Den Haag, oktober 2020

1e voorlopige reactie Kifid op Evaluatierapport SEO

Het evaluatierapport van SEO geeft een herkenbaar en realistisch beeld. Het bevestigt het belang en de toegevoegde waarde van Kifid. En het is een stimulans om vast te houden aan de koers die met de Visie op klachtbehandeling de afgelopen vier jaar is gekozen. Het evaluatierapport geeft bruikbare aanbevelingen om waar nodig onze werkwijze te verbeteren en waar mogelijk te versterken. Kifid gaat hiermee aan de slag.

Onafhankelijkheid

- Kifid is blij met de bevestiging dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat is gewaarborgd. Stakeholders in het algemeen zijn hierover positief.

- Terecht merkt SEO op dat het percentage uitspraken in het voordeel van de consument geen indicator kan zijn voor onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

Borging consumentenbelang

- Goed om te constateren dat alle stakeholders de meerwaarde van Kifid erkennen; Kifid is laagdrempeliger dan de rechter zowel qua kosten als qua doorlooptijden.

- Consumenten zijn in het algemeen tevreden en de tevredenheid lijkt toe te nemen. Driekwart van de consumenten geeft Kifid een voldoende; meer dan de helft waardeert Kifid met een 8 of hoger.
De analyse van SEO over de klanttevredenheid over de afgelopen periode is herkenbaar.

- Kifid is blij met de positieve waardering van consumenten en financiële dienstverleners voor het online klachtportaal, voor de manier waarop secretarissen hen begeleiden in de klachtprocedure, voor de juridische expertise van secretarissen en commissieleden.

- De door Kifid ingevoerde Visie op klachtbehandeling werpt vruchten af. Het merendeel van de consumenten ervaart procedurele rechtvaardigheid in hun klachtbehandeling; zo is het bevorderen van een gelijk speelveld volgens consumenten verbeterd.

- Kifid omarmt de aanbevelingen uit het rapport die bijdragen aan het versterken van de procedurele rechtvaardigheid en het bevorderen van een gelijk speelveld. Dit heeft doorlopend aandacht bij Kifid; de feedback uit het continue klanttevredenheidsonderzoek wordt hierbij benut.
Er is en blijft permanente educatie (incl. vaardigheden) voor de medewerkers van Kifid. Er komt meer intervisie tussen secretarissen gericht op het onderling afstemmen van de werkwijze.

- Kifid beschikt naast juridische deskundigheid over deskundigheid van actuarissen, accountants en medisch deskundigen. In vervolg op de aanbeveling om de financieel-economische en gedrags-economische kennis te vergroten, gaat Kifid na of het mogelijk is om de commissieleden en/of secretarissen uit te breiden met gedragswetenschappers en wat dit kan betekenen voor de klachtbehandeling.

- Kifid onderschrijft het belang van verwachtingenmanagement. Dat de verwachtingen over de rol van Kifid bij consumenten en financiële dienstverleners uiteenlopen, onderstreept het belang hiervan. De aanbeveling is een stimulans om met actief verwachtingenmanagement verder aan de slag te gaan. Bijvoorbeeld door onze werkwijze en de rol van de secretaris in een animatie op de website te verduidelijken. Het dit jaar op de website gestarte Kifid Kennis wordt voortgezet.

[1e voorlopige reactie Kifid op Evaluatierapport SEO - vervolg]

- De aanbeveling om de toets aan het juridisch kader breder op te vatten door standaard te toetsen of een klant zorgvuldig is behandeld, kan een spanningsveld opleveren met de rechtspraak. Kifid is een alternatief voor de rechter, en als zodanig ook gewaardeerd, zo blijkt uit de evaluatie. Kifid gaat onderzoeken of en hoe deze aanbeveling zou kunnen worden ingevuld. Kifid zou daarin dan voorlopen op de rechtspraak.

- Met de publicatie van haar uitspraken draagt Kifid bij aan de rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Dat blijft Kifid doen, evenals zij trends- en ontwikkelingen blijft delen in de dialogen met consumentenorganisaties, financiële brancheorganisaties en toezichthouders. Tegelijkertijd past Kifid bescheidenheid. De paar duizend klachten die Kifid jaarlijks behandelt zijn slechts een fractie van het totaal aantal klachten in de financiële sector; veel klachten worden door financiële dienstverleners en consumenten onderling opgelost.

Doelmatigheid en kosten

- Kifid is blij dat de evaluatie bevestigt dat gemiddelde behandeltijd de afgelopen periode is afgenomen en dat de kosten en de behandeltijden bij Kifid gemiddeld lager zijn dan bij de rechter. Kifid maakt waar dat ze een laagdrempelig alternatief is voor de rechter.

- Dat de kosten en behandeltijden bij Kifid gemiddeld hoger en langer zijn dan bij andere alternatieve geschilbeslechters hangt samen met het feit dat de klachtprocedure bij Kifid ook nog de fasen van 'repliek en dupliek' kent. Nadat de financiële dienstverlener heeft gereageerd op de klacht, volgt nog een reactie van de consument en eventueel een reactie van de financiële dienstverlener. De klachten bij Kifid zijn heel divers en kunnen gaan over zeer complexe financiële producten. Dat vergt meer aandacht, tijd en kosten.

- Kifid neemt de aanbeveling over om meer te differentiëren in klachtbehandeling. In 2021 start Kifid met het project zaaksdifferiëntatie. Voor de complexe beleggingsverzekeringsklachten is al een afzonderlijk projectteam ingezet, afgescheiden van de reguliere klachtbehandeling.

- Kifid herkent het beeld in de evaluatie over de behandeling van beleggingsverzekeringsklachten. Het aantal nog te behandelen klachten is substantieel. Feit is dat sinds de projectmatige aanpak in 2018 de uitstroom van klachten groter is dan de instroom en dat de gemiddelde behandeltijd in 2020 beter is dan in 2016. Kifid houdt daarom vast aan de clustergewijze aanpak, uit oogpunt van een doelmatige en kosteneffectieve inzet van medewerkers en commissieleden.

- Kifid heeft voor de behandeling van klachten van ondernemers een aparte financieringsstroom en deze klachtbehandeling wordt gedaan door hiervoor aangewezen medewerkers en commissieleden. Dit gaat niet ten kosten van het consumentenloket.

- Als het gaat om bijdragen aan het lerend vermogen: Kifid signaleert trends en trekt lessen uit haar klachtpraktijk en rapporteert daarover in haar jaarverslagen, in columns, in workshops en lezingen en door middel van nieuwsberichten en kennisdocumenten voor een brede doelgroep. Kifid Kennis voorziet in een behoefte. Periodiek vindt overleg plaats met vertegenwoordigers van consumentenorganisaties, financiële brancheorganisaties en met toezichthouders. Kifid blijft dit doen en zal dit waar nodig intensiveren.

- Sinds 2018 is er een samenwerkingsverband tussen de vier Nederlandse ADR-organisaties, gericht op uitwisseling van kennis en ervaring. De aanbeveling in het evaluatierapport is een stimulans om deze samenwerking voort te zetten en mogelijkheden voor onderling 'benchmarken' na te gaan.

≈≈≈≈≈≈