

Reactie van Kifid op manifest ‘op weg naar Kifid 2.0’ van de heer Goedhart.

Den Haag, 27 januari 2020.

Kifid heeft kennisgenomen van het manifest van de heer Goedhart. Het manifest gaat naar onze mening op een aantal belangrijke punten voorbij aan wat Kifid nu al is:

- Bij het financiële klachtenloket Kifid staat **bemiddelen voorop**. Waar het kan lossen we klachten op door bemiddeling; als het nodig is volgt een uitspraak.
Kifid is succesvol in bemiddeling: meer dan de helft van de behandelde klachten is opgelost door bemiddeling in 2019. Consumenten geven Kifid hiervoor gemiddeld een 8.
- Kifid werkt op basis van hoor en wederhoor; **zowel de consument als de financiële dienstverlener krijgen de ruimte om hun verhaal te doen**. Altijd schriftelijk en zo nodig aangevuld met een hoorzitting.
Bij een hoorzitting zit de Geschillencommissie **gewoon met de partijen aan tafel**. Het gesprek doen we in begrijpelijke taal. En als het ingewikkeld is, dan lichten we toe en leggen we uit. Zoals dat ook gebeurt in het contact dat de secretaris (klachtbehandelaar) heeft met de consument en de financiële dienstverlener gedurende de klachtbehandeling.
- In de **Geschillencommissie zit de deskundigheid die nodig is voor die klacht**. Dat wil zeggen: naast leden met juridische kennis ook leden met financiële deskundigheid en zo nodig medische deskundigheid of bijvoorbeeld een actuaris. In de Geschillencommissie is geen partijbelang.
- De klachtbehandeling bij de Geschillencommissie van Kifid is gratis voor consumenten; en consumenten kunnen dit zelf doen, een advocaat is niet nodig. **Het overgrote deel van de consumenten doet de klachtbehandeling bij Kifid zelf**, en naar tevredenheid. Een minderheid (1 van de 4 consumenten met een klacht) laat zich in de klachtbehandeling bijstaan. Kijken we naar de uitspraken, waarin **consumenten hun gelijk weten te halen**, dan is het aantal consumenten dat dit **op eigen kracht doet ongeveer evenveel als het aantal consumenten dat zich laat vertegenwoordigen** in de procedure bij Kifid.
- Kifid krijgt **continue feedback van consumenten**, van wie de klachtbehandeling is afgerond. De reacties van meer dan 900 consumenten afgelopen jaar neemt Kifid even serieus als de reactie van de heer Goedhart in de vorm van zijn manifest.
Consumenten **geven Kifid gemiddeld een 7**. Ter illustratie de reacties van twee/drie consumenten die afgelopen jaar hun klacht bij Kifid zagen opgelost:

“Het Kifid heeft er voor gezorgd dat ik niet naar een rechter hoefde, dat ik mijn zaak zelf heb kunnen verdedigen en dus geen grote kosten heb gemaakt aan een advocaat. Bovendien was de zaak 'bindend' en dus weet ik dat ik nu van alles af ben en niet weer naar een volgende rechtszaak gesleept kan worden.”

“Ik voelde me gehoord voor het eerst bij het Kifid. Verzekeraar had geen voorrang bij het Kifid. Er werd echt gekeken naar het probleem en of het legitiem is wat de verzekeraar heeft gedaan.”

“Ik ben dankbaar, dat er iets als het Kifid bestaat, want ik merk, niet alleen in mijn eigen casus, maar ook in andere zaken, dat financiële dienstverleners goed volgen wat het Kifid ergens van vindt.”
