



Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste commissie voor Financiën  
Ter attentie van de griffier, de heer mr. R.F. Berck

Per e-mail

**Onze referentie**  
2017-00006556/RFENT

**Uw referentie**

**Den Haag**  
10 februari 2017

**Betreft**

Reactie Verbond op Rapport Evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Geachte dames en heren,

Donderdag 23 februari aanstaande staat de inbreng voor het schriftelijk overleg inzake het Rapport Evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) gepland. Met het oog hierop brengt het Verbond van Verzekeraars graag een aantal punten onder uw aandacht.

Al met al is de minister blij met het gedegen onderzoek en de uitkomsten van de evaluatie. De fundamenten van het Kifid zijn stevig en de verbetermogelijkheden zijn concreet. Het Kifid heeft aangegeven open te staan voor deze verbetermogelijkheden en daar ook actief mee aan de slag te zullen gaan. De minister ziet deze stappen met vertrouwen tegemoet en zal ze kritisch volgen.

Wij missen in het rapport nog wel enkele zaken. Onze leden zijn positief over het bestaan van het Kifid. Voor klanten is deze gang vele malen eenvoudiger dan naar de rechter. Ook voor de sector is dit prettig. Doordat consumenten hun zaak aan het Kifid kunnen voorleggen, bespaart de sector kosten die bij rechtszaken vele malen groter zouden zijn. Kosten die uiteindelijk weer moeten worden doorbelast aan de klant. Het belang van kostenbeheersing willen wij derhalve in het belang van de klant en de sector onderstrepen.

Wij hechten voorts groot belang aan korte doorlooptijden en een zorgvuldige behandeling van zaken: efficiënte en professionele geschillenbeslechting draagt immers bij aan het vertrouwen van klanten in de sector. Via zelfregulering hebben de verzekeraars die lid zijn van het Verbond er bewust voor gekozen om de uitspraken van het Kifid als bindend advies onvoorwaardelijk uit te voeren, behoudens reglementaire excepties en gerechtelijke mogelijkheden. Nu worden er helaas onder hoge werkdruk soms ernstige fouten gemaakt. Er is een aantal verbeterpunten die de sector graag aan u wil meegeven die wij in een gesprek hebben gedeeld met KWINK groep, de

**Informatie:** dhr. mr. L.G. van der Scheer

Doorkiesnummer 0703338696 Fax 0703338510 E-mail l.vd.scheer@verzekeraars.nl

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, Internet www.verzekeraars.nl



organisatie die in opdracht van het ministerie van Financiën de evaluatie heeft uitgevoerd, maar helaas nog onvoldoende in het eindrapport naar voren komen. Daarom willen wij deze graag bij uw commissie onder de aandacht brengen.

#### 1. *Interne processen*

Wij zouden graag zien dat er scherpe procesafspraken (SLA) worden gemaakt over termijnen en werkwijze. Niet alleen de lengte van procedures, maar ook de voorspelbaarheid daarvan is cruciaal. Het is voor klanten en financiële instellingen van belang dat men weet waar men aan toe is.

Wat hier ook aan kan bijdragen is verdere digitalisering. Het digitaal insturen van klachten door consumenten is al een grote verbetering. De rest van de procedure verloopt echter nog steeds schriftelijk, met alle foutmogelijkheden van dien. Daarbij is aandacht voor een goede beveiliging van stukken uiteraard vereist. Digitalisering kan mogelijk ook leiden tot verdere kostenefficiëntie.

#### 2. *Onafhankelijkheid*

Het Kifid is opgericht als volstrekt neutrale partij tussen consument en markt. Het Kifid is geen belangenbehartiger, zowel niet van de klant als van de markt. Net zo min als de rechterlijke macht partij kiest. Dit is een belangrijke asset in het borgen van draagvlak bij de markt voor deze vorm van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. We denken dat het goed is als de politiek het belang van deze belangrijke positie onderstreept en bewaakt.

#### 3. *Rol Ombudsman*

De rol van de Ombudsman binnen het Kifid mag duidelijker en zichtbaarder naar voren komen. Door de laatste reglementswijzigingen is dit, hoewel daar goede interne redenen voor waren, wat weggezaakt naar de klant en de markt toe. De kracht van de Ombudsman is om vroegtijdig op een informele laagdrempelige wijze via bemiddeling een geschil te beslechten. Vooral de overduidelijke zaken kunnen bij uitstek worden opgevangen door de Ombudsman. Dat schept snel duidelijkheid en is kostenefficiënt. Niet alles hoeft uitgeprocedeerd te worden bij een geschillencommissie. Het gaat de klant en de marktpartijen om een oplossing.

#### 4. *Nieuwe toetreders*

Op het gebied van financiële dienstverleners zien wij, met name door technologische innovatie gedreven, nieuwe partijen opkomen op het grensvlak van de traditionele business. De vraag is of zij zich ook bij het Kifid zouden moeten aansluiten. Zou het Kifid als buitengerechtelijke geschillenbeslechter in de toekomst een rol kunnen spelen bij geschillen tussen consumenten en deze marktpartijen die geen financiële onderneming zijn in de zin van de Wft (Wet op het financieel toezicht), maar wel daaraan gelieerde vernieuwende financiële diensten of producten op de markt brengen?

Wij vragen de commissie de genoemde punten mee te nemen in de inbreng voor het schriftelijk overleg. Graag lichten wij een en ander mondeling toe in een gesprek.

Met vriendelijke groet,

H.L. De Boer