Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de minister

Generale Thesaurie
Directie Financiële Markten

Persoonsgegevens

nota

Kifidevaluatie 2024

Datum
23 september 2026

Notanummer
2026-0000353401

Bijlagen
1. Kamerbrief
2. Evaluatierapport
3. Reactie Kifid

Aanleiding

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) dient iedere vier jaar te worden geëvalueerd. KWINK-groep heeft deze evaluatie op verzoek van het ministerie van Financiën uitgevoerd. In de evaluatie is ook onderzocht of hervorming van Kifid tot een publiekrechtelijke organisatie Kifid beter in staat zou stellen aan zijn wettelijke en statutaire taken te voldoen Hiermee is een aangenomen motie van lid Leijten[1] uitgevoerd. Met deze Kamerbrief deelt u het onderzoeksrapport met de Tweede Kamer en reageert u op de bevindingen.

Beslispunten

- Indien u akkoord bent met de bijgevoegde Kamerbrief (**Bijlage 1**) verzoeken wij u deze te ondertekenen.

Kernpunten

- In de evaluatie is gekeken naar doeltreffendheid, doelmatigheid en governance (**Bijlage 2**). De conclusie is dat Kifid over het algemeen goed functioneert en er geen redenen zijn voor grote aanpassingen aan de huidige werkwijze of inrichting van de organisatie.
- Er is een aantal relatief kleine aandachtspunten voor Kifid. Kifid heeft in een reactie (**Bijlage 3**) aangegeven deze punten te herkennen en ermee aan de slag te gaan.
- U geeft in de Kamerbrief aan tevreden te zijn over het onderzoek en de uitkomsten ervan. U onderschrijft de aanbevelingen. U geeft aan de opvolging van de aanbevelingen nauwlettend te volgen en hierover met Kifid in gesprek te blijven.

Toelichting

- Kifid dient zijn eigen evaluatie uit te voeren. Echter, voor deze evaluatie heeft het ministerie van Financiën met Kifid afgesproken dat de evaluatie door het ministerie werd uitgevoerd, om zo op de juiste onafhankelijke wijze uitvoering te kunnen geven aan een eerder aangenomen motie van de Tweede Kamer om in dit onderzoek ook de wenselijkheid van een publieksrechtelijke rechtsvorm van Kifid te onderzoeken. De motie van lid Leijten[1] is ingediend naar aanleiding van een bredere wens van de SP om Kifid meer als

[1] De motie van het lid Leijten over Kifid hervormen tot een publiekrechtelijke organisatie: Kamerstukken II 2022/23 35727, nr. 7

consumentenwaakhond te laten optreden. De onderzoekers concluderen dat de huidige rechtsvorm van Kifid als onafhankelijke geschillenbeslechtingsinstantie passend is en zien geen redenen om deze op dit moment te wijzigen. Ook zijn betrokkenen over het algemeen tevreden over de huidige inrichting van de organisatie en de werking van de interne governance.

- Het onderzoek is uitgevoerd door KWINK-groep en is recent afgerond. De evaluatie ziet op de periode 2020 tot en met 2025. In de klankbordgroep zaten vertegenwoordigers van brancheverenigingen, consumentenorganisaties, de wetenschap, de AFM en het ministerie van JenV.
- De onderzoekers concluderen dat Kifid over het algemeen goed functioneert. De onafhankelijkheid van Kifid is, net als bij de vorige evaluatie, geborgd en wordt door meeste partijen erkend. Daarnaast draagt Kifid volgens de onderzoekers doeltreffend bij aan de bescherming van consumentenbelangen. De tevredenheid onder consumenten en financiële dienstverleners is relatief hoog en stabiel, waarbij vooral bemiddeling positief wordt gewaardeerd. Ook draagt Kifid bij aan het lerend vermogen van de financiële sector. De gemiddelde doorlooptijd van behandelde geschillen is in de evaluatieperiode gedaald, al vinden veel consumenten en financiële dienstverleners deze nog steeds te lang. Tegelijkertijd zijn de kosten per zaak op een stabiel niveau gebleven.
- De onderzoekers signaleren een aantal aandachtspunten. Deze gaan onder meer over de begrijpelijkheid van uitspraken voor consumenten, de toename van het aantal niet-behandelbare klachten, de invulling van de bestuurlijke verantwoordelijkheid en de combinatie van het voorzitterschap van de Geschillencommissie met de leiding van de organisatie. Wij zullen met Kifid in gesprek gaan over de opvolging van deze aanbevelingen.

Communicatie

- Mogelijk krijgt de publicatie van het evaluatierapport (**Bijlage 2**) enige aandacht van consumenten, de Tweede Kamer en media, vanwege de aandacht voor Kifid in het verleden.

Politiek/bestuurlijke context
Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.