

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2565

Vragen van het lid **Irrgang** (SP) aan de minister van Financiën over *het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening* (ingezonden 26 april 2011).

Antwoord van minister **De Jager** (Financiën) (ontvangen 19 mei 2011).

Vraag 1, 2 en 3

Bent u bekend met de berichten over het slechte functioneren van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waardoor veel klachten onterecht worden afgewezen?¹

Heeft u van bij het Kifid betrokken personen klachten ontvangen over het functioneren van het Kifid? Zo ja, wat voor actie heeft u ondernomen naar aanleiding van de klachten?

Zijn de eerder genoemde berichten reden voor u om het functioneren van het Kifid en met name de governancestructuur en financiering, mee te nemen in het onderzoek dat u doet naar de mogelijkheden om de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het Kifid een publiekrechtelijke status te geven?² Zo nee, waarom niet?

Antwoord 1, 2 en 3

Ik heb de berichten in het FD gelezen. Ik heb geen klachten ontvangen van de betrokken personen bij het Kifid.

Het bestuur van Kifid heeft mij laten weten dat van een «slecht functioneren» van Kifid als klachteninstituut zeker geen sprake is. Wel zijn er, zoals overal, verbeteringen mogelijk en daaraan wordt hard gewerkt, onder meer op basis van het rapport van mr. A.H. van Delden.

Met betrekking tot het onterecht afwijzen van klachten heeft het bestuur van Kifid nogmaals aan mij bevestigd dat eerst de Ombudsman in alle objectiviteit onderzoekt of klachten gegrond zijn, vervolgens een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie opnieuw een oordeel geeft en dat dit oordeel in een aantal gevallen ook nog eens wordt getoetst in hoger beroep. Deze laatste toetsing geschiedt door een «zware commissie» van juristen met grote ervaring in de rechtspraak. Onder deze omstandigheden is het volgens het bestuur van Kifid uitgesloten dat klachten meer dan incidenteel ten onrechte niet worden gehonoreerd. Van een bewust aansturen op het afwijzen van geponde klachten kan uiteraard geen sprake zijn.

¹ «Financieel klachtenloket wimpelt veel klagers af», FD 21 april 2011 en «Financieel klachtenorgaan op drift», FD 21 april 2011.

² Kamerstuk 31 980, nr. 38.

Zoals ik in mijn brief van 15 maart jl. (kamerstuk 31 980, nr. 38) heb aangekondigd ben ik bezig met een onderzoek naar de mogelijkheden om de ombudsman van Kifid een ZBO-status te geven, waarbij ik onder meer aandacht besteed aan de financiële, organisatorische en juridische consequenties van het instellen van een separate publiekrechtelijke Ombudsman voor de financiële sector.

Vraag 4

Kunt u de erkenning van het Kifid als erkend geschilleninstituut volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) intrekken? Zo ja, onder welke voorwaarden? Kunnen de eerder genoemde berichten, mits deze kloppen, reden zijn om de erkenning in te trekken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

De voorwaarden om voor erkenning als geschilleninstantie in aanmerking te komen zijn opgenomen in de artikelen 43 tot en met 48 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Een afgegeven erkenning kan onder andere worden ingetrokken als kort gezegd, onjuiste informatie is verstrekt bij de aanvraag (op grond waarvan de erkenning niet zou zijn verleend), de geschilleninstantie niet de informatie verschaft die ik nodig heb voor de uitoefening van mijn in de regeling omschreven taken en als niet langer wordt voldaan aan erkenningsvoorwaarden in voormelde artikelen. Deze erkenningsvoorwaarden zien onder meer op de onafhankelijkheid en deskundigheid van de geschillenbeslechtingorganen (in het geval van Kifid de ombudsman, de geschillencommissie en de commissie van beroep). Ook worden eisen gesteld aan het reglement voor de behandeling van geschillen, de kosten voor het aanhangig maken van geschillen en de behandeling van geschillen binnen een redelijke termijn.

Ik heb de berichten in het FD met Kifid besproken. Kifid heeft mij verzekerd dat de ombudsman, de geschillencommissie en de commissie van beroep volledig onafhankelijk hun taak uitvoeren. Wel ben ik met Kifid in gesprek over diens eigen initiatief om het bestuur van Kifid meer op afstand van de sector te plaatsen en over het onderzoek naar de publiekrechtelijke status. Ik zie geen aanleiding om tot intrekking van de vergunning over te gaan.