

4

Vragenuur: Vragen Alkaya

Vragen van het lid Alkaya aan de minister van Financiën over de misstanden bij Kifid.

De **voorzitter**:

Dan geef ik nu het woord aan de heer Alkaya namens de SP-fractie voor zijn vragen aan de minister van Financiën, die ik ook van harte welkom heet, over de misstanden bij Kifid. De heer Alkaya.

□

De heer **Alkaya** (SP):

Dank u wel, voorzitter. Wij krijgen allemaal te maken met de financiële sector, bijvoorbeeld voor een hypotheek, een verzekering of een lening. Allemaal krijgen wij dus te maken met grote, machtige financiële instellingen met duizenden medewerkers en miljarden omzet. Als je dan gedupeerd wordt door bijvoorbeeld je bank of je verzekeraar, sta je dus tegenover een reus. Je staat tegenover een reusachtig bedrijf met veel meer geld dan jij, met veel meer tijd dan jij en met veel meer juridische kennis en advocaten dan jij. Je kunt dan wel gelijk hebben, maar ook daadwerkelijk gelijk krijgen, is vaak godsonmogelijk. En naar de rechter stappen, is sowieso veel te duur voor veel mensen. Daarom is het Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, zo enorm belangrijk. Het is een onafhankelijk instituut dat gedupeerden door de financiële sector zou moeten helpen om snel tot compensatie te komen.

Juist daarom is het zo wrang dat Kifid in de praktijk helemaal niet zo onafhankelijk lijkt te zijn. Wij krijgen als SP regelmatig meldingen van burgers die hebben ervaren dat Kifid na jarenlange ellende toch weer gewoon de kant kiest van financiële instellingen. Gisteren werd dat wederom bevestigd, ook in het tv-programma Radar. Ook werkt Kifid nog steeds mee aan geheimhoudingsverklaringen als je dan toch tot een schikking wil komen. Er worden dus nog steeds in de achterkamertjes deals gesloten waar andere gedupeerden geen zicht op hebben, en waar eigenlijk dus helemaal niemand zicht op heeft. Dat is ernstig, want als je dan gedupeerd bent, weet je niet wat er eerder in vergelijkbare situaties is besloten, terwijl dat bedrijf, dat reusachtige bedrijf, dat natuurlijk wel weet. Alsof het machtsverschil nog niet groot genoeg was!

Ik heb hierover twee vragen aan de minister. Hoe gaat hij ervoor zorgen dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening daadwerkelijk naast de burger gaat staan, tegenover die machtige financiële instellingen, zoals dat ooit bedoeld is? Is hij bereid om zo snel mogelijk Kifid aan te spreken, opdat zij niet meer meewerken aan geheimhoudingsverklaringen bij schikkingen en zowel het schikkingsproces als het resultaat transparant wordt en er dus jurisprudentie kan ontstaan?

De **voorzitter**:

Dan geef ik nu het woord aan de minister van Financiën.

□

Minister **Hoekstra**:

Voorzitter, dank. De heer Alkaya zei het al: het Kifid is het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en heeft — ik denk volslagen terecht — de laatste jaren veel aandacht gekregen van uw Kamer en ook van mijzelf. Gaat alles goed en is alles in het verleden goed gegaan bij het Kifid? Nee, zeker niet. Er zijn een heleboel klachten die te lang hebben stilgelegen, er zijn ook in het verleden wel eens vraagtekens gezet bij de onafhankelijkheid en het is niet voor niks dat daar vaker met de Kamer over gesproken is.

Is er dan niks gedaan met die kritiekpunten? Wat mij betreft, wel degelijk. Er is in 2011 een verandering in de structuur, in de governance, doorgevoerd, waarbij de minister van Financiën instemt met de benoeming van de leden. Dat zorgt natuurlijk voor meer onafhankelijkheid. En de minister van Financiën stemt in met de begroting. Er is een evaluatie geweest in 2016, waarin nog eens een keer is bevestigd dat die onafhankelijkheid van het Kifid voldoende is gewaarborgd. Daarnaast is er — en daar heb ik zelf ook expliciet op aangedrongen — hard gewerkt om de klachtenafhandeling over die zogenaamde beleggingsverzekering te versnellen, want daarbij hadden we te maken met achterstallig werk.

Ik zie, eerlijk gezegd, dat de aandacht van uw Kamer, en van sommige leden in het bijzonder, zeker ook van de heer Alkaya maar ook van mijzelf, helpt. De zaken die nu via die bemiddeling door Kifid worden afgehandeld, worden door consumenten gemiddeld genomen beoordeeld met een 8. Dat neemt niet weg dat we ook dit jaar opnieuw zullen evalueren en opnieuw zullen kijken hoe het zit met die onafhankelijkheid. Ik denk echt dat het Kifid, ook dankzij onze aandacht, weer op de juiste weg is. Ik heb eerder al tegen de heer Alkaya gezegd dat er bij dit soort zaken nooit sprake van kan zijn dat de informatie tussen het Kifid en de burger niet naar buiten zou mogen. Dat moet gewoon transparant zijn. Mijn waarneming is dat dit wel degelijk gebeurt en ook expliciet in de trajecten wordt besproken.

De heer **Alkaya** (SP):

Voorzitter. Laat ik met het laatste beginnen. De minister heeft gisteren zelf in het televisieprogramma Radar kunnen zien dat dit nog steeds niet gebeurt. Hij bevestigt hiermee wat hij ook al in het AO financiële markten heeft gezegd, namelijk dat dit soort geheimhoudingsverklaringen niet meer mag voorkomen. Daarmee herhaalt hij wat zijn voorganger, minister Dijsselbloem, al in 2015 zei. Ook de Autoriteit Financiële Markten zegt dat het echt niet voorkomt, maar in de praktijk krijgen wij signalen dat het nog wel steeds voorkomt. Is de minister bereid om het Kifid zo snel mogelijk aan te spreken op het feit dat het nog steeds niet meewerkt aan dit soort zaken? Er lijkt een verschil te zijn tussen wat in de buitenwereld door burgers wordt ervaren en wat de minister nu herhaalt. Is hij bereid om het Kifid hierop aan te spreken?

En dan over de onafhankelijkheid. De Consumentenbond wilde bij de instelling van het Kifid een onafhankelijk instituut dat naast de burger zou staan en wanpraktijken en machtsmisbruik door de financiële sector zou helpen aanvechten. Dat wil de SP nog steeds. Het Kifid had dus echt een waakhond moeten zijn. Het zegt gisteren echter dat het een neutrale scheidsrechter is, maar in de praktijk

is het zelfs een thuisfluiters! Het is gewoon een thuisfluiters van de financiële instellingen geworden. Wat daar een-op-een mee te maken heeft, is de bekostiging, de financiering. Het Kifid wordt nog steeds gefinancierd door de financiële sector zelf. De banken en de verzekeraars betalen het Kifid. We leven nog steeds in het kapitalisme waar helaas de slogan geldt: wie betaalt, bepaalt. Gaat de financiering van het Kifid ook onderdeel uitmaken van de evaluatie die de minister voor dit jaar heeft toegezegd?

Minister Hoekstra:

Voorzitter. Ik wil nog even aan het begin beginnen. Dat is het enorme belang dat wij eraan hechten dat de consumenten een loket hebben waar ze in onafhankelijkheid terecht kunnen op het moment dat ze een klacht hebben. Ik herhaal: de gemiddelde consument die deze weg heeft bewandeld, honoreert dat proces, bij winst of bij verlies, gemiddeld genomen met een 8. Dat zou enig vertrouwen moeten geven, maar ik ben de eerste om te onderstrepen wat de heer Alkaya zegt, namelijk dat in het verleden lang niet alles goed is gegaan. Ik zou met de heer Alkaya, juist om ons ervan te verzekeren dat er sprake is van een goede procedure en fairness voor de burger in de toekomst, twee dingen willen afspreken. Laten we de evaluatie — die was onafhankelijk en daar kwam ook de onafhankelijkheid van het instituut uit — nog meer objectiveren. Laat ik de mogelijkheid gebruiken die de wet mij biedt om de partij die het onderzoek gaat doen, die de evaluatie gaat doen, zelf aan te stellen. Dat doet het Kifid niet, dat doe ik. Volgens mij is dat een stap die tot nog meer objectivering leidt. Het tweede dat ik toezeg, is: laten we daarin meenemen waar het de heer Alkaya om te doen is, namelijk de transparantie. Laten we de onderzoekscommissie, dat instituut dat gaat evalueren, deze casuïstiek laten onderzoeken en met aanbevelingen laten komen over waar het eventueel nog beter kan ten aanzien van de transparantie.

De voorzitter:

Tot slot de heer Alkaya.

De heer Alkaya (SP):

Ik ben blij met de toezegging over de evaluatie. Daar kijken wij naar uit en daar zullen wij ook streng op toezien. Wat betreft de geheimhoudingsverklaringen: de minister geeft nu zelf in het parlement weer aan dat het niet meer mag voorkomen. Dat hebben zijn voorgangers ook gedaan, maar toch hebben wij signalen — gisteren heeft iedereen het op de televisie kunnen zien — dat dit toch nog voorkomt. Daar hoeft hij toch niet mee te wachten tot de evaluatie? Hij kan toch nu al tegen het Kifid zeggen dat dit niet meer de bedoeling is? Ik zie de reactie van de minister wat dat betreft graag tegemoet.

Minister Hoekstra:

Ik probeer de onderwerpen niet drie of vier keer te herhalen. Volgens mij heb ik dit in het AO ook toegezegd. Ik ben uiteraard bereid om dat te herhalen. Volgens mij is de heer Alkaya op zoek naar een extra slot op de deur. Dat bied ik hem en het hele parlement aan. Ja, die transparantie zal ik nu nog een keertje bespreken, maar ik denk dat het ook belangrijk is om die commissie, die evalueringsinstantie, daarnaar te laten kijken. Dat biedt ons allen nog meer

objectiviteit bij het beoordelen of het nou goed genoeg gaat of niet.

De voorzitter:

Dank u wel, meneer Alkaya.