



Directie Financiële
Markten

Inlichtingen

Persoonsgegevens

www.minfin.nl

Datum
9 november 2022

Nummer verslag

Auteur

Persoonsgegevens

verslag

rondetafel overleg verkenning uitbreiding taak Kifid
m.b.t. geschilbeslechting fd-ondernemers

Vergaderdatum

9 november 2022

Aanwezig

Persoonsgegevens -
Fin
Persoonsgegevens - Adfiz
Persoonsgegevens - VNO NCWO
Persoonsgegevens - VV&A
Persoonsgegevens - AFM
Persoonsgegevens - Verbond van Verzekeraars
Persoonsgegevens - NVB
Persoonsgegevens - ONL
ZZP NL

Afwezig

Kopie aan

- Bij de behandeling van de initiatiefnota van het lid Alkaya heeft de minister van Financiën aangegeven te verkennen of de toegang tot Kifid uitgebreid kan worden voor kleine ondernemers. Om te inventariseren hoe belanghebbenden aankijken tegen een mogelijke uitbreiding, is een rondetafelbijeenkomst georganiseerd.
- Allereerst werd door de zaal gereageerd op het voornemen tot uitbreiding. Verschillende partijen plaatsten vraagtekens bij de noodzaak daarvan. Zowel enkele ondernemersbelangenorganisaties als enkele brancheorganisaties van financiële dienstverleners gaven aan dat er geen directe geluiden zijn dat er behoefte is aan toegang tot Kifid. Redenen die werden genoemd waren:
 - i) ondernemers hebben eerder problemen van andere aard dan financiële dienstverlening,
 - ii) ondernemers maken voor het bedrijf een afweging of zij een geschil verder willen brengen;
 - iii) wanneer sprake is van een groot financieel belang, nemen ondernemers een rechtsbijstandsjurist of een advocaat in de arm,
 - iv) de aanname dat ondernemers als ze ontevreden zijn over de dienstverlening overstappen naar een andere dienstverlener en
 - v) ondernemers vragen vaker advies aan een financieel adviseur dan consumenten bij het aangaan van een overeenkomst.

- Er waren geen partijen die duidelijke signalen hadden dat er wél behoefte was aan toegang tot Kifid. Wel werd genoemd dat het feit dat er maar weinig klachten binnenkomen bij Kifid, bij de AFM of elders, niet hoeft te betekenen dat die klachten er niet zijn. Ondernemers zijn immers niet bekend met Kifid en worden op het bestaan van Kifid (omdat zij daar niet naartoe kunnen) niet gewezen door financiële dienstverleners of de AFM. Met de deelnemers is besproken dat er behoefte is aan meer informatie over eventuele behoefte en enkele aanwezigen hebben aangegeven daarin te willen helpen.
- Vervolgens is de zaal gevraagd naar de voordelen van toegang tot Kifid voor kleinere ondernemers. Daarop werd – door het aanklikken van opties - gereageerd dat: i) het eenvoudig is om een klacht in te dienen; ii) Het Kifid eerst inzet in eerste instantie op bemiddeling en iii) het voor meer vertrouwen in de sector kan zorgen. Ook werd waardering uitgesproken voor de transparantie in publiceren van een uitspraak door het Kifid. Financiële dienstverleners zijn over het algemeen erg te spreken over het Kifid.
- Deelnemers gaven ook aandachtspunten mee voor verdere inventarisatie of uitbreiding van de wettelijke taak van het Kifid gewenst is:
 - Kifid moet wel in kennis over specifieke zakelijke financiële diensten (bijvoorbeeld transportverzekeringen en aansprakelijkheid bedrijven) en qua capaciteit toegerust zijn.
 - De extra taak voor Kifid mag niet ten koste gaan van de klachtbehandeling van consumenten (zoals wachttijden).
 - De uitbreiding en daarmee gemoeide kosten/lasten voor financiële dienstverleners moeten wel proportioneel zijn.
 - De operationele impact voor banken is groot en mogelijk heeft dit gevolgen voor de toegang tot financiële producten voor ondernemers.
- Ten slotte is gevraagd wat, bij een eventuele uitbreiding, een logisch criterium zou zijn voor afbakening van type ondernemers. Er werden meerdere mogelijkheden genoemd:
 - Aansluiten bij het begrip van micro-ondernemingen uit EU regelgeving.
 - Aansluiten bij privé-aansprakelijkheid ondernemers omdat daar de gevolgen groot kunnen zijn bij een geschil.
 - Aansluiten bij een maximum omzetgrens (bijv. €5.000.000 zoals in de geldende gedragscodes m.b.t. het mkb-loket).
 - Tenslotte is wel opgemerkt dat het ook werkbaar moet zijn voor het Kifid om te toetsen. De criteria om toegang tot Kifid te krijgen moeten dus niet te ingewikkeld zijn.
- Momenteel zien de klachten die bij de rechter komen voornamelijk op Wwft-naleving en know your customer-eisen. Eén aanwezige vertegenwoordiger van financiële dienstverleners uit de vrees dat Kifid zich zal mengen in de beleidsvrijheid om klanten al dan niet te accepteren. Klachten over toegang tot een product of dienst of het aangaan van een relatie moet volgens deze dienstverlener daarom niet bij Kifid worden belegd. Ook kort geding-geschillen moeten gewoon via de rechter lopen.
- Er wordt opgemerkt dat het VvV samen met Kifid mogelijk een pilot wil(de) starten voor klachten van bijvoorbeeld eenmanszaken over een bepaald type verzekering. In aanloop daarnaartoe is een poging gedaan om via het Kifid te inventariseren over welke producten zij klachten van

kleinzakelijke ondernemers ontvangen om de behoefte te peilen. Daar kwam tot dusverre niet een duidelijke behoefte uit naar voren, dus met de pilot is (nog) niet gestart.

- Er lijkt een verschil in verwachting van het aantal zaken dat binnen zal komen bij het Kifid. Sommige dienstverleners verwachten weinig klachten omdat de interne klachtprocedure goed in elkaar zit en klachten daar worden afgevangen. Een andere dienstverlener verwacht een grote hoeveelheid aan klachten en de onzekerheid die daarmee gepaard gaat zou tot onrust leiden.