



KiFiD

Het financiële klachteninstituut

De Minister van Financiën
De heer mr. drs. J.C. de Jager
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Kenmerk
2011.1174

Den Haag
29 september 2011

Betreft
Status Kifid

Uw Kenmerk
FM 2011 / 8972 M

Excellentie,

Naar aanleiding van uw brief van 30 juni jl. aan de voorzitter van de Tweede Kamer hebben wij ons nader beraden over de governance van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Wij onderschrijven uiteraard dat de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van Kifid boven iedere twijfel verheven dienen te zijn. Wij hebben daarom actie ondernomen om de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid nog beter te borgen. Middels deze brief brengen wij u graag op de hoogte van de wijzigingen die wij inmiddels zelf hebben doorgevoerd in onze organisatie.

Zoals bekend is het instituut in 2007 mede op wens van het parlement ontstaan uit een samenvoeging van sectorale geschillenbeslechtsers in de financiële dienstverlening. Deze stap naar één loket was gericht op het creëren van duidelijkheid voor de consument en diende om versnippering in de klachtenvoorziening tegen te gaan.

Destijds is onderkend dat het instituut moet meegroeien met de veranderende maatschappelijke opvattingen op het gebied van de klachtenvoorzieningen voor consumenten. Kifid is zich daarvan nog steeds bewust. Zij heeft in het afgelopen jaar hierover adviezen ingewonnen en geluisterd naar de kritische geluiden uit de samenleving.



Eigen verantwoordelijkheid

Wij delen de analyse in uw brief met betrekking tot de criteria voor de autonomie van Kifid. Wij zien het instituut primair als een specifieke klachtenvoorziening die de financiële sector vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid aan de consument aanbiedt.

Onafhankelijke geschillenbeslechting

In de sector bestaat een sterk draagvlak voor onafhankelijke geschillenbeslechting. Juist vanwege het grote maatschappelijke belang hiervan is de sector onverminderd bereid om laagdrempelige geschillenbeslechting blijvend te faciliteren. Als uitgangspunt geldt nu dat de sector op afstand moet staan om de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de geschillenbeslechting optimaal te garanderen, en zelfs de schijn van het ontbreken daarvan te vermijden.

Statutenwijziging en onafhankelijke financiering

Uit de bijgevoegde gewijzigde statuten (bijlage 1) en het nieuwe kostenreglement (bijlage 2) kunt u opmaken dat de door u wenselijk geachte wijzigingen volledig zijn doorgevoerd. Hieronder zijn de belangrijkste wijzigingen in de nieuwe statuten weergegeven:

1. Zorgvuldige en efficiënte klachtenafhandeling

Deze aanpassingen gaan gepaard met vernieuwingen in de dagelijkse leiding en uitvoering. Zij bewerkstelligen dat de klachtenbehandeling en geschillenbeslechting volledig worden afgestemd op de zorgvuldigheid en de efficiency met het oog op de consumentvriendelijkheid van Kifid. Een deel van die maatregelen, zoals weergegeven in het bijgevoegde plan van aanpak (bijlage 3), zijn in de afgelopen weken al geëffectueerd en/of krijgen voor 1 januari 2012 vrijwel geheel hun beslag.

2. Invloed van de financiële sector uitgesloten

De vertegenwoordigers van de brancheverenigingen treden uit het bestuur van Kifid en de financiële sector mag niet langer bestuursleden aanwijzen. Bovendien mogen de bestuursleden niet langer werkzaam zijn, of in de drie voorafgaande jaren werkzaam zijn geweest, bij financiële ondernemingen of hun brancheorganisaties. De benoemingen komen tot stand met uw goedkeuring en wat betreft de Ombudsman met eventuele raadpleging van de Tweede Kamer. Daarnaast kunt u desgewenst een waarnemer naar de bestuursvergaderingen van Kifid sturen.

3. Financiële onafhankelijkheid

De onafhankelijke besluitvorming en een ministeriële goedkeuring van de begroting van Kifid waarborgen dat de financiering niet langer bepaald wordt door de sector. Het klachteninstituut bepaalt voortaan zelf welke bijdragen jaarlijks door de aangesloten financiële dienstverleners moeten worden betaald. Als criterium geldt daarbij dat het budget een adequate, zorgvuldige behandeling van het aantal te verwachten klachten mogelijk maakt. In de komende maanden wordt daarvan een evaluatie gemaakt, waarover wij u afzonderlijk zullen rapporteren.



4. Bevoegdheden minister van Financiën

In de nieuwe structuur komt Kifid direct onder uw toezicht te staan. De belangrijkste vernieuwingsmaatregelen zijn dat uw instemming nodig is voor de benoeming van alle bestuursleden en de Ombudsman. Dit geldt eveneens voor de vaststelling van de begroting en de aanpassing van de statuten.

5. Positie Ombudsman

De Ombudsman vervult in de nieuwe structuur een centrale positie; niet in de laatste plaats in de communicatie naar het publiek. Om consumenten snel en goed van dienst te zijn beoordeelt hij allereerst of de ingediende klacht terecht is en, zo ja, bemiddelt hij – waar mogelijk – in voorliggende zaken. Op deze wijze weet de consument meteen waar hij of zij aan toe is. De gehele route van geschillenbeslechting binnen Kifid is doorgelicht en op punten verbeterd. De rol van de Ombudsman is versterkt; de bestaande waarborgen, in de vorm van laagdrempelige toegang tot de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, zijn daarbij behouden.

6. Informatiedeling toezichthouders

De nieuwe structuur wordt eveneens transparanter op het vlak van de informatiedeling met de toezichthouders. Het doel hiervan is om het functioneren van Kifid beter inzichtelijk te maken voor de toezichthouders en om mogelijke misstanden in de markt tijdiger en effectiever te signaleren.

Conclusie

Wij nemen in onze onafhankelijke en laagdrempelige klachtenbehandeling het belang van de consument uitermate serieus. De geschillenbeslechters van Kifid en hun ondersteuning zijn zich ervan bewust dat de consument in de complexe financiële dienstverlening een kwetsbare positie inneemt.

Vanuit deze benadering onderschrijven wij uw voorkeur om te kiezen voor optie I in uw vorenvermelde brief. Met andere woorden voor continuering van de private vormgeving van het instituut met aan aantal publiekrechtelijke waarborgen onder de door u geformuleerde condities. Dit betekent dat de governance is aangepast om de onafhankelijkheid van de geschillenbeslechting zichtbaar te borgen en de organisatie mede onder toezicht van de overheid te brengen.



Wij hopen u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd en blijven graag in overleg met uw ministerie over de verdere ontwikkelingen met betrekking tot Kifid, waaronder de reactie van de Tweede Kamer aangaande uw brief.

Hoogachtend,
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



mr. A. Hammerstein, voorzitter

Bijlagen:

- 1: gewijzigde statuten
- 2: nieuw kostenreglement
- 3: plan van aanpak