



**TER BESLISSING**

Aan  
de minister

*even aanhouden*

Directie Financiële  
Markten

Persoonsgegevens

# nota

Nota Kamerbrief over enkele Kifid-onderwerpen

## Aanleiding

Drie toezeggingen aan en een tweetal moties van de Kamer uit het notaoverleg van 26 september jl. betreffende de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) over Kifid. Middels deze brief voldoet u aan deze toezeggingen en reageert u op de moties.

## Beslispunten

- Graag uw akkoord op de voorliggende Kamerbrief en voor verzending hiervan naar de Tweede Kamer.
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota inclusief bijlage 2, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

## Kernpunten

- Op 26 september jl. vond het notaoverleg plaats over de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) over "Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening".
- Tijdens het notaoverleg heeft u drie toezeggingen gedaan aan de Kamer en is een aantal moties ingediend. Met deze brief doet u een tweetal aangenomen moties en de drie toezeggingen af.
- De Kamerbrief is onderverdeeld in vijf onderwerpen, die ieder ingaan op een motie of toezegging. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod.
- Ten aanzien van de wettelijke taak voor Kifid voor klachten van ondernemers, schrijft u dat u een rondetafel heeft georganiseerd en dat u naar aanleiding van de uitkomsten daarvan nog nader onderzoek zult doen. U schrijft dat u op dit moment vooralsnog geen wettelijke regeling overweegt om de wettelijke taak van Kifid uit te breiden naar ondernemersklachten, maar dat u niet uitsluit dat een regeling er in de toekomst komt, indien daar na verder onderzoek wel een brede of specifieke behoefte voor bestaat. Tijdens het notadebat heeft u aangegeven positief te staan ten opzichte van dit voorstel, maar uit de gesprekken met stakeholders blijkt vooralsnog dat er geen behoefte is aan een dergelijke regeling.

## Datum

9 december 2022

## Notanummer

2022-0000308551

## Bijlagen

1. Kamerbrief over enkele
2. Verslag rondetafel 9 nc

## **Toelichting**

### *Begroting Kifid 2023 en doorlooptijden*

- In de motie van het lid Van Weyenberg (D66) wordt de regering verzocht om bij het beoordelen van de begroting van het Kifid te sturen op het verkorten van de doorlooptijd, zodat klachten zoveel als mogelijk binnen 90 kalenderdagen worden behandeld, en de Kamer over de beoordeling van deze begroting te informeren.
- U informeert de Kamer dat u instemming heeft verleend aan de begroting 2023. Volgens u maakt de begroting adequate behandeling van het aantal te verwachten klachten mogelijk en is de doorlooptijd op een geloofwaardige manier reeds teruggebracht. Inmiddels wordt deze termijn in 94% van de gevallen behaald.

### *Institutionele gelijkschakelijking brancheorganisaties en consumentenorganisaties bij het Kifid*

- Het lid Van Weyenberg (D66) vroeg u om terug te komen op de vraag hoe de rol van consumenten in relatie tot het Kifid enerzijds en die van de financiële sector anderzijds institutioneel gelijk kan worden geschakeld in overlegstructuren.
- Waar nog geen sprake was van gelijkschakelijking, heeft Kifid dit recentelijk gedaan.
- In de brief schrijft u dat consumentenorganisaties alles overziend op gelijke wijze gelegenheid wordt geboden om te spreken met het Kifid als de financiële dienstverleners.

### *Klachten tegen buitenlandse dienstverleners*

- Het lid Heinen vroeg u om nader in te gaan op de bescherming van consumenten in gevallen waarin buitenlandse financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij het Kifid zich op Nederlandse consumenten richten.
- Art. 4:17 Wft in samenhang met artikel 4:12 Wft verplicht financiële dienstverleners met een bijkantoor in Nederland om een klachtprocedure te hebben en om zich aan te sluiten bij Kifid.<sup>1</sup> Dit artikel is echter niet van toepassing als zonder bijkantoor grensoverschrijdende diensten worden aangeboden.
- Voor die zaken is relevant dat Kifid is aangesloten bij FIN-NET, een internationaal samenwerkingsverband van (financiële) geschilbeslechers met 56 leden uit 25 Europese landen. In de meeste landen is sprake van FIN-NET-vertegenwoordiging en kan de klacht door Kifid worden doorgestuurd naar de buitenlandse geschilleninstantie.

### *Terugkoppeling over mkb-loket inzake mkb-financiering bij het Kifid*

- U heeft toegezegd in gesprek te gaan over de toegankelijkheid van het Kifid voor het mkb en de Kamer daarover te informeren.
- Het huidige mkb-loket is een product van zelfregulering. Dit mkb-loket valt niet binnen de wettelijke taak van het Kifid. Het gaat om producten die in het geheel niet in het financieel toezichtrecht zijn gereguleerd, namelijk zakelijke financiering en zakelijk financieringsadvies. Op grond van enkele

---

<sup>1</sup> Voor de eenvoud wordt hier gesproken over financiële dienstverleners en financiële diensten. Vgl. art. 4:17 Wft en het Besluit aanwijzing geschilleninstanties Wft oor een volledig overzicht van de typen dienstverleners en het type diensten waarop deze wetsbepaling ziet.



gedragscodes kunnen ondernemers die onder de gedragscodes vallen een klacht over de dienstverlening indienen bij het Kifid.<sup>2</sup>

- Zowel de NVB als Stichting MKB Financiering noemen dat de meeste klachten die voortkomen uit de gedragscodes intern worden opgelost. Overigens schetst Stichting MKB Financiering dat alternatieve financiers en mkb-adviseurs ook maar enkele klachten per organisatie per jaar ontvangen in de interne klachtprocedure.
- Kifid geeft aan in de periode 1 november 2021 tot 1 november 2022 in totaal 94 klachten te hebben ontvangen, waarvan slechts vier behandelbaar waren. In het merendeel van de gevallen viel de klacht niet of nog niet onder de gedragscodes. In de komende jaren zal dit bereik toenemen, als meer overeenkomsten onder de gedragscode vallen.

#### *Terugkoppeling rondetafel inzake wettelijke taak voor Kifid voor klachten van ondernemers*

- Het lid Leijten (SP) en het lid Heinen (VVD) verzoeken in hun motie de Kamer te informeren over de ervaringen tot nu toe met klachten van het mkb en daarbij ook de voordelen en de nadelen te schetsen van het krachtens de wet aanwijzen van het Kifid voor deze taak.
- Eén van de voorstellen in de initiatiefnota van het lid Alkaya (SP) is om een mkb-loket in te richten. Tijdens het nota-overleg heeft u als reactie daarop gegeven dat u positief tegenover dat voorstel staat. U sprak uit dat u de mening van de heer Alkaya en anderen deelt, dat de gang naar de rechter voor deze groep een hoge drempel kan zijn. U vervolgde met de aankondiging dat u daarover in gesprek zou gaan met de financiële dienstverleners en mkb-organisaties en daarover op korte termijn bij de Kamer terug zou komen.
- In deze brief geeft u een terugkoppeling van dit gesprek (zie bijlage 2 voor het verslag) en het effect daarvan op uw afweging of toegang voor het mkb wettelijk geregeld moet worden.
- U schetst in de brief eerst het huidige wettelijk kader. Ondernemers kunnen in beginsel geen klacht indienen bij het Kifid, omdat het Kifid is aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie. Een uitzondering daarop is het eerdergenoemde mkb-loket op basis van zelfregulering. Het gaat om producten die in het geheel niet in het financieel toezichtrecht zijn gereguleerd. Het huidige mkb-loket op basis van zelfregulering lijkt volgens u goed te functioneren. U ziet daarom geen aanleiding de toegang die door zelfregulering tot stand is gekomen wettelijk vast te leggen.
- Sommige producten en diensten, zoals verzekeringen en beleggingsdiensten, zijn al wel gereguleerd, ook wanneer deze aan ondernemers worden aangeboden. Daardoor ligt het uitbreiden van de bescherming met toegang tot Kifid meer voor de hand en is ook makkelijker te realiseren.
- Tijdens de bijeenkomst gaven partijen desgevraagd aan dat zij geen signalen hebben dat er brede behoefte bestaat aan uitbreiding van de mogelijkheden voor ondernemers om te klagen bij Kifid. Dit gold zowel voor financiële dienstverleners als voor vertegenwoordigers van mkb-ers en zzp-ers. Ook gaven vertegenwoordigers van financiële instellingen aan dat er aan de aansluiting wel (veel) kosten zijn verbonden, die ook invloed kunnen hebben op de prijs van financiële producten en diensten voor kleine partijen. Mocht er

---

<sup>2</sup> Het gaat om de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de NVB, de Gedragscode MKB Financiers en de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB, beide van de Stichting MKB Financiering.

wettelijke toegang voor ondernemers worden geregeld dan was men het erover eens dat dit zou moeten zien op de kleinste ondernemers: zzp-ers.

- In de brief schrijft u daarom dat u naar aanleiding van de gevoerde gesprekken voorsnog heeft besloten geen wettelijke regeling te maken om toegang voor ondernemers tot Kifid uit te breiden waar het gaat om gereguleerde producten en diensten. Dit omdat u concludeert dat de toegevoegde waarde van een wettelijke regeling niet vaststaat, terwijl daaraan mogelijk wel negatieve consequenties zitten. U sluit echter niet uit dat deze er in de toekomst komt, indien daar wel een brede of specifieke behoefte voor bestaat. Met de signalen uit de rondetafel in het achterhoofd zal u nader onderzoeken of behoefte bestaat voor uitbreiding van de wettelijke taak van het Kifid naar klachten van ondernemers. Daarvoor zal u verdiepende gesprekken voeren met ondernemersorganisaties. Ook bent u met hen in gesprek over de mogelijkheid om onder hun leden een uitvraag te doen, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief.

#### *Communicatie*

Niet van toepassing.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

- De motie van het lid Van Weyenberg (D66): constaterende dat het KiFid de ADR-norm van 90-kalenderdagen voor behandeling van een klacht lang niet altijd haalt; overwegende dat de wachttijden van het KiFid aangepakt kunnen worden door het vergroten van de capaciteit; overwegende dat de capaciteit moet worden vergroot door meer financiering vanuit de financiële sector; verzoekt de regering om bij het beoordelen van de begroting van het KiFid te sturen op het verkorten van de doorlooptijd, zodat klachten zoveel als mogelijk binnen 90 kalenderdagen worden behandeld, en de Kamer over de beoordeling van deze begroting te informeren.
- De motie van het lid Leijten en het lid Heinen: constaterende dat niet alleen particulieren maar ook het midden- en kleinbedrijf regelmatig door de complexiteit van financiële diensten in de knel komt en in geschillen belandt met de dienstverlener; constaterende dat Kifid op basis van zelfregulering al is begonnen met relatief kleine recente klachten van het mkb in behandeling te nemen; verzoekt de regering om de Kamer dit jaar te informeren over de ervaringen tot nu toe met klachten van het mkb en daarbij ook de voordelen en de nadelen te schetsen van het Kifid krachtens de wet aanwijzen voor deze taak.
- Uw toezegging in het nota-overleg van 26 september jl. aan het lid van Weyenberg (D66) om in uw brief met verbetervoorstellen terug te komen op de vraag hoe in relatie tot het Kifid de rol van consumenten enerzijds en die van de financiële sector anderzijds institutioneel gelijk kan worden geschakeld in overlegstructuren.
- Uw toezegging in het nota-overleg van 26 september jl. aan het lid Heinen (VVD) om in haar brief met verbetervoorstellen nader in te gaan op de bescherming van consumenten in gevallen waarin buitenlandse financiële dienstverleners die niet zijn aangesloten bij het Kifid zich op Nederlandse consumenten richten.
- Uw toezegging in het nota-overleg van 26 september jl. aan de Kamer om in gesprek te gaan over de toegankelijkheid van het Kifid voor het mkb en daarover binnenkort terug te koppelen aan de Kamer.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.