

Demissionair minister Dijsselbloem wil dat het Kifid, het Klachteninstituut voor Financiële Dienstverlening, zorgt dat beleggers zich beter gehoord voelen. **Ook moet het Kifid de doorlooptijden voor klachtafhandeling verbeteren, laagdrempeliger opereren en uitspraken beter begrijpelijk maken.** Dit schrijft Dijsselbloem aan de Tweede Kamer naar aanleiding van het Eindrapport Evaluatie Kifid waarover ook de VEB kritische vragen heeft gesteld.

KIFID MOET BELEGGER BETER HOREN

De VEB acht een goede geschillenbeslechting van groot belang en heeft het evaluatierapport (68 pagina's) dan ook kritisch bestudeerd. Via de Tweede Kamercommissie voor Financiën is een tiental schriftelijke vragen ingestuurd. Deze werden, samen met de opmerkingen van de verschillende Kamerfracties en andere belangenorganisaties, in februari 2017 aan de minister voorgelegd.

BLACK BOX

De vragen van de VEB richtten zich met name op de belangrijkste zorgpunten uit de evaluatie en de signalen die zij uit de eigen achterban ontvangt. Zo blijken beleggers en andere financieel consumenten het opereren van Kifid soms slecht te kunnen volgen, onder meer als het gaat om de planning bij de afhandeling van een individuele klacht en de communicatie daarover. Zij ervaren Kifid te vaak als een 'black box'. Ook voelen beleggers zich niet altijd gehoord en is de motivering en formulering van uitspraken niet altijd duidelijk. Zij vrezen bovendien dat hun kennis- en ervaringsachterstand ertoe leidt dat zij op grond daarvan hun zaak verliezen.

**BELEGGER ERVAREN
KIFID TE VAAK ALS EEN
'BLACK BOX'**

VERBETERPUNTEN

- 1) Verbeteren van de naamsbekendheid
- 2) Toegankelijker maken van de Kifid-website
- 3) Actief contact opnemen met consumenten en monitoren van het effect hiervan op de klanttevredenheid
- 4) Duidelijker communiceren over de planning van klachtafhandeling
- 5) Verdere doorvoering van de visie op klachtafhandeling
- 6) Actief doorverwijzen van klanten die geen interne klachtenprocedure hebben doorlopen naar de betreffende financiële ondernemingen
- 7) Stimuleren van financieel dienstverleners om de bindendheid van uitspraken te accepteren
- 8) Digitaliseren van toegang voor financieel dienstverleners

VERBETERPUNTEN

De antwoordbrief van Dijsselbloem, die zeventien kantjes telt, schetst een gematigd positief beeld. Dijsselbloem vindt dat het Kifid op de goede weg is. Ook zijn deskundigheid en onafhankelijkheid van het instituut voldoende gewaarborgd. Op andere terreinen is er wel werk aan de winkel. Veel van de in totaal acht verbeterpunten (zie kader) richten zich op zorgen die ook door de VEB zijn aangestipt, onder meer op het gebied van procedurele rechtvaardigheid en het belang van een begrijpelijke procedure. "Ook als een consument in het ongelijk wordt gesteld, dient hij goed gehoord te worden en te begrijpen wat er is gebeurd", concludeert Dijsselbloem.

BINDENDE UITSPRAKEN

Uit het evaluatierapport blijkt bovendien dat in 2016 minder dan de helft van de bijna achtduizend financieel dienstverleners uitspraken van het Kifid als bindend accepteert. Dijsselbloem vindt net als de VEB dat dit aantal omhoog moet. Ook gaat de minister evalueren hoe het voor consumenten duidelijker kan worden wanneer zij te maken hebben met een partij die uitspraken van het Kifid als niet-bindend beschouwd.

Het ministerie van Financiën wil dat het Kifid de komende periode actief met de verbeterpunten aan de slag gaat. De minister zal de Tweede Kamer begin 2018 rapporteren over de voortgang.