

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal Postbus 200182500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

2020-0000204699

Bijlagen

1. Rapport evaluatie Kifid 2020
2. Reactie Kifid

Datum 27 oktober 2020
Betreft Evaluatie Kifid 2020

Geachte voorzitter,

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) is een belangrijke organisatie in de financiële sector. Ongeveer 7.300 financiële dienstverleners zijn bij het Kifid aangesloten. Het Kifid ontvangt jaarlijks vier- tot zesduizend klachten, waarvan er ongeveer drieduizend behandelbaar zijn.¹ Als onafhankelijk klachteninstituut biedt het Kifid een laagdrempelige mogelijkheid voor de consument om klachten over een financiële dienstverlener voor te leggen aan een onpartijdige scheidsrechter, zonder de kosten en moeite die met een gang naar de rechter gepaard gaan.² Dat is van grote waarde, omdat de asymmetrie in de verhouding tussen financiële dienstverleners en consumenten vaak groot is, en financiële dienstverlening van grote invloed is op het dagelijkse leven van consumenten. Ik vind het daarom van groot belang dat het Kifid goed functioneert, op onafhankelijke en doelmatige wijze en met oog voor de belangen van de consument.

Met deze brief informeer ik uw Kamer over het eindrapport over de evaluatie van het Kifid. Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau SEO Economisch Onderzoek (hierna: SEO).³ De aanleiding voor het evaluatieonderzoek is de verplichting uit het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) op grond waarvan het Kifid ten minste iedere vier jaar geëvalueerd moet worden door een onafhankelijke onderzoeksinstantie.⁴ Ook voldoe ik met deze brief aan een aantal toezeggingen die ik eerder aan de Kamer heb gedaan met betrekking tot de evaluatie.

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

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

³ Ik heb uw Kamer toegezegd het opdrachtgeverschap van de evaluatie over te nemen van het Kifid om zodoende de objectiviteit van het onderzoek zo goed mogelijk te borgen. Hiertoe heb ik SEO Economisch Onderzoek opdracht gegeven de evaluatie uit te voeren.

⁴ Dit volgt uit artikel 48f, zevende lid, BGfo.

De belangrijkste conclusies van het onderzoek naar het functioneren van het Kifid zijn de volgende. Ten eerste constateren de onderzoekers dat de onafhankelijkheid van het Kifid is geborgd. Ook blijken consumenten en financiële dienstverleners over het algemeen tevreden met het Kifid. De onderzoekers concluderen dat niet wordt getwijfeld aan het bestaansrecht van het Kifid, maar dat er verschillende opvattingen bestaan over de rol van het Kifid in de context van de borging van consumentenbelangen. Wel is een groep consumenten kritisch op het Kifid. Ten slotte concluderen de onderzoekers dat het Kifid laagdrempeliger is dan de rechter omdat de doorlooptijden van het Kifid korter zijn en de kosten van de klachtafhandeling lager dan bij een rechtsgang. Tegelijkertijd zien de onderzoekers ruimte voor verbetering ten aanzien van de borging van consumentenbelangen en de doelmatigheid van het Kifid. Dit ziet onder meer op het verkleinen van procedurele ongelijkheid, gecombineerd met helder verwachtingenmanagement over de rol van het Kifid en het verder terugdringen van de doorlooptijden.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2020-0000204699

Het Kifid heeft aangegeven open te staan voor de aanbevelingen en daarmee aan de slag te gaan. Ik zal de opvolging van de aanbevelingen nauwgezet volgen en hierover met het Kifid in gesprek blijven.

Hieronder ga ik eerst in op de opzet van de evaluatie. Daarna licht ik per onderzoeksthema de belangrijkste bevindingen van de evaluatie toe. Daarbij geef ik ook aan welke aanbevelingen worden gedaan en hoe hier vervolg aan wordt gegeven. De reactie van het Kifid op het evaluatierapport treft u aan in de bijlage. Ten slotte komt in deze brief het onderwerp (geheimhouding bij) beleggingsverzekeringen aan de orde, conform de toezeggingen daaromtrent aan uw Kamer.

Onderwerpen en onderzoeksmethode

De evaluatie ziet op het functioneren van het Kifid in de periode 2016 tot 2020. In de evaluatie is op hoofdlijnen gekeken naar drie aspecten:

- (i) Onafhankelijkheid: hierbij wordt zowel gekeken naar de onafhankelijkheid van het Kifid ten opzichte van de sector, mede in relatie tot financiering door de sector, als naar de onafhankelijkheid ten opzichte van het ministerie van Financiën.
- (ii) Borging consumentenbelangen: dit aspect omvat laagdrempeligheid, procedurele rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid; en
- (iii) Doelmatigheid en kosten: hierbij wordt gekeken naar de doorlooptijden en kosten van de klachtafhandeling. Specifiek wordt ook aandacht besteed aan klachten over beleggingsverzekeringen.

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. De eerste fase bestond uit een analyse van de toepasselijke wet- en regelgeving, statuten en reglementen; toetsing van de communicatie in een selectie klachtdossiers; kwantitatieve analyse van klachten en uitkomsten; en kosten en doorlooptijden. In deze fase is tevens het klanttevredenheidsonderzoek van het Kifid geanalyseerd. Dit doorlopende klanttevredenheidsonderzoek, dat door het Kifid is uitbesteed aan een onafhankelijk onderzoeksbureau, wordt in de vorm van een enquête aan consumenten toegestuurd na het afronden van een klacht. Een analyse van de vragenlijst door SEO heeft tot de conclusie geleid dat de vragen niet sturend zijn en consumenten vrij hun mening kunnen geven. De kwaliteit van het klanttevredenheidsonderzoek is daarmee volgens SEO geborgd. Ten slotte heeft SEO gesprekken gevoerd met individuele consumenten en

consumentenbelangenbehartigers. SEO heeft ook gesproken met consumenten die zich met klachten over het Kifid bij de onderzoekers hebben gemeld. Daarnaast heeft SEO gesproken met consumenten die door middel van een steekproef zijn geselecteerd.⁵ In de tweede fase van het onderzoek heeft de visitatiecommissie van SEO gesproken met het Kifid en een reeks relevante stakeholders (brancheorganisaties van financiële dienstverleners, financiële dienstverleners, consumenten en consumentenvertegenwoordigers, advocaten, het ministerie van Financiën, de Autoriteit Financiële Markten en diverse deskundigen).

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Bevindingen

i) Onafhankelijkheid

Conclusies

De onderzoekers stellen vast dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn gewaarborgd.⁶ In wet- en regelgeving, statuten en reglementen van het Kifid zijn voorwaarden opgenomen omtrent de onafhankelijkheid van het bestuur van het Kifid en de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep ten opzichte van de financiële sector. De onafhankelijkheid ten opzichte van de sector is voorts geborgd doordat de minister van Financiën moet instemmen met benoemingen van bestuursleden van het Kifid en de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. Ook is instemming van de minister van Financiën vereist met betrekking tot het jaarverslag en de begroting van het Kifid. Stakeholders zijn over het algemeen positief over de wijze waarop de onafhankelijkheid van het Kifid is georganiseerd en de waarborgen die hiertoe zijn ingebouwd. Dit geldt ook voor de waarborgen rond de financiering van het Kifid door de sector, zoals de instemmingsbevoegdheid van de minister van Financiën met de benoeming van het bestuur en de voorzitters van de geschillenbeslechtsorganen en met de begroting en jaarrekening van het Kifid.

Ook is volgens de onderzoekers de onafhankelijkheid van het ministerie van Financiën voldoende geborgd. Naar aanleiding van de vorige evaluatie is het ministerie meer op afstand komen te staan bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep (de minister stemt alleen nog in met de voorzitters van beide organen).

Aanbevelingen

De onderzoekers hebben op basis van de feitelijke bevindingen geen aanbevelingen ten aanzien van de onafhankelijkheid van het Kifid.

ii) Borging consumentenbelangen

Conclusies

Consumenten zijn over het algemeen tevreden met het Kifid. De tevredenheid wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,8 en meer dan de helft van de consumenten geeft een 8 of hoger. Een kwart is ontevreden met het Kifid. De

⁵ Zoals ook is toegezegd aan uw Kamer tijdens Algemeen Overleg Financiële Markten van 15 januari 2020 (Kamerstukken II 2019-2020, 32013, nr. 234) en het vragenuur van 28 januari 2020 (Handelingen II 2019-2020, nr. 46, item 4 In behandeling) heeft SEO tijdens het evaluatieonderzoek gesproken met consumenten die ontevreden zijn met het Kifid, waaronder consumenten met klachten inzake beleggingsverzekeringen. Van de consumenten(vertegenwoordigers) die zich actief hebben gemeld heeft een groot deel een klacht bij het Kifid ingediend over een beleggingsverzekering.

⁶ Onder onafhankelijkheid wordt verstaan dat het Kifid geen aanwijzingen van wie dan ook aanneemt bij het uitvoeren van zijn taken, het Kifid komt zelfstandig tot een oordeel. Het Kifid behoort daarnaast ook onpartijdig te zijn, dat wil zeggen dat zij geen belang heeft bij de zaak waarover het oordeelt.

onderzoekers concluderen op basis van gesprekken met stakeholders dat niet wordt getwijfeld aan het bestaansrecht van het Kifid, maar dat er verschillende opvattingen bestaan over de rol van het Kifid in de context van de borging van consumentenbelangen. Er is een groep consumenten die kritisch is op het Kifid. Bij deze groep consumenten lijkt de ontevredenheid mede voort te komen uit het feit dat zij het Kifid vooral zien als een behartiger van het consumentenbelang in plaats van als een laagdrempelig alternatief voor de rechter. Zij verwachten dat het Kifid hen (als 'advocaat') actief bijstaat in de procedure. Financiële dienstverleners – aan de andere kant – geven aan soms verrast te worden doordat het Kifid in uitspraken een redelijkheids- en billijkheidstoets toepast die niet rechtstreeks voortvloeit uit hetgeen tijdens de procedure is besproken. De onderzoekers noemen daarnaast dat er een procedurele ongelijkheid bestaat tussen financiële dienstverleners en consumenten: financiële dienstverleners hebben meer proceskennis en proceservaring en kunnen zich kostbare gespecialiseerde juridische bijstand veroorloven. Het Kifid probeert deze ongelijkheid reeds op verschillende manieren te compenseren.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Uit de evaluatie blijkt dat van de behandelbare klachten over de periode 2016-2020 bijna de helft eindigde in een bemiddelingsresultaat (waarbij 92% van de consumenten in bemiddeling tevreden is met het Kifid), circa een derde in een uitspraak in het voordeel van de financiële dienstverlener en circa 7% in een uitspraak in het voordeel van de consument. De onderzoekers constateren dat consumenten die niet (volledig) in het gelijk worden gesteld het Kifid een lagere beoordeling geven dan consumenten die wel (gedeeltelijk) in het gelijk worden gesteld. De onderzoekers geven daarnaast aan dat de borging van het consumentenbelang niet kan betekenen dat het Kifid hoe dan ook eerder geneigd zou moeten zijn de kant van de consument te kiezen. Het Kifid wordt immers geacht een objectieve en onafhankelijke geschilleninstantie te zijn die klachten op hun (juridische) merites beoordeelt.

Daarnaast stellen de onderzoekers vast dat de vindbaarheid en de laagdrempeligheid van de website van het Kifid goed zijn. Ook de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de communicatie van het Kifid zijn grotendeels in lijn met het raamwerk voor 'klare taal'.⁷

Aanbevelingen

In het rapport wordt een aantal aanbevelingen gedaan om de borging van consumentenbelangen te verbeteren. Ten eerste zou het Kifid in het kader van procedurele rechtvaardigheid meer kunnen doen om de ongelijkheid tussen financiële dienstverleners en consumenten in het klachtproces te verkleinen. De onderzoekers geven aan dat het Kifid al maatregelen neemt om deze ongelijkheid te compenseren. Het Kifid helpt consumenten bij het scherp krijgen en het verwoorden van hun klacht en begeleidt consumenten gedurende de klachtbehandeling op procesmatig vlak. De onderzoekers bevelen aan dat het Kifid dit begeleidingsproces intensificeert door meer standaardisering en verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling. Om te voorkomen dat consumenten een onjuiste opvatting hebben over de rol van de secretaris is actief verwachtingenmanagement nodig over wat consumenten wel en niet van het Kifid kunnen verwachten, bijvoorbeeld via een voorlichtingsfilm en/of infographics. Ook zou het kenniscentrum handvatten kunnen bieden aan consumenten om voor hun eigen belangen op te komen. Tot slot kan het Kifid ter

⁷ Bruggen, van der, G. (2018) In de beperking toont zich de meester: Negen kenmerken van uitspraken in klare taal. *NTB* 2018/72.

verbetering van de procedurele rechtvaardigheid de *setting* van een zitting van de Geschillencommissie toegankelijker maken en op de zitting niet alleen de jurist van de financiële dienstverlener uitnodigen, maar ook de desbetreffende medewerker.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Ten tweede bevelen de onderzoekers aan dat het Kifid bij de beoordeling van klachten zijn toets aan het juridisch kader breed opvat. Hierbij zou het Kifid kunnen overwegen om bij iedere klacht na te gaan of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan (oftewel een 'zorgvuldigheidstoets'), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd.

Ten derde zien de onderzoekers ruimte voor het Kifid om een grotere rol te spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Daarbij zou het Kifid meer gebruik kunnen maken van gedragswetenschappelijke inzichten. Ook wordt in het kader van versterking van de borging van consumentenbelangen aanbevolen om de financieel-economische en gedragseconomische kennis van het Kifid te versterken onder zowel de secretarissen als leden van de geschillenbeslechtsorgaanen.

Tot slot wordt een aantal verbeterpunten meegegeven ten aanzien van de laagdrempeligheid van de website van het Kifid, zoals verwijzing naar andere geschillenbeslechtsinstanties, positionering van de sneltest en in het klachtformulier toevoegen van een link naar het register van financiële dienstverleners.

iii) Doelmatigheid en kosten

Conclusies

De onderzoekers concluderen dat het Kifid in vergelijking met de rechtspraak doelmatig is. De kosten per behandelde zaak liggen lager en de doorlooptijden zijn korter. De doorlooptijden van de klachtbehandeling zijn recentelijk gedaald, maar de gemiddelde kosten per zaak zijn gestegen.⁸ Het aantal klachten (exclusief beleggingsverzekeringen) dat binnen de ADR-termijn wordt afgehandeld is van 85% in 2016 aanvankelijk gedaald, maar neemt de laatste jaren weer toe tot 83% eind 2019.⁹ De voorraad klachten inzake beleggingsverzekeringen blijft substantieel, waarbij de helft van de zaken uit de periode vóór 2016 stamt. De lange duur van deze klachtafhandeling leidt tot veel onbegrip en teleurstelling. De onderzoekers constateren wel dat de afhandeling van beleggingsverzekeringzaken sinds 2018 is versneld door de projectmatige aanpak die het Kifid sindsdien hanteert.

Aanbevelingen

De onderzoekers doen een tweetal aanbevelingen om de doelmatigheid van het Kifid verder te verbeteren. De eerste aanbeveling ziet op het verder terugdringen van de doorlooptijden. De onderzoekers bevelen aan dat het Kifid de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch afzonderd en zo nodig via aangepaste procedures laat lopen.

⁸ De kosten zijn onder meer gestegen door investeringen in systemen en personeel.

⁹ Op grond van de Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR-richtlijn) moet een klacht binnen 90 dagen na voltooiing van het dossier zijn afgehandeld. De richtlijn voorziet in een geharmoniseerd kader voor alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie. Het Kifid is door de minister van Financiën aangewezen als ADR-instantie.

Hiermee kan volgens de onderzoekers worden voorkomen dat noodzakelijke aandacht en capaciteit voor complexe zaken ten koste gaat van de doorlooptijden van eenvoudigere zaken. Een verdere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou volgens de onderzoekers kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden. De onderzoekers raden ook aan om de financiering en capaciteit voor het nieuwe loket voor ondernemers te scheiden van de afhandeling van klachten van consumenten.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Ten tweede zou het Kifid meer kunnen doen om bij te dragen aan het lerend vermogen van de financiële sector. Dit zou het Kifid kunnen doen door op geaggregeerd niveau lessen te trekken uit trends en ontwikkelingen en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek. Als voorbeeld noemen de onderzoekers de wijze waarop de Financial Ombudsman Services in het Verenigd Koninkrijk rapporteert over trends in klachten per deelsector en type product. Hiermee kan het Kifid bijdragen aan het structureel verbeteren van de financiële dienstverlening. Ook een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een doelmatiger functioneren van het Kifid en de financiële sector.

Vervolg

Het onderzoek geeft een aantal concrete aanbevelingen die zien op het verbeteren van de borging van consumentenbelangen en de doelmatigheid van het Kifid. Het Kifid heeft aangegeven direct actief met de aanbevelingen aan de slag te gaan. Hierbij zal het Kifid onder meer inzetten op verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling en het verduidelijken van de rol van de secretaris via een voorlichtingsfilm. Ook start het Kifid in 2021 met het “project zaaksdifferentiatie” waarbij meer wordt gedifferentieerd in de behandeling van complexe en minder complexe zaken en zal de kennisdeling met de andere alternatieve geschillenbeslechtsinstanties en de financiële sector worden geïntensiveerd. Zie ook de bijlage voor de reactie van het Kifid op de evaluatie. Ik ben blij dat het Kifid voornemens is om deze aanbevelingen voortvarend op te pakken.

Daarnaast maakt de evaluatie een ingewikkeld dilemma inzichtelijk. Het Kifid dient immers als geschillenbeslechter onpartijdig te zijn en klachten te toetsen aan de hand van de feiten en gronden zoals door partijen aangedragen. Tegelijkertijd beschrijven de onderzoekers de ongelijkheid die zich in procedures kan voordoen, in het bijzonder wanneer een consument tegenover een grote financiële dienstverlener staat. De verwachting om het consumentenbelang te borgen vraagt van het Kifid dat zij een rol speelt in het wegnemen van die ongelijkheid, maar mag tegelijkertijd niet ten koste gaan van haar onpartijdigheid. Hoe meer het Kifid de consument ondersteunt in de procedure, hoe meer dat de verwachting bij de consument kan voeden dat het Kifid optreedt als belangenbehartiger van de consument in plaats van als onpartijdige geschillenbeslechter. In het complexe speelveld dat hierdoor ontstaat moet een weg worden gevonden waarin recht wordt gedaan aan die belangen van de consument zonder daarbij verwachtingen te wekken bij die consument die het Kifid als geschillenbeslechter niet kan en op grond van haar wettelijke taak niet mag waar maken. De aanbevelingen ten aanzien van de borging van de consumentenbelangen raken vrijwel alle aan dit complexe speelveld. Dit geldt in het bijzonder voor de aanbeveling ten aanzien van de zorgvuldigheidstoets. Ten behoeve van het verkleinen van de procedurele ongelijkheid kan ik mij voorstellen dat het Kifid een dergelijke toets op grond van een wettelijke norm standaard

toepast in haar geschilbeslechting. Daarbij moet goed worden gekeken naar de kansen en risico's die een algemene zorgvuldigheidstoets met zich kan brengen, mede in het licht van het dilemma dat ik hiervoor beschreef. Ik vind het dan ook verstandig dat het Kifid hier nader onderzoek naar gaat doen en zal hierover met het Kifid in gesprek gaan.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Waar het gaat om de aanbeveling van de onderzoekers om binnen deze zorgvuldigheidstoets ook aandacht te hebben voor gevestigde gedragswetenschappelijke inzichten, kan ik dit in algemene zin onderschrijven. Ik kan mij voorstellen dat bij de beoordeling van een geschil ook maatschappelijke ontwikkelingen, zoals gevestigde gedragsinzichten worden meegewogen. Omdat dit aankomt op de inhoudelijke duiding van een open norm in een individueel geval, is het aan het Kifid om hier verdere invulling aan te geven.

Tot slot vind ik het positief dat de doorlooptijden van de klachtafhandeling recentelijk zijn gedaald. De doorlooptijden blijven echter een aandachtspunt. Ik ondersteun dan ook de aanbevelingen van de onderzoekers om de doorlooptijden nog verder terug te dringen. Het "project zaaksdifferëntiatie" dat het Kifid voornemens is te starten, is een goede manier om hier invulling aan te geven. Ik zal de ontwikkelingen ten aanzien van de doorlooptijden nauwlettend blijven volgen en hierover met het Kifid in gesprek blijven.

Beleggingsverzekeringsklachten

Zoals ik aan uw Kamer heb toegezegd hebben de onderzoekers in het evaluatieonderzoek ook aandacht besteed aan de wijze waarop klachten inzake beleggingsverzekeringen bij het Kifid worden afgehandeld.¹⁰ De doorlooptijden inzake beleggingsverzekeringen verdienen aparte aandacht vanwege de grote complexiteit van de zaken en omdat het behandeltraject verschilt van de 'reguliere' procedure bij het Kifid.

Het Kifid heeft de behandeling van deze specifieke klachten aangehouden totdat de Commissie van Beroep in het voorjaar 2018 uitspraak had gedaan in een vijftal richtinggevende zaken. Dit heeft tot gevolg gehad dat er een voorraad aan klachten is ontstaan. In april 2018 is het Kifid gestart met de fasegewijze behandeling van beleggingsverzekeringsklachten. Hierbij zijn de klachten geclusterd naar type verzekeringsproduct en financiële dienstverlener. Het Kifid heeft voor deze gefaseerde voortzetting van de klachtafhandeling gekozen om de efficiëntie van de afhandeling te bevorderen.

De onderzoekers stellen vast dat de voorraad openstaande klachten inzake beleggingsverzekeringen sinds 2018 afneemt. Van de in totaal ca. 1.100 bij het Kifid ingediende klachten over beleggingsverzekeringen zijn er sinds 2018 zo'n 495 afgehandeld. Hierdoor resteerden er op 1 juni 2020 nog zo'n onbehandelde 606 zaken. De onderzoekers constateren een verbetering in doorlooptijden ten aanzien van klachten inzake beleggingsverzekeringen ten opzichte van 2016. De voorraad niet behandelde klachten blijft volgens de onderzoekers echter substantieel. De voorraad klachten blijft daarom een aandachtspunt. Hoewel de voorraad blijft bestaan, is de aanpak die het Kifid sinds een aantal jaar hanteert wel effectief en nemen de doorlooptijden af. Zoals hiervoor beschreven bevelen de onderzoekers aan dat het Kifid de projectmatige aanpak die zij hanteert bij de afhandeling van klachten inzake beleggingsverzekeringen breder inzet binnen

¹⁰ Algemeen Overleg Financiële Markten van 15 januari 2020 (Kamerstukken II 2019-2020, 32013, nr. 234).

haar organisatie. Ook zien de onderzoekers ruimte om de doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen verder te verbeteren door clusters met relatief veel oude klachten voorrang te geven boven andere clusters.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Ik vind het positief dat de onderzoekers de door het Kifid gekozen werkwijze inzake beleggingsverzekeringen effectief achten en voor bredere inzet aanbevelen. Ik zal de doorlooptijden van beleggingsverzekeringenklachten bij het Kifid blijven monitoren en hierover met het Kifid in gesprek blijven. Ten behoeve van het terugdringen van de doorlooptijden, wordt de aanbeveling gedaan dat het Kifid voorrang moet geven aan clusters met relatief veel oudere klachten. Het Kifid heeft aangegeven hier in de volgorde waar mogelijk al rekening mee te houden en zal hier aandacht aan blijven besteden.

Daarnaast heeft SEO in het onderzoek ook gekeken naar de toezegging van verzekeraars om geen beroep meer te doen op geheimhouding ten aanzien van de uitkomst van schikkingen inzake beleggingsverzekeringen.¹¹ Dit onderdeel van het rapport ziet niet direct op het Kifid, anders dan dat de schikkingsovereenkomst soms het resultaat is van een bemiddeltraject bij het Kifid. SEO schrijft geen bewijs te hebben dat nog om geheimhouding ten aanzien van de schikkingsuitkomst is gevraagd. Het Kifid meldt geen partij te zijn bij dergelijke overeenkomsten. Verzekeraars zeggen dat er geen sprake meer is van geheimhouding bij schikkingen. Daarentegen zijn er consumenten(vertegenwoordigers) die stellen dat hier wel sprake van zou zijn. SEO concludeert derhalve dat ze niet kan uitsluiten dat het eisen van geheimhouding (informeel) door verzekeraars nog wel gebeurt. Daarbij constateert SEO, naar aanleiding van gesprekken met consumenten, dat het verschil tussen toegestane geheimhouding tijdens de bemiddelingsprocedure en geheimhouding ten aanzien van de uitkomst van de schikking (waar de toezegging van verzekeraars op ziet) voor consumenten niet altijd duidelijk lijkt.

Ik vind het signaal ten aanzien van geheimhouding van de uitkomst van schikkingen tussen consument en verzekeraars van belang. Het achterwege blijven van een objectieve onderbouwing bij dit signaal maakt het echter ingewikkeld om hier concreet actie op te ondernemen. Indien consumenten of andere stakeholders kunnen aantonen dat in strijd met de toezegging van verzekeraars toch geheimhouding is afgedwongen ten aanzien van de uitkomst van schikkingen roep ik hen op zich bij mij te melden.

Conclusie

Aan het begin van deze brief schreef ik dat ik het belangrijk vind dat consumenten op laagdrempelige wijze een klacht over een financiële dienstverlener kunnen indienen. Een voorwaarde om daaraan recht te doen is dat het Kifid goed functioneert. Daarom is het ook zo belangrijk dat het Kifid iedere vier jaar opnieuw wordt geëvalueerd, en dat er aanbevelingen worden gedaan die ervoor kunnen zorgen dat het Kifid nog beter gaat functioneren.

Ik ben tevreden met het onderzoek en de uitkomsten van deze evaluatie. Er is veel informatie van en over het Kifid opgehaald en geanalyseerd. Het is waardevol dat de onderzoekers met kritische consumenten hebben gesproken en input hebben kunnen gebruiken uit het klanttevredenheidsonderzoek dat het oordeel

¹¹ Zoals toegezegd aan uw Kamer tijdens het Algemeen Overleg Financiële Markten van 15 januari 2020 (Kamerstukken II 2019-2020, 32013, nr. 234) en het vragenuur van 28 januari 2020 (Handelingen II 2019-2020, nr. 46, item 4 In behandeling).

van veel consumenten bevat. Dit heeft geleid tot de conclusie dat de onafhankelijkheid van het Kifid is geborgd. De borging van consumentenbelangen en doelmatigheid en kosten worden door de onderzoekers op de meeste onderdelen positief beoordeeld. Tegelijkertijd zien de onderzoekers ruimte voor verbetering ten aanzien van deze laatste twee onderwerpen. De verbetermogelijkheden naar aanleiding van de evaluatie zijn op onderdelen concreet. Het Kifid heeft mij gemeld open te staan voor de verbetermogelijkheden en daar direct actief mee aan de slag te zullen gaan. Enkele andere aanbevelingen vergen nader onderzoek door het Kifid. Ik zie deze stappen met vertrouwen tegemoet en zal met het Kifid in continu gesprek blijven over de opvolging hiervan.

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2020-0000204699

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

Bijlagen:

- Rapport evaluatie Kifid 2020
- Reactie Kifid