

# Onderzoek naar klachteninstituut financiële sector

Op verzoek van het ministerie van Financiën neemt SEO Economisch Onderzoek de dienstverlening van het Kifid onder de loep, het klachteninstituut voor de financiële sector. Aangezwengeld door een reportage van tv-programma Radar ontstond er begin dit jaar rumoer over de onafhankelijkheid van Kifid. Dit leidde tot Kamervragen. Het Kifid zou te veel op de hand zijn van banken en verzekeraars. Verder zou het instituut te traag werken.

**PAGINA 14**

# Onderzoek naar klachtenbureau Kifid na nieuwe kritiek

Van onze redacteur

Amsterdam

Op verzoek van het ministerie van Financiën neemt SEO Economisch Onderzoek de dienstverlening van het Kifid onder de loep, het klachteninstituut voor de financiële sector.

Aangezwengeld door een reportage van consumentenprogramma Radar ontstond begin dit jaar rumoer over de onafhankelijkheid van het klachtenbureau. Dit leidde onder meer tot Kamervragen. Het Kifid zou te veel op de hand zijn van banken en verzekeraars. Verder zou het instituut te traag werken en ook zou de klachtenprocedure juridisch te ingewikkeld zijn voor 'gewone' consumenten.

Het Kifid deed vorig jaar uitspraak in bijna 1300 zaken. In slechts iets meer dan tweehonderd zaken kreeg de klager deels of geheel gelijk.

Het Kifid werd in 2007 opgericht om te dienen als toegankelijk contactpunt voor consumenten die bij hun bank, verzekeraar of beleggingsinstituut in juridisch getouwtrek verzandden of anderszins tegen een muur opliepen.

Al snel ontstond er kritiek op het feit dat het instituut financieel onderhouden werd door de financiële instellingen die het juist bij de les moest houden. In 2011 stelde toezichthouder AFM zelfs de legitimiteit van het Kifid ter discussie. Daarna heeft het instituut hervormingen doorgevoerd. Het stelde onder meer onafhankelijke personen aan in het bestuur.

De regels bepalen dat een onafhankelijk onderzoeksbureau elke vier jaar de instelling evalueert. De laatste keer dat dit gebeurde was in 2016. Toen begin dit jaar opnieuw kritiek ontstond op het Kifid stelde minister Wopke Hoekstra van Financiën dat dit jaar sowieso weer een evaluatie moest plaatsvinden. De aanbesteding voor dat onderzoek is dus aan SEO gegund.

SEO gaat onder meer kijken naar de kwaliteit, de onafhankelijkheid, de transparantie en de kosten van de klachtenafhandeling door het Kifid. Het onderzoek moet eind dit jaar afgerond worden.