed om daarover te spreken.

De voorzitter:

Tot slot, mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Wij hebben het allemaal over een onafhankelijke geschillencommissie. Als je helemaal afpelt hoe precies de reglementen zijn opgesteld en wat de financiering is, dan zie je dat in de weging van de twee partijen waar het over gaat, een afnemer en een aanbieder van een financieel product, de onbalans ook zit bij die onafhankelijke geschillenbeslechter. Ik wil even wegblijven bij de discussie over of je waakhond moet zijn of niet. Dat staat nog los van het feit dat iemand als de Ombudsman of de Consumentenbond prima kan zeggen tegen iemand die klaagt: sorry, maar u heeft geen grond. Dat kan altijd. Die kunnen dus in de geest heel onafhankelijk zijn, zoals de minister zei, terwijl zij als taak hebben om te kijken naar de positie van de consument. Die kunnen in alle onafhankelijkheid zeggen: hier is geen grond voor een klacht. Ik ga even terug naar het Kifid en die onafhankelijke geschillencommissie. De SP-fractie zegt: je zou eigenlijk door moeten redeneren en onderzoek moeten doen naar het publiekrechtelijk maken. Dan is er geen discussie over wie het financiert. De Nederlandsche Bank is onafhankelijk. ACM is onafhankelijk. Dat zeggen we allemaal. Dat zijn publiekrechtelijke instanties, dus er staat niks in de weg. Daar wilde ik naartoe met de minister. De grote boodschap in de notitie van de heer Alkaya is toch: als je nou zo'n belangrijk instituut hebt gemaakt dat de onafhankelijke geschillenbeslechting moet doen tussen de grote, machtige sector en potentieel kleine individuen, dan zou je dat moeten waarborgen vanuit algemeen belang. We geven ze alle onafhankelijkheid en dan kan nooit iemand zeggen: "Wacht eens even. Die regels worden voorgeschreven door de financiële sector. Wacht eens even. De betaler ervan is de financiële sector." Anderzijds, waarom zou je betalen aan de organisatie die je in de hand bijt? Als je dat nou doortrekt, dan zou ik de minister willen uitdagen: wat is erop tegen om het een publiekrechtelijke organisatie te maken, of om daar onderzoek naar te doen?

Minister Kaag:

Wij vinden het heel terecht dat het Kifid door de sector wordt gefinancierd. Als je op klimaatteer zou denken, zou je zeggen: de vervuiler betaalt. Die vergelijking gaat niet helemaal mank. Wij denken ook dat de financiële dienstverlener het Kifid terecht vindt. Wie mogelijkerwijs de klacht veroorzaakt, indien bewezen, staat aan de lat voor behandeling van de klacht. Zo blijft het Kifid in ieder geval voor de consument kosteloos en in dit geval ook voor de belastingbetaler. Verder is de onafhankelijkheid geborgd, wat ons betreft. De AFM en De Nederlandsche Bank worden beiden ten dele gefinancierd

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

door de sector. Ze zijn publiek, niet privaat, zoals het Kifid. Er is dus nog wel een verschil. Niet alles is één. Door de lens van de begroting kijken is een ding. Eerlijk gezegd, denk ik dat dat het minst kwetsbare is in dit verhaal. Ik zou meer kijken naar de kwaliteit van geschillenbeslechting.

De voorzitter:

De minister vervolgt haar beantwoording.

Minister Kaag:

Ik kijk tussen mijn papieren. Ik wilde doorgaan met de toezegging die ik deed over het mkb, maar dankzij mevrouw Leijten heb ik zelf mijn eigen papieren omgegooid, dus ik zoek even. Ik zei "dankzij", niet "door".

Ik kom op het mkb-loket. De heer Alkaya signaleert dat ook kleinere ondernemers behoefte hebben aan laagdrempelige geschillenbeslechting en stelt daarom voor om een mkb-loket in te richten. Ik sta positief tegenover dat voorstel. Ik deel dus de mening van de heer Alkaya en anderen in deze zaal dat de gang naar de rechter voor deze groep een hoge drempel geweest kan zijn. Ik ga daarover in gesprek met de financiële dienstverleners en mkb-organisaties. Ik hoop daarover op korte termijn bij u terug te komen. We kunnen misschien een soort rollende agenda maken van de opvolging, ook van de initiatiefnota van de heer Alkaya.

De heer Heinen vroeg hoe het lage aantal mkb-klachten verklaard wordt. De gedragscodes van de NVB en de Stichting MKB Financiering zijn ingegaan in 2018 of 2019. Steeds meer contracten vallen onder die zelfregulering en als gevolg zullen meer zaken worden ingediend bij het Kifid, en het aantal zaken is al toegenomen. Wij zijn wel van mening dat een bekostiging voor de gemiddelde mkb'er van €250 voor de indiening van een klacht bij het Kifid nog steeds proportioneel is.

Ik wilde nog even benoemen welke acties er al genomen zijn om het Kifid te verbeteren. Het Kifid is natuurlijk aan de slag gegaan met de aanbevelingen uit de SEO-evaluatie, zoals de heer Alkaya al benoemde. De commissie van wijzen is geschrapt. In feite was dat ook een voorstel van de heer Alkaya. Dat is dus ook weer een succes van de initiatiefnota, denk ik. Het Kifid heeft sinds de evaluatie door SEO in 2020 verschillende maatregelen genomen om de laagdrempeligheid te verbeteren. Het is al benoemd door de heer Alkaya, maar we hebben andere rollen, dus ik moet het voor de helderheid ook

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

even noemen. De procedure kent nu drie belmomenten met de consument: bij het indienen van de klacht, voor de zitting en na het afronden van de klachtenprocedure. Om de dialoog over de zorgvuldigheidstoets verder te brengen heeft het Kifid een onderzoeker de opdracht gegeven om een opinie te schrijven, die eind dit jaar zal verschijnen, over die zorgvuldigheidstoets. Ik zie dat ook weer allemaal als werken aan kwaliteit en verbetering in de uitvoering. Het Kifid heeft ook de zitting informeler gemaakt, de reglementen in begrijpelijker taal omgezet en secretarissen training gegeven over bemiddeling en gedragspsychologie. Er is ook een lid met een consumentenachtergrond, om het zo maar te noemen, en een formele opleiding in de sector psychologie tot de raad van bestuur toegetreden.

Dan kom ik bij de vraag van de heer Van Weyenberg over hoe ik actiever betrokken kan zijn bij de bekostiging van het Kifid. Wij hebben net al benoemd hoe wij denken dat het Kifid door de sector gefinancierd moet blijven. Wij zien geen aanleiding om de financieringsstructuur aan te passen, maar wij zien wel dat het recht van vertegenwoordigers van financiële dienstverleners om de uitgaven te toetsen de verkeerde indruk kan wekken. Dat is een schijn van beïnvloeding. Dat moet je niet willen. De commissie van wijzen is geschrapt. Dat heeft het Kifid ook gedaan. Dat is ook een suggestie van de heer Alkaya.

De heer Heinen vroeg wat er gewijzigd is ten opzichte van het vorige kabinet. Dat heb ik net benoemd. Voor wat betreft het consumentenbelang heeft het bestuur altijd een lid met een consumentenachtergrond. Het kabinet stemt in met bestuursbenoemingen. Wij kijken naar het profiel.

Dan maak ik meteen een haakje met diversiteit. Diversiteit in ervaring, in de bijdrage die je kunt leveren, de verhouding man-vrouw et cetera vindt het kabinet in den brede belangrijk. Maar dat wil niet zeggen dat er een post voor consumentenbehartiging geclaimd moet worden. Het moet vanuit het bestuur komen, juist met aantoonbare ervaring met het omgaan met consumentenbehartiging. Dat zie ik wat anders dan een stoel voor een consumentenbehartiger.

De heer Heinen vroeg ook: "Voor consumenten is het niet duidelijk of ze beschermd worden bij dienstverlening door een internationale partij. Hoe kunnen consumenten ook dan beschermd worden?" Als financiële dienstverleners hier gevestigd zijn, moeten zij zich aansluiten bij het Kifid, zoals de heer Heinen weet. Dan kunnen we dat zien in het register. Wij kunnen buitenlandse partijen op grond van de wet niet verplichten zich aan

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

te sluiten bij het Kifid. Het Kifid kan wel doorverwijzen naar geschilleninstanties in andere EU-landen.

De heer **Heinen** (VVD):

Ik was er al bang voor dat het wettelijk niet kan. Tegelijkertijd ben ik er wel naar op zoek hoe diezelfde bescherming daar plaatsvindt naarmate het Europees verder integreert en buitenlandse partijen hier financiële producten kunnen aanbieden. De minister komt nog naar de Kamer met verbetervoorstellen, hoor ik haar zeggen. Zou de minister dan ook op dit punt kunnen ingaan? Wellicht zijn er nog andere manieren om deze duik te maken. Ik denk dat het begint bij transparantie. Ik bedoel dat de consument weet of een partij is aangesloten bij het Kifid. Dat moet duidelijker gerapporteerd worden aan de consument. Dat zijn zomaar ideeën, maar kan de minister daar nader op ingaan?

Minister **Kaag**:

Jazeker. In een wereld waar er misschien een kapitaalmarktunie en een bankenunie komt, is het helemaal belangrijk dat de consumentenbelangen van Nederlanders geborgd zijn, zeker als er nog meer toegang tot de markten komt.

De heer Van Weyenberg vroeg: hoe doe je recht aan de disbalans tussen consumenten en financiële partijen? Wat moet het Kifid doen? We hebben al gesteld dat het Kifid blijft werken aan de laagdrempeligheid: het moet sneller, eenvoudiger en gratis. De Kifid-secretarissen leggen consumenten uit hoe de procedure werkt en wat zij kunnen verwachten. Ik heb taal al benoemd. Het Kifid helpt de consument ook bij het formuleren van de klacht. De informele setting is al eerder besproken.

Wat kan er nog verbeterd worden aan de "taalbarrière", om het zo maar te noemen? Er is namelijk veel deskundigheid, maar als er in jargon wordt gesproken, voelen veel mensen zich niet meegenomen of de facto uitgesloten. Ik denk dat de communicatie voor ons allemaal werk in uitvoering is. Het Kifid heeft bijvoorbeeld al wel gewerkt aan eenvoudige animaties over de klachtenprocedure, voor mensen die misschien visueler zijn ingesteld. Het is een goeie recap. De setting heb ik genoemd. Er is ook gewerkt aan een zogenaamde vraag-en-antwoordformule, ook in eenvoudige taal. En er zijn continu contactmomenten.

De doorlooptijden blijven natuurlijk een punt van aandacht en zorg. De ADR-richtlijn spreekt over een doorlooptijd van 90 dagen vanaf het moment waarop het dossier

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

compleet is, maar er liggen heel veel complexe zaken en het Kifid geeft aan dat de behandelingsduur gewoon veel langer is. Mijn vraag was ook of dat kan worden opgelost met meer geld en meer mensen, maar de inschatting is dat dat niet per se gaat helpen. Het Kifid zelf weet namelijk heel goed hoe de doorlooptijden per casus lopen en heeft daar continu aandacht voor. Het is dus ook aan hen om die goede inschatting te maken. Wij hebben daar het volste vertrouwen in.

Dan was er nog de vraag van de heer Van Weyenberg: kunnen we nog kijken naar andere landen? Volgens mij heeft de heer Alkaya ook een dergelijke suggestie gedaan. Hij vroeg namelijk of we nog kunnen leren van andere landen en of andere manieren nog beter werken. Als uitvloeisel van de ADR-richtlijn, de Alternative Dispute Resolution Directive, hebben consumenten in de EU-lidstaten toegang tot geschilleninstanties. Wij hebben natuurlijk niet alleen het Kifid. Andere geschillencommissies in Nederland zijn bijvoorbeeld de SKGZ en de Huurcommissie. Nu weet ik even niet waar SKGZ voor staat. O ja, die is voor zorgverzekeringsklachten; dat staat erbij, excuus. We zijn dan natuurlijk aangewezen op verschillende instanties, zoals het Kifid. Dan beantwoord ik hier niet helemaal de vraag. Ik kijk even naar mijn excellente, ambtelijke ondersteuning. Ik kom er in de tweede termijn op terug, want het antwoord op de vraag of er lessen zijn getrokken, blijf ik u dus even schuldig.

Dan zijn we bij het laatste kopje: massaclaims. Mevrouw Leijten vroeg hoe we omgaan met gezamenlijke klachtvoorstellen. De rol van het Kifid kwam aan bod in het evaluatierapport over rentederivaten, dat ik net al genoemd heb. Ik heb ook beschreven dat ik de mogelijkheden wil onderzoeken om de rol van het Kifid bij het afhandelen van massaclaims te versterken. We onderzoeken of en wat die rol is, en op welke manier dat moet gebeuren. Het Kifid heeft natuurlijk een richtinggevende uitspraak gedaan en heeft een enorme positieve uitwerking gehad. Het heeft ook een doorslaggevend belang gehad. In 2020 is er ook, zoals u weet, een nieuwe wet ingesteld om de rechtsgang in collectieve zaken te verbeteren, namelijk de Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie, ook wel Wamca genoemd. Op basis daarvan gaan we in overleg met het Kifid. De heer Nijboer zei: als er maatschappelijke misstanden zijn, dan loopt Nederland vast. De heer Nijboer is er nu niet, maar komt wellicht nog terug. Hij vroeg: kan er gereflecteerd worden op massaclaims? Is het nou slecht geregeld of doen we het gewoon minder? Ik denk dat de heer Nijboer als geen ander weet dat de afhandeling van dergelijke claims heel complex is. Er zijn vaak veel partijen bij betrokken. Die claims

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

hebben vaak ook verschillende tijdspaden en de afhandeling vindt vaak plaats gedurende verschillende kabinetten. Maar het evaluatierapport over rentederivaten van de heer Ter Haar is onlangs met uw Kamer gedeeld, en hij constateert dat de regie vaak ontbreekt bij de afwikkeling van massaschadeclaims in de financiële sector. Ik wil het wel heel gericht bij zijn rapport houden, want het rapport spreekt niet in den brede over een aantal van de andere voorbeelden die de heer Nijboer heeft aangehaald. De consumenten weten vaak niet wie hun belangen behartigt. In Amerika is dat anders geregeld. Er is behoefte aan een objectieve inhoudelijke duiding van het probleem. De heer Ter Haar doet een aantal aanbevelingen om compensatietrajecten sneller en simpeler te laten verlopen. Wij onderzoeken nu of de rol van het Kifid bij de afwikkeling van massaclaims versterkt kan worden, maar het mag nog steeds geen afbreuk doen aan de rol die het heeft als individuele geschilleninstantie. Dan zouden wij namelijk het kind met het badwater weggooien, denk ik. Het is nog een zoektocht. Dat was het, meneer de voorzitter.

De voorzitter:

Dank voor de beantwoording. Ik kijk of er behoefte is aan een tweede termijn. In ieder geval bij mij is dat zo, maar ik gok dat ik niet de enige ben. Dan maak ik even een rondje. Ik begin bij de heer Heinen, maar niet dan nadat ik voor één minuut heb geschorst.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De voorzitter:

Even voor de mensen die dit hebben gezien: politiek is ook een ambacht. Ik geef als eerste het woord aan de heer Heinen.

De heer Heinen (VVD):

Ik heb geen verdere vragen. Het was zeer helder. Ik wil nogmaals de heer Alkaya bedanken voor zijn initiatief. Ik merk ook in de beantwoording van de minister dat dat echt leidt tot een aantal verbetervoorstellen die we nader dit jaar gaan zien. Ik kijk daar zeer naar uit.

Dank u wel.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter. Ik dank ook de initiatiefnemer en de minister voor hun korte en bondige beantwoording. Ik denk dat de discussie over de consumentenbescherming echt een stap verder is gekomen in de afgelopen tijd, zeker ook door de initiatiefnota en wat nu gaande is. Ik denk dat er echt wel een paradigmaverschuiving gaande is. De SP-fractie zou die graag nog een stuk de goede richting in willen duwen. Ik had net een interruptiedebat met de minister. We hebben het niet afgemaakt omdat de tijd er misschien niet helemaal naar was, maar wellicht dat de best wel te voorziene motie er toch nog toe kan leiden dat de minister en de SP-fractie tot een vergelijk kunnen komen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de initiatiefnota "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond" voorstellen doet ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening;

van mening dat de financiering en de wijze waarop Kifid is georganiseerd invloed hebben op het functioneren ervan en dat de verbeteringen die al zijn doorgevoerd naar aanleiding van de initiatiefnota weliswaar goed, maar onvoldoende zijn;

verzoekt de regering Kifid te hervormen tot een publiekrechtelijke organisatie met enerzijds een onafhankelijke geschillencommissie en anderzijds secretarissen die consumenten actief bijstaan in conflicten met financiële instellingen, conform de voorstellen in de initiatiefnota,

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten.

Zij krijgt nr. 3 (35727).

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dan heb ik nog een tweede motie. Daar had ik net even een korte schorsing voor nodig, omdat ik hoorde dat de heer Heinen het ook over het mkb had gehad. Dit is volgens mij een probleem dat we allemaal hebben gesignaleerd. Hoe ga je daar nou mee om? Het is net niet een consument, maar qua machtsbalans is er wellicht sprake van een vergelijkbare positie. Daarin zit ruimte. Daarom heb ik de volgende motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat niet alleen particulieren maar ook het midden- en kleinbedrijf regelmatig door de complexiteit van financiële diensten in de knel komt en in geschillen belandt met de dienstverlener;

constaterende dat Kifid op basis van zelfregulering al is begonnen met relatief kleine recente klachten van het mkb in behandeling te nemen;

verzoekt de regering om de Kamer dit jaar te informeren over de ervaringen tot nu toe met klachten van het mkb en daarbij ook de voordelen en de nadelen te schetsen van het Kifid krachtens de wet aanwijzen voor deze taak,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Deze motie is voorgesteld door de leden Leijten en Heinen.

Zij krijgt nr. 4 (35727).

Mevrouw **Leijten** (SP):

Dan zouden we op het punt van de groepsgewijze behandeling nog een motie willen indienen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de regering aangeeft dat groepsgewijs afhandelen van geschillen door het Kifid veel capaciteit zou vragen en daarom niet mogelijk wordt gemaakt;

van mening dat veel geschillen tussen consumenten en financiële instellingen sterke overeenkomsten met elkaar vertonen en dat in de praktijk blijkt dat deze consumenten sterker staan als zij zich verenigen;

verzoekt de regering met Kifid en financiële instellingen in gesprek te gaan met als doel groepsgewijze afhandeling van geschillen mogelijk te maken en dat hier adequaat budget en capaciteit voor wordt vrijgemaakt, en de Kamer dit jaar nog hierover te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Leijten.

Zij krijgt nr. 5 (35727).

Mevrouw **Leijten** (SP):

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Dank u wel, zeg ik tegen de bode maar ook tegen u, voorzitter, want ik loop weer uit de tijd. Rest mij om zowel de minister, de indiener als de Kamercommissie voor Financiën, waar ik mij toch een beetje te gast voel vandaag, succes te wensen met het zetten van verdere stappen op dit onderwerp, ook gelet op de door de regering toegezegde brief die nog eind van dit jaar komt. Daar waar er een gedeeld belang is, is het ook belangrijk dat we dat met elkaar verder brengen.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan geef ik het woord aan de heer Nijboer.

De heer Nijboer (PvdA):

Dank, voorzitter. Ik dank de indiener voor de adequate beantwoording. Ik dank ook de minister voor de beantwoording. Ik wil eigenlijk afsluiten met een oproep, vooral aan het Kifid en de minister. Ik roep hen op om, ondanks dat het wellicht hier en daar beter gaat, oog te houden voor de zaken die toch nog misgaan. Daar hebben ook de voorgaande sprekers, eigenlijk iedereen, iets over gezegd. Hier en daar komen natuurlijk, ook bij ons, nog wel signalen binnen dat mensen echt helemaal vastgelopen zijn. Dat is soms onvermijdelijk, want niet 100% kan goed lukken. Mijn oproep zou zijn om niet op onze lauweren te rusten, maar om door te gaan met de verbeteringen die zijn ingezet.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel, dan vraag ik de heer Heinen het voorzitterschap kort over te nemen.

Voorzitter: Heinen

De voorzitter:

Dan geef ik het woord aan de heer Van Weyenberg.

De heer Van Weyenberg (D66):

Dank u wel, voorzitter. Ook van mijn kant dank voor de beantwoording van de heer Alkaya en de minister. Ik zou op drie punten kort willen ingaan. Om te beginnen: ik zie erg uit naar de vertaling van de zorgplicht in het werk van het Kifid. Volgens mij heb ik

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

een heel eendrachtig geluid gehoord, ook vanuit de Kamer. Dat is volgens mij ook weer zinvol voor de minister in de vervolggesprekken. Ten tweede was ik blij dat de minister zei dat ze nog in gesprek is met Kifid over hoe het kan worden geregeld dat de institutionele gelijkschakeling van overleg met consumenten en de financiële sector vorm krijgt. Ik zou eigenlijk willen vragen of we in de brief over de voorstellen, die al eerder is toegezegd, ook kunnen horen wat de stand op dat punt is. Om enige schijn van vooringenomenheid weg te nemen, lijkt me dit een overzichtelijke stap om te zetten. Dan zijn de statuten ook echt in balans.

Voorzitter. Ik heb nog één motie, over de behandeltijden.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat het Kifid de ADR-norm van 90 kalenderdagen voor behandeling van een klacht lang niet altijd haalt;

overwegende dat de wachttijden van het Kifid aangepakt kunnen worden door het vergroten van de capaciteit;

overwegende dat de capaciteit moet worden vergroot door meer financiering vanuit de financiële sector;

verzoekt de regering om de begroting van het Kifid pas goed te keuren als de wachttijd op een geloofwaardige manier wordt teruggebracht naar minder dan 90 kalenderdagen, en de Kamer over de beoordeling van deze begroting te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter:

Deze motie is voorgesteld door het lid Van Weyenberg.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Zij krijgt nr. 6 (35727).

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Voorzitter. Ik realiseer me heel goed dat je er alleen met geld niet bent. Ik snap ook heel goed dat het in sommige zaken af en toe niet lukt in 90 dagen. Dat begrijp ik echt, maar deze motie beoogt uit te stralen dat dit in principe echt de norm moet zijn en dat het de uitzondering op de uitzondering moet zijn als het niet lukt. Ik denk dat meer capaciteit kan helpen, net als de blik van de minister op die 90 dagen norm. Lukt het dan altijd binnen die 90 dagen? Vast niet, maar ik denk wel dat we daarmee weer een stap vooruit kunnen zetten, indachtig de wat mij betreft mooie oproep van de heer ... Nou, kom op! De heer Nijboer! Sorry, collega's. Hij deed de oproep dat we niet op onze lauweren mogen rusten. Ik zie Henk veel te weinig! Dan krijg je dit.

Dank u wel, voorzitter.

Voorzitter: Van Weyenberg

De **voorzitter**:

Ik kijk even naar de minister. Vijf minuutjes schorsen? We schorsen voor een enkele minuut. Dat komt vast helemaal goed. De collega's wachten even.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**:

De minister gaf mij net een seintje dat ze klaar is voor de beantwoording. Ik kijk allereerst naar de initiatiefnemer, de heer Alkaya. Als wij zo meteen klaar zijn, blijft u samen nog gezellig even zitten. Aan de heer Alkaya waren verder geen vragen gesteld.

De heer **Alkaya** (SP):

Kort, voorzitter, alleen maar om de leden te bedanken voor hun vragen en de moties die zij hebben ingediend. Ik ben ook blij met de stappen die de minister nu weer aankondigt. Ik ben ook blij met de moties die dan toch weer een stuk verdergaan. Ik zie uit naar de beantwoording van de minister. Maar dank voor het prettige debat.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De voorzitter:

Ik dank u ook nogmaals voor het initiatief. Dan geef ik het woord aan de minister.

Minister Kaag:

Ik zou bijna willen zeggen: ik heb vier moties, waarvan één met het verzoek tot aanhouden, één oordeel Kamer, twee ontraden. Maar ik zal u niet langer in spanning houden.

Over de motie op stuk nr. 3 heb ik gewisseld met verschillende leden van deze Kamer, met mevrouw Leijten. Wij denken dat de onafhankelijkheid van Kifid goed is geborgd en wij zien geen aanleiding tot een ingrijpende wijziging in de organisatiestructuur. Op basis daarvan ontraad ik deze motie.

De motie op stuk nr. 4, de motie-Leijten/Heinen, geef ik oordeel Kamer. Wij zijn dat van plan.

Ik zou mevrouw Leijten eigenlijk willen vragen om de motie op stuk nr. 5 aan te houden, aangezien ik heb gezegd dat ik nog onderzoek wat de versterkte rol van Kifid zou kunnen zijn bij het afhandelen van massaclaims. Op dit moment zou ik de motie ... Ik zou haar ook kunnen ... Nou kijk, wij gaan niet nu al zeggen dat Kifid een rol bij massaclaims moet hebben. Wij willen de rol van Kifid versterken bij de afhandeling van massaclaims, vanuit de rol die ze hebben. Omdat er nog een onderzoek komt en daarover nog met de Kamer gesproken moet worden, zou ik het in ieder geval vanuit het kabinet richting mevrouw Leijten gepast vinden om te vragen of zij deze motie kan aanhouden.

De voorzitter:

Dan kijk ik even naar mevrouw Leijten.

Mevrouw Leijten (SP):

Dan zal ik eerst even op deze motie reageren. Want deze verzoekt natuurlijk om in gesprek te gaan, maar vervolgens wel met als doel om ... Dus ik begrijp dat de minister haar leest alsof het doel ook de uitkomst is. Het is goed; we houden haar aan. En dan geef ik de vaste Kamercommissie van Financiën in overweging hier goed op te letten als de brief en de uitkomsten van de verkenning van de minister er zijn, en te kijken of de motie nog nodig is en in stemming moet komen.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

Check.

Op verzoek van mevrouw Leijten stel ik voor haar motie (35727, nr. 5) aan te houden.

Daartoe wordt besloten.

Minister **Kaag**:

Dank. Dan de motie van de heer Van Weyenberg. U verzoekt de regering "om de begroting van het Kifid pas goed te keuren als de wachttijd op een geloofwaardige manier wordt teruggebracht naar minder dan 90 kalenderdagen". U kunt uit mijn beantwoording al horen dat ik denk dat dat op dit moment niet echt aan de orde is. Kifid heeft zelf aangegeven voor heel veel gevallen meer dan die tijd nodig te hebben. Er wordt laagdrempelig geadviseerd. De consument wordt begeleid. De casuïstiek is vaak heel complex. Dus dat is niet mogelijk. Ik zou het een fout signaal vinden om de begroting daarom niet goed te keuren. Als ik de motie zo lees, dan ontraad ik uw motie.

Voorzitter: Heinen

De heer **Van Weyenberg** (D66):

Kijk, de insteek is natuurlijk dat die wachttijd fors naar beneden moet, met als intentie dat die termijn van 90 dagen die in de norm staat ook gewoon beter binnen bereik komt. Ik begrijp heel goed dat het niet overal lukt, maar als het kernpunt bij de behandeling van de begroting en de goedkeuring daarvan door de minister is of die ook wel de middelen bevat om dat gewoon redelijkerwijs te kunnen gaan waarmaken, dan vind ik dat geen rare toetssteen.

Minister **Kaag**:

Maar dan vraag ik de heer Van Weyenberg via de voorzitter, de heer Heinen, om het dictum van de motie dan wellicht toch iets anders te formuleren. Want 83% van de zaken wordt binnen de 90 dagen afgerond. Uw tekst, zo zeg ik via de voorzitter, klinkt redelijk alarmistisch. Ik denk dat dat niet de bedoeling is, dus wellicht kunt u de tekst iets amenderen, in die zin dat ook geconstateerd wordt dat het overgrote deel van de

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

ingediende klachten binnen de termijn zijn afgehandeld en dat er nog gewerkt wordt aan een aantoonbare verbetering "waar mogelijk".

De voorzitter:

Is de heer Van Weyenberg bereid zijn motie op deze punten te wijzigen?

De heer Van Weyenberg (D66):

Ik ga even naar het dictum kijken, waarbij ik ervoor wil waken -- dat zeg ik ook maar gewoon eerlijk -- dat het niet lijkt alsof het gewoon op de huidige weg doorgaat. Want dat wil ik ook niet. De minister heeft helemaal gelijk: 83% is goed. Maar 17% vind ik nog steeds gewoon heel veel, en dat moet omlaag. Dat is wat ik doe. Ik zal nog even naar het dictum kijken. Ik zal proberen dat op tijd klaar te hebben. Als de minister haar appreciatie van de motie dan nog wil veranderen voordat we hier volgende week over stemmen, dan is dat ...

De voorzitter:

Is het een suggestie dat de heer Van Weyenberg nog kijkt naar de wijziging van de motie en dat er dan nog een aangepast stemadvies -- niet "stemadvies", want dat is altijd vanuit de fracties -- een aangepaste beoordeling vanuit het kabinet komt als die gewijzigde motie er ligt? Tot die tijd is dit uw standpunt.

Minister Kaag:

Ik kan ook richting geven. Mocht de heer Van Weyenberg het dictum nog aanpassen zoals hij het nu heeft verwoord, dan komen we op hetzelfde pad uit en dan ga ik ervan uit dat het kabinet een positief oordeel zal vellen: oordeel Kamer.

De heer Van Weyenberg (D66):

Dan had mevrouw Leijten nog een vraag. Als ik het voorzitterschap weer terug mag ...

De voorzitter:

Nou, het bevalt me wel, dus ... Nee hoor, u krijgt het terug, meneer Van Weyenberg.

Voorzitter: Van Weyenberg

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

De **voorzitter**:

Ik weet dan dat ik de volgende keer op de heer Heinen kan rekenen als ik een voorzitter zoek. Dat is fijn. Mevrouw Leijten nog over volgens mij de eerste motie. Toen zag ik u ook maar was ik te laat.

Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter, nu wij hier zo ontzettend coöperatief met mekaar bezig zijn, dacht ik: dan ga ik dat op de eerste motie ook even proberen. Want natuurlijk hebben we 'm scherp geformuleerd: "verzoekt Kifid om te vormen tot een publiekrechtelijke organisatie". Eigenlijk heeft de regering al aangegeven, zowel in de brief als in dit debat: daar zijn wij eigenlijk niet. Wellicht nog niet. Wellicht dat het in de toekomst wel iets is. Als ik nou het dictum van die motie verander in: "verzoekt de regering de komende tijd te bezien of de hervorming tot een publiekrechtelijke organisatie tot de mogelijkheden behoort". Is dat dan uitgesloten? We gaan namelijk best wel veel dingen bekijken. Ik haal die hele "anderzijds", over die secretarissen, eruit, omdat we best wel veel dingen gaan bekijken. Dus dan richten we ons echt op het "te bezien of de publiekrechtelijke organisatie ...". Want het klinkt nu een beetje als "nooit" en als "nee, dat gaan we echt niet doen, want het moet altijd blijven zoals het is". Ik merk dat er heel veel beweging is. Er wordt heel erg gekeken naar bijvoorbeeld de 90 dagen en het mkb-loket. Er is niks uit te sluiten voor de toekomst. En als we er nou van maken: verzoekt de regering te onderzoeken of het omvormen naar een publiekrechtelijke organisatie helpt? Dan geeft dat misschien ook ruimte om daar wat meer oordeel Kamer aan te geven.

Minister **Kaag**:

Dit is iets lastiger, want dit is een veel fundamenteler verzoek. Een mkb-loket is een operationeel besluit en dat is doelgericht. Praten over een nog verdere aanscherping van het tegemoetkomen aan wachttijden of het voorkomen van onnodige wachttijden ligt ook in de uitvoering. Dit is een publiekrechtelijke discussie die wij al hebben gehad. Ik denk dat in het geval van uw motie de evaluatie van SEO in 2024 komt. Dan kijken we -- dat is dan de toezegging -- of we de vraag meenemen. Maar dan kunt u er ook van maken: verzoekt de regering om bij de evaluatie van SEO 2024 de vraag mee te nemen of ...

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Mevrouw **Leijten** (SP):

Wij gaan daar serieus naar kijken, want wij willen dit niet afsluiten. Het lijkt nu net alsof die deur dichtzit en dat is duidelijk niet wat de minister zegt. We gaan daar dus goed naar kijken. Dan wil ik de minister en mijn mede-Kamerleden eraan herinneren dat wij ooit het CAK hadden. Dat is inmiddels allang een publiekrechtelijke organisatie, want die is superbelangrijk voor de afgifte van indicaties aan mensen die zorg nodig hebben. Dat was ooit een organisatie betaald door en in handen van zorgverzekeraars, en daarvan zeiden we allemaal: dat is eigenlijk niet meer van deze tijd. We zijn toen eigenlijk heel soepel gegaan van privaatrechtelijk naar publiekrechtelijk. Het kan dus, maar wij gaan serieus kijken naar de herziening van die motie. Als die zover is, zien de leden dat ook. Bedankt in ieder geval aan de minister voor het meedenken.

De **voorzitter**:

Volgens mij was de minister aan het einde gekomen. Twee Kamerleden denken nog even na over het dictum van hun motie. Als het goed is, zullen ze dat ook bijtijds doen. Dat brengt mij bij de afronding van dit debat. Ik heb drie toezeggingen genoteerd.

- De minister gaat in gesprek over de toegankelijkheid van het Kifid voor het mkb en koppelt daarover binnenkort terug aan de Kamer.
- De minister zegt toe aan het lid Heinen om in haar brief met verbetervoorstellen nader in te gaan op de bescherming van consumenten in gevallen waarin buitenlandse financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij het Kifid zich op Nederlandse consumenten richten.
- De minister zegt toe aan het lid Van Weyenberg om in haar brief met verbetervoorstellen terug te komen op de vraag hoe in relatie tot het Kifid de rol van consumenten enerzijds en die van de financiële sector anderzijds institutioneel gelijk kan worden geschakeld in overlegstructuren.

Dat waren de drie toezeggingen die ik had. Ik zie geen opgewonden nee geschud ter rechterzijde, dus dat hebben we met dank aan de griffier netjes opgeschreven. Daarmee concludeer ik dat de initiatiefnota nu voldoende is besproken ten behoeve van de plenaire afronding. We kunnen, met andere woorden, gaan stemmen over de ingediende moties. Dat doen we op dinsdag 4 oktober.

20220926NO Initiatiefnota van het lid Alkaya

Ik dank de Kamerleden voor hun inbreng en het buitengewoon inhoudelijke debat. Zo kan het ook, zeg ik dan maar. Je zou het weleens vergeten als je naar de plenaire zaal kijkt. Ik dank de minister en haar ondersteuning voor hun komst naar de Kamer, als adviseur en om te reageren op de ingediende moties. Last, maar zeker not least, bedank ik de heer Alkaya voor de verdediging van zijn initiatiefnota.

Sluiting 15.56 uur.