

University of Groningen

Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid

Hertogh, Marc; Marseille, Bert; Wever, Marc

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2021

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Hertogh, M., Marseille, B., & Wever, M. (2021). *Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid: Ervaringen van consumenten met het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)*. (Working Paper; Vol. 2021, Nr. 1).

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.



**rijksuniversiteit
 groningen**

faculteit rechtsgeleerdheid

WORKING PAPER

Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid

**Ervaringen van consumenten met het Klachteninstituut financiële
 dienstverlening (Kifid)**

Marc Hertogh
 Bert Marseille
 Marc Wever

Groningen, januari 2021

Rijksuniversiteit Groningen
 Faculteit Rechtsgeleerdheid
 Groningen Centre for Empirical Legal Research (GELR)
 Groningen Centre for European Financial Services Law (GCEFSL)
 Postbus 716, 9700 AS Groningen
 Informatie:
m.l.m.hertogh@rug.nl

INHOUD

1. Inleiding	4
1.1 Kifid en financiële geschillen	4
1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	5
1.3 Opzet van dit working paper	6
2. De klachtenprocedure bij Kifid	7
2.1 Bindend advies	7
2.2 De procedure bij Kifid	7
3. Conceptueel kader	10
3.1 Procedurele rechtvaardigheid	10
3.2 Hypothesen	11
4. Onderzoeksopzet	12
4.1 Enquête	12
4.2 Achtergrond van de respondenten	12
5. Hoe ervaren consumenten de Kifid-procedure?	14
5.1 Vier verschillende routes	14
5.2 Redenen om een procedure bij Kifid te beginnen	14
5.3 Ervaringen met de Kifid-procedure	16
5.4 Ervaringen met de klachtbehandelaar	17
5.5 Ervaren procedurele rechtvaardigheid	19
5.6 De uitkomst van de Kifid-procedure	21
5.7 Acceptatie van het Kifid-oordeel	23
5.8 Oordeel over de onafhankelijkheid van de Kifid-procedure	24
5.9 Eindoordeel en rapportcijfer Kifid	25

6. Hoe ervaren consumenten bemiddeling en een uitspraak van de Geschillencommissie?	27
6.1 Oordelen over onderdelen van de Kifid-procedure	27
6.2 Ervaren procedurele rechtvaardigheid	29
6.3 Uitkomst van de Kifid-procedure	30
6.4 Acceptatie van het Kifid-oordeel	31
6.5 Eindoordeel en rapportcijfer Kifid	31
7. Hoe kunnen de consumentenervaringen worden verklaard?	34
7.1 Wat bepaalt het algemeen oordeel over Kifid?	34
7.2 Wanneer zijn consumenten bereid om het Kifid-oordeel te accepteren?	35
7.3 Waarom zijn consumenten positiever over bemiddeling dan over een uitspraak van de Geschillencommissie?	36
8. Conclusie	38
8.1 Belangrijkste bevindingen	38
8.2 Lessen uit dit onderzoek	39
Literatuurlijst	41
Bijlage I: Vragenlijst	44
Bijlage II: Gebruikte schalen	55
Bijlage III: Tabellen regressieanalyse	57

1. INLEIDING

1.1 Kifid en financiële geschillen

Wie een geschil heeft met een bank, een verzekeraar, een hypotheekadviseur of een andere financiële dienstverlener kan naar de rechter stappen. Een alternatief is om het geschil voor te leggen aan een geschillencommissie. De geschillencommissie die zich bezighoudt met geschillen over een financieel product of een financiële dienst is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid werd in 2007 opgericht door financiële brancheorganisaties en de Consumentenbond. Doel van Kifid is op te treden bij geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Dat gebeurt door bemiddeling of door een (meestal) juridisch bindende uitspraak van de Geschillencommissie. Kifid is een klachteninstituut in de zin van de Europese richtlijn voor alternatieve beslechting van consumentengeschillen (Richtlijn ADR consumenten)¹ en de Verordening betreffende online beslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten).² Kifid wordt betaald door de aangesloten financiële dienstverleners. Om de onafhankelijkheid te garanderen, moet de minister van Financiën de begroting van Kifid goedkeuren. De minister moet ook akkoord gaan met de statuten en reglementen en instemmen met de benoeming van bestuursleden en de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. In 2019 werden 3.412 klachten inhoudelijk behandeld en afgerond. Deze klachten gingen bijvoorbeeld over schadeverzekeringen (38%), hypothecaire financieringen (22%), levensverzekeringen (19%), bankzaken (15%) en beleggingszaken (6%).³

In een rechtsvergelijkende studie naar ADR in consumentengeschillen krijgt het Nederlandse systeem (waaronder Kifid) een goede beoordeling.⁴ Maar naast waardering, klinkt er ook regelmatig kritiek op het functioneren van Kifid.⁵ Veelgehoorde kritiekpunten waren in het verleden onder meer dat Kifid te weinig luisterde naar de consument, de klachtenprocedure

¹ Richtlijn 2013/11/EU, Pb EU L 165/63.

² Verordening (EU) Nr. 524/2013, Pb EU L 165/1.

³ Kifid Jaarverslag 2019.

⁴ Hodges et al. 2012, pp. 164-165.

⁵ Zoals bijvoorbeeld in de consumentenprogramma's Kassa (<http://kassa.vara.nl/gemist/nieuws/consument-verliest-vaker-dan-dienstverlener-bij-het-kifid>) en Radar (<https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/kifid-voor-de-consument-of-voor-de-bank/>).

te juridisch had ingericht, te weinig inlevingsvermogen toonde en onvoldoende aandacht had voor het kennisverschil tussen financieel dienstverlener en consument.⁶ Ook in de financiële vakpers en in de wetenschappelijk literatuur was er regelmatig kritiek op de werkwijze of de oordelen van Kifid.⁷ In reactie op sommige van deze kritiekpunten heeft Kifid in 2016 een ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’ gepresenteerd.⁸ In die visie is het uitgangspunt dat een goede klachtbehandeling: onpartijdig is; gaat over de werkelijke klacht(en) van de consument; doelgericht en onderzoekend is; voldoet aan de eisen van hoor en wederhoor; actieve communicatie met partijen kent in heldere taal; transparant is en zo duidelijk mogelijk over de gang van zaken; en aan een minnelijke oplossing de voorkeur geeft boven een uitspraak. Kifid heeft zich voor deze andere wijze van klachtbehandeling laten inspireren door de uitgangspunten van *procedurele rechtvaardigheid*. ‘Voor Kifid is het van belang zowel de consument als de financiële dienstverlener serieus te nemen, goed te luisteren, respect te tonen, informatie te geven over het proces en te zorgen voor een goed evenwicht tussen partijen.’⁹ Kifid geeft aan dat het verder ontwikkelen van de nieuwe visie op klachtbehandeling een proces is dat nog gaande is. Zij staan daarom open voor feedback van consumenten en financiële dienstverleners. ‘Van die feedback leren we hoe we de procedurele rechtvaardigheid nog meer onderdeel van ons dagelijks werk kunnen laten zijn.’¹⁰

1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen

Tegen deze achtergrond luidt de centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek als volgt:

Hoe ervaren consumenten de werkwijze van Kifid; en in hoeverre beïnvloedt dit hun acceptatie van het Kifid-oordeel?

⁶ Kifid Jaarverslag 2015, p. 22

⁷ Leeser 2013; Hondius 2014; Klaassen 2014; Kooiman 2013; Cherednychenko 2015; Ernste 2015.

⁸ Ruinaard 2017.

⁹ Ruinaard 2017, p. 11.

¹⁰ Ruinaard 2017, p. 12.

Deze hoofdvraag valt uiteen in vijf deelvragen:

- a. Hoe ervaren consumenten (onderdelen van) de klachtenprocedure bij Kifid?
- b. Hoe kunnen de ervaringen van consumenten worden geduid in termen van 'procedurele rechtvaardigheid'?
- c. In welke mate accepteren consumenten het Kifid-oordeel; en wat is het verband met de manier waarop zij de klachtenprocedure hebben ervaren?
- d. In hoeverre zijn er verschillen tussen de consumentenervaringen bij bemiddeling en bij een uitspraak van de Geschillencommissie; en hoe kunnen deze verschillen worden verklaard?
- e. Welke lessen kunnen uit dit onderzoek worden getrokken over de (nieuwe) klachtenprocedure bij Kifid?

1.3 Opzet van dit working paper

In dit working paper doen we verslag van de eerste resultaten van het empirisch onderzoek. In een aantal vervolpublicaties zullen we deze resultaten ook verbinden met inzichten uit de literatuur en met de uitkomsten van ander vergelijkbaar (internationaal) onderzoek.

Hierna zal eerst de klachtenprocedure bij Kifid worden geschetst (paragraaf 2). Daarna zullen we het conceptueel kader van dit onderzoek introduceren. Hierin staat de ervaren 'procedurele rechtvaardigheid' centraal (paragraaf 3). Vervolgens zal de onderzoeksopzet nader worden toegelicht. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een representatieve (online) enquête onder ruim 500 consumenten die een klachtprocedure bij Kifid hebben doorlopen (paragraaf 4). Op basis van deze enquête analyseren we de manier waarop consumenten de Kifid-procedure hebben ervaren (paragraaf 5). Hierbij zullen we ook aandacht besteden aan enkele opvallende verschillen tussen de consumentenervaringen bij bemiddeling en bij een uitspraak van de Geschillencommissie (paragraaf 6). Vervolgens zullen we door middel van statistische analyse de verbanden tussen deze bevindingen onderzoeken en de hypothesen van dit onderzoek toetsen (paragraaf 7). In de conclusie vatten we de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek samen en bespreken we welke lessen hieruit zijn te trekken voor de toekomst (paragraaf 8).

2. DE KLACHTENPROCEDURE BIJ KIFID

2.1 Bindend advies

Geschillencommissies, zoals die van Kifid, hanteren de bindend adviesprocedure. Bindend advies is een overeenkomst waarin partijen, 'ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt', zich ten opzichte van elkaar binden aan een vaststelling van wat tussen hen rechtens geldt (art. 7:900 lid 1 BW). De vaststelling kan tot stand komen door een beslissing van partijen gezamenlijk, maar kan ook worden opgedragen aan één van hen of aan een derde (art. 7:900 lid 2 BW). De vaststelling vormt een overeenkomst waar partijen aan zijn gebonden.

Het is mogelijk de rechter te vragen de vaststelling te vernietigen, maar die zal dit niet zomaar doen, zo blijkt uit art. 7:904 lid 2 BW: 'Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.' Een beroep op de rechter heeft kort gezegd alleen kans van slagen als de beslissing van de geschillencommissie evident onjuist is.¹¹

2.2 De procedure bij Kifid¹²

Een klager kan zich pas bij Kifid melden als die de interne klachtprocedure (IKP) bij zijn financiële dienstverlener heeft doorlopen zonder dat dat tot resultaat heeft geleid.

Als de klacht bij Kifid binnenkomt, wordt allereerst gekeken of de klager als 'consument' of 'ondernemer' valt te kwalificeren en of de financiële dienstverlener tegen wie de klacht is

¹¹ Stein & Rueb 2011, p. 341.

¹² Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (1 april 2017). <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2018/07/Reglement-Geschillencommissie-Financie%CC%88le-Dienstverlening-bemiddeling-en-bindend-advies-vanaf-1-april-2017.pdf>

gericht, bij Kifid is aangesloten en voorts of de klacht is ingediend binnen de geldende termijn (drie maanden na afloop van de interne klachtprocedure).

Zijn die hordes genomen, dan wordt de klager gebeld door de jurist die de zaak behandelt om eventuele vragen over de procedure te beantwoorden en te bespreken of er aanvullende stukken nodig zijn. Vervolgens wordt gekeken of bemiddeling mogelijk is. De website van Kifid meldt daarover het volgende:

‘Mogelijk kan Kifid helpen door te bemiddelen tussen u en uw financiële dienstverlener. Daarom vraagt onze jurist de dienstverlener nogmaals naar uw klacht te kijken. Hij kan ook extra informatie inwinnen. Heeft u zelf een oplossing aangedragen, dan onderzoeken wij of de financiële dienstverlener zich hierin zou kunnen vinden. Zodra alle vragen beantwoord zijn, krijgt u daarvan bericht.’

Het is denkbaar dat de klacht al in dit stadium naar bevrediging wordt opgelost. Zo niet, dan buigt de Geschillencommissie zich over de klacht.

De Geschillencommissie beslist of de klacht al dan niet op een hoorzitting wordt behandeld. De website vermeldt over de behandeling van de zaak ter zitting het volgende:

‘De Geschillencommissie kan het ook nuttig vinden om u uit te nodigen voor een persoonlijke toelichting. Dat gebeurt dan tijdens een bijeenkomst bij Kifid in Den Haag, waarbij ook uw financiële dienstverlener aanwezig is. Wij noemen die bijeenkomst een hoorzitting. De Geschillencommissie bespreekt de zaak daar met u beiden en zal u allebei vragen stellen. Op basis daarvan probeert de Geschillencommissie alsnog via bemiddeling tot een oplossing te komen. Lukt dat, dan is daarmee de klacht opgelost en afgehandeld.’

Lukt het niet via bemiddeling een oplossing te vinden, dan doet de Geschillencommissie een (meestal) juridisch bindende uitspraak. Aan een bindend oordeel moeten zowel de consument als de financieel dienstverlener zich houden. De klacht kan dus niet meer aan de rechter worden voorgelegd. Bij klachten over 25.000 Euro of meer kan de zaak na een

bindend oordeel van de Geschillencommissie nog wel aan de Commissie van Beroep van Kifid worden voorgelegd.

Al met al zijn er vier verschillende routes te onderscheiden:

- bemiddeling zonder hoorzitting
- bemiddeling na een hoorzitting
- uitspraak van de Geschillencommissie zonder hoorzitting
- uitspraak van de Geschillencommissie na een hoorzitting

Kifid kent naast juridisch bindende oordelen ook niet-bindende oordelen. Partijen zijn niet verplicht om zich hieraan te houden. Wie het niet eens is met een niet-bindende uitspraak kan de zaak nog aan de rechter voorleggen. De financieel dienstverlener bepaalt zelf of hij bindend of niet-bindend is aangesloten bij Kifid. Dit is terug te vinden in het 'dienstverleners register'.¹³ Aan consumenten wordt bij het indienen van een klacht gevraagd om te kiezen voor een bindend of een niet-bindend oordeel van Kifid. Als de consument kiest voor niet-bindend, wordt die keuze gevolgd, ook als de financieel dienstverlener bindend is aangesloten bij Kifid. Als de consument kiest voor bindend, en de financieel dienstverlener is bindend aangesloten, dan wordt het oordeel bindend. Als de consument kiest voor bindend en de financieel dienstverlener is niet-bindend aangesloten, dan vraagt Kifid de financieel dienstverlener of hij deze klacht als bindend wil accepteren. Als het antwoord negatief is, dan wordt het oordeel niet-bindend. In de praktijk wordt meestal voor de bindende adviesprocedure gekozen. In 2019 was 93 procent van alle Kifid-uitspraken bindend.

¹³ <https://www.kifid.nl/register/>

3. CONCEPTUEEL KADER

Voor de conceptuele invulling van het onderzoek zal worden aangesloten bij het onderzoek naar de ervaren 'procedurele rechtvaardigheid'.

3.1 Procedurele rechtvaardigheid

Waarom volgen mensen wel of niet het oordeel van gezagsdragers? Voortbouwend op het werk van Tyler¹⁴, is het in de internationale literatuur breed geaccepteerd dat het gedrag van deze mensen niet alleen wordt bepaald door hun vrees voor sancties of door eigen belang, maar ook door de (ervaren) legitimiteit van de betrokken gezagsdrager. Naarmate men de gezagsdrager meer legitimiteit toedicht, zal men ook meer geneigd zijn om zijn of haar oordeel te aanvaarden.¹⁵ Het blijkt bovendien dat de legitimiteit van gezagsdragers samenhangt met de vraag of men de procedures van deze gezagsdragers rechtvaardig vindt. Onderzoek laat zien dat hiervoor niet alleen de uitkomst van de procedure van belang is ('distributieve rechtvaardigheid'), maar ook de gang van zaken tijdens de procedure.¹⁶ Heeft men, bijvoorbeeld, het gevoel dat men tijdens de procedure serieus wordt genomen? Heeft men het gevoel dat er tijdens de procedure goed naar hen wordt geluisterd? En kan men tijdens de procedure ook hun eigen kant van het verhaal vertellen? Deze (en een aantal andere vergelijkbare) elementen worden samengevat met de term 'procedurele rechtvaardigheid'.¹⁷ Anders gezegd, terwijl bij 'distributieve rechtvaardigheid' de objectieve kant van geschilbeslechting centraal staat, draait het bij 'procedurele rechtvaardigheid' vooral om de subjectieve kant van geschilbeslechting: hoe heeft men de procedure ervaren?¹⁸ Hoewel de meeste literatuur op dit terrein is gebaseerd op onderzoek naar het optreden van de politie en de rechter, zijn deze bevindingen ook van toepassing zijn op 'mediation' en andere vormen van ADR.¹⁹

¹⁴ Tyler 1990.

¹⁵ Hertogh 2015; Hertogh et al. 2013; Hough et al. 2013; Van den Bos & Van der Velden 2013.

¹⁶ Thibaut & Walker 1975; Lind & Tyler 1988; Van Velthoven 2011.

¹⁷ Van den Bos 2007.

¹⁸ Ruinaard 2017, p. 11.

¹⁹ Lind et al. 1990; Welsh 2002; Creutzfeldt 2014; Creutzfeldt & Bradford 2016.

3.2 Hypothesen

Voortbouwend op eerdere studies, zullen in dit onderzoek de volgende twee hypothesen worden getoetst:

H1. Het algemeen oordeel over Kifid wordt zowel beïnvloed door de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure als door de uitkomst van de klachtenprocedure.

H2. Als consumenten tijdens de Kifid-procedure meer procedurele rechtvaardigheid ervaren, zullen ze eerder bereid zijn om het Kifid-oordeel te accepteren..

4. ONDERZOEKSOPZET

4.1 Enquête

Tussen juni 2019 en juni 2020 zijn individuele klagers die een procedure bij Kifid hebben doorlopen via email uitgenodigd om deel te nemen aan een (online) enquête.²⁰ In totaal zijn 1687 personen benaderd. Van deze groep hebben 506 personen de enquête volledig ingevuld. De respons bedroeg daarmee 30%. Dat is een hoger responspercentage dan in andere vergelijkbare onderzoeken.²¹

Het ontwerp van de vragenlijst voor dit onderzoek is gebaseerd op de enquête die is ontwikkeld door dr. Naomi Creutzfeldt (University of Westminster, London) en door haar eerder succesvol is toegepast in een internationaal vergelijkend onderzoek naar de ervaringen van consumenten met 14 (financiële) klachtprocedures in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Frankrijk.²² In de enquête beantwoorden consumenten een aantal vragen over de opeenvolgende stappen in de Kifid-klachtenprocedure: de fase voordat men contact opnam met Kifid, het eerste contact, de procedure, het bereikte resultaat, en de algemene indruk van Kifid. Daarnaast is een aantal vragen gesteld over distributieve en procedurele rechtvaardigheid en over de acceptatie van het Kifid-oordeel.

De enquête bestond voornamelijk uit gesloten vragen. Enkele van die vragen werden gevolgd door een open vraag waarin de respondenten de mogelijkheid hadden een toelichting te geven op het op gegeven antwoord.²³

4.2 Achtergrond van de respondenten

Van alle respondenten was 77% man en 22% vrouw (1% wilde deze vraag niet beantwoorden) (Figuur 1).

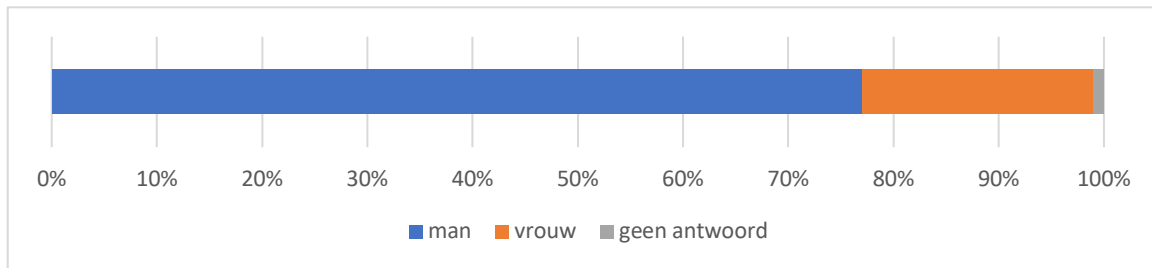
²⁰ De dataverzameling is uitgevoerd door het onderzoeks- en adviesbureau Pro Facto (mr Christian Boxum).

²¹ Ter illustratie: het responspercentage in het onderzoek van Creutzfeldt & Bradford (2016): 17%.

²² Creutzfeldt 2016.

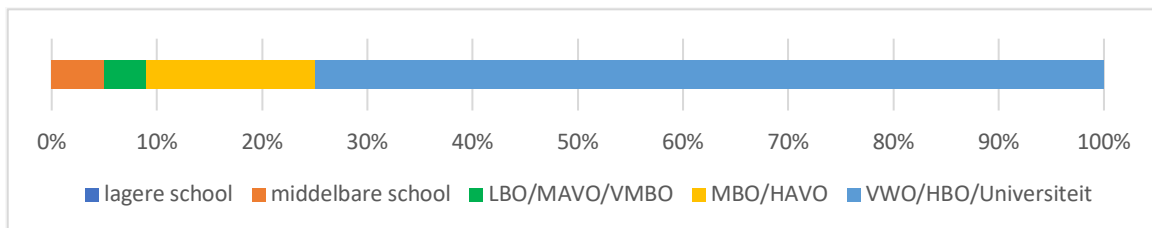
²³ Zie Bijlage I voor de vragenlijst.

Figuur 1 Man/vrouw



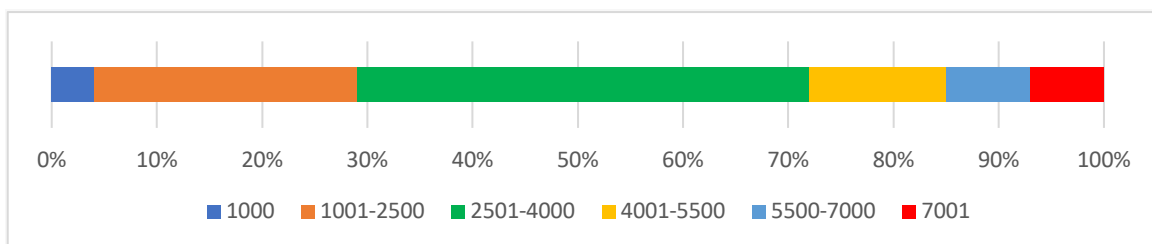
De gemiddelde leeftijd van de respondenten was relatief hoog. Van de respondenten was 3% tussen de 18 en 30 jaar, 47% was tussen de 31 en 60 jaar, 48% was ouder dan 60 jaar. Daarnaast heeft driekwart van de respondenten een hogere opleiding (VWO/HBO/Universiteit) afgerond (Figuur 2).

Figuur 2 Hoogste opleiding



In Figuur 3 is te zien dat 43% van de respondenten een netto-inkomen heeft tussen €2500 en €4000 per maand; 29% heeft een lager inkomen en 28% heeft een hoger inkomen.

Figuur 3 Inkomen

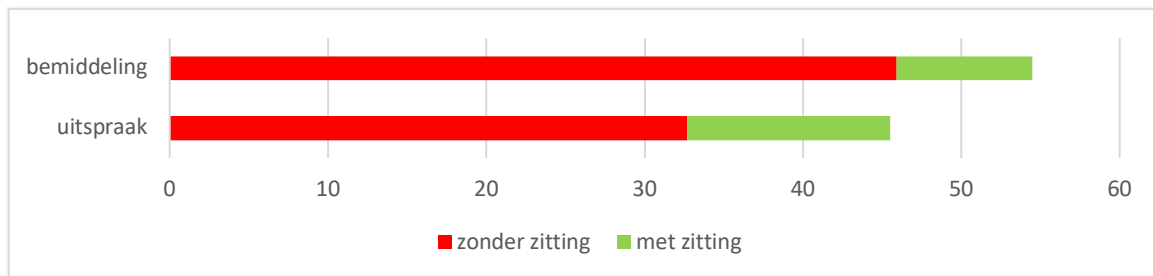


5. HOE ERVAREN CONSUMENTEN DE KIFID-PROCEDURE?

5.1 Vier verschillende routes

Eerder zagen dat de klachtenprocedure bij Kifid kan eindigen door bemiddeling of door een uitspraak van de Geschillencommissie. In beide gevallen kan de zaak worden afgedaan met en zonder een hoorzitting. De verschillende routes zijn in onderstaande figuur in beeld gebracht.

Figuur 4 Uitkomst procedure



In Figuur 4 is te zien dat iets meer dan de helft van de zaken waarin onze respondenten betrokken waren, is geëindigd met een bemiddeling (55%) en iets minder dan de helft is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie (45%).²⁴ Klachten worden veel vaker niet dan wel op een hoorzitting behandeld (79% tegen 21%).²⁵ Bij de zaken die eindigen door bemiddeling is er in 16% een hoorzitting gehouden en bij de zaken die eindigen met een uitspraak door de Geschillencommissie is er in 28% sprake van een hoorzitting.²⁶

5.2 Redenen om een procedure bij Kifid te beginnen

Er kunnen allerlei redenen zijn waarom mensen hun geschil met een financiële dienstverlener aan Kifid voorleggen. Om zicht te krijgen op het relatieve belang van die verschillende redenen, hebben we de respondenten voor zeven mogelijke redenen om naar

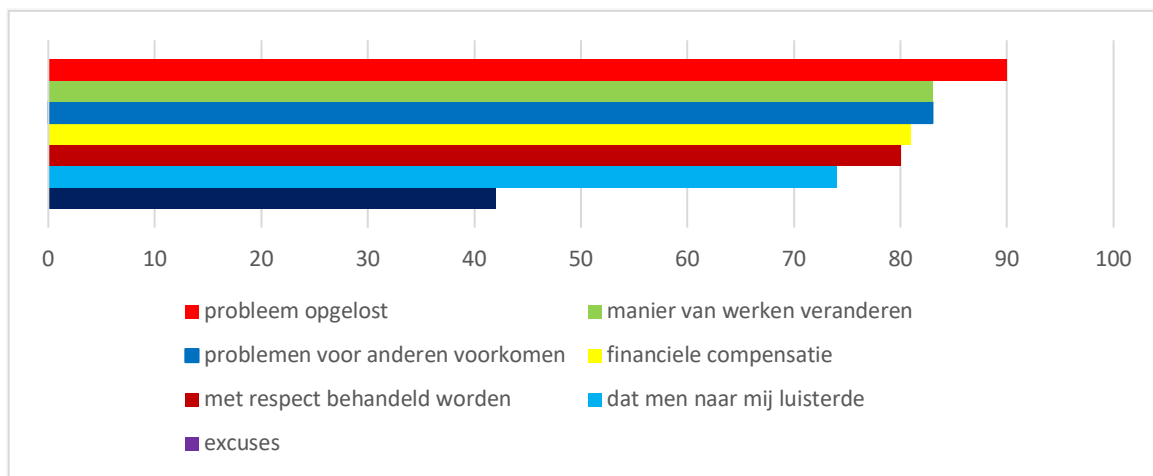
²⁴ Dit komt grotendeels overeen met de verdeling van Kifid-zaken in het algemeen. In 2019 werd 57.8% van de zaken beëindigd met een bemiddeling/schikking. (Kifid Jaarverslag 2019).

²⁵ De twee rode delen van de beide balken bij elkaar opgeteld.

²⁶ Het groene deel van de beide balken ten opzichte van het groene én rode deel van de beide balken.

Kifid te stappen, gevraagd hoe belangrijk die voor hen waren. De vragen hebben we hen voorgelegd in de vorm van stellingen. De stellingen luiden: *Ik wilde dat iemand mijn probleem zou oplossen; Ik wilde iemand die naar mij luisterde; Ik wilde excuses; Ik wilde financiële compensatie; Ik wilde de manier van werken van de financiële dienstverlener veranderen; Ik wilde voorkomen dat anderen hetzelfde probleem zouden krijgen; Ik wilde met respect behandeld worden.* Voor elk van de stellingen werd gevraagd of men het er (helemaal) mee eens, neutraal of (helemaal) mee oneens was. De uitkomsten zijn in de onderstaande figuur samengevat.

Figuur 5 Relatieve belang van verschillende redenen om naar Kifid te stappen



De verschillende horizontale balken in Figuur 5 geven aan hoeveel procent van de respondenten het (helemaal) eens is met de betreffende stelling. De belangrijkste reden om naar Kifid te stappen is dat men een oplossing wil voor het probleem dat in het contact met de financiële dienstverlener is ontstaan: 90% van de respondenten is het met de stelling (helemaal) eens. Ook hoog scoren: de wens om de manier van werken van de financiële dienstverlener te veranderen; en problemen voor anderen voorkomen (met beide stellingen is 83% het met (helemaal) eens). Hetzelfde geldt voor: financiële compensatie en met respect behandeld worden (met beide stellingen is 81% respectievelijk 80% het (helemaal) eens). Driekwart noemt als reden voor hun klacht de behoefte aan een luisterend oor (74% was het met de stelling daarover (helemaal) eens). Het krijgen van excuses wordt aanzienlijk minder vaak als reden genoemd (42% was het met de stelling daarover (helemaal) eens).

5.3 Ervaringen met de Kifid-procedure

We hebben de respondenten ook een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen met (verschillende onderdelen van) de Kifid-procedure. De reacties op de stellingen *De ontvangen informatie was accuraat, Ik werd op de hoogte gehouden van de voortgang van de zaak* en *Het verloop van de procedure was goed te volgen* zijn positief. Respectievelijk 81%, 80% en 76% is het (helemaal) eens met deze stellingen. Respondenten geven hierbij onder meer de volgende toelichting:

Persoonlijk duidelijk taal van [de Kifid] medewerkster. Via de telefoon. Maar ook via de post helder omschreven.

Als er iets was dan kreeg ik altijd een mail.

Ik was tevreden in de zin van dat je het bewijs en stapsgewijs de voortgang kan volgen.

Alleen de wijze van insturen van correspondentie vind ik zeer bewerkelijk, niet iedereen kan zijn brieven inscannen en versturen. Via een emailadres zou praktischer zijn.

Over de snelheid van de procedure zijn relatief veel respondenten minder positief. Met de stelling *De procedure duurde te lang* is 41% het (helemaal) eens. In de woorden van enkele respondenten:

Duurt allemaal veel en veel te lang.

Het heeft gewoon veel te lang geduurd en dat ik de uitslag via de mail kreeg na maanden is gewoon belachelijk nadat ze mij andere dingen hadden beloofd!

Duurde allemaal verschrikkelijk lang; totaal 1,5 jaar!

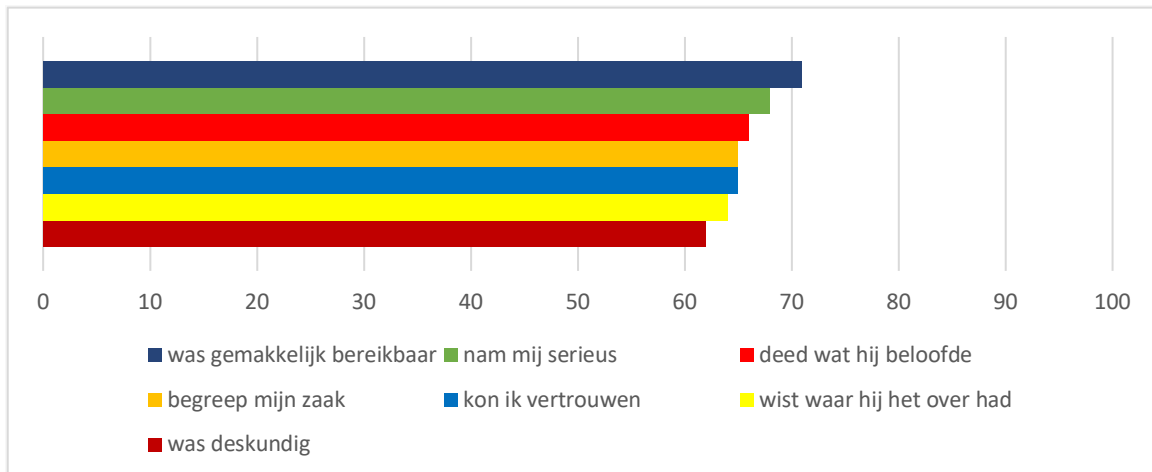
De helft van de respondenten (53%) is het (helemaal) oneens met deze stelling en vindt niet dat de procedure te lang duurde.

5.4 Ervaringen met de klachtbehandelaar

Wat vinden de respondenten van de klachtbehandelaar bij Kifid? Ook hierover hebben we de respondenten een aantal stellingen voorgelegd. De reacties op de meeste stellingen waren redelijk positief. Het is echter opvallend dat de score bij de stellingen over de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar een stuk lager liggen.

In de onderstaande figuur laten we eerst de reacties zien op de stellingen volgende stellingen: *De klachtbehandelaar... was gemakkelijk bereikbaar, nam mij serieus, begreep mijn zaak, deed wat hij beloofde, kon ik vertrouwen, wist waar hij het over had, was deskundig.*

Figuur 6 Waardering klachtbehandelaar



In Figuur 6 is te zien dat de waardering voor de verschillende aspecten van het optreden van de klachtbehandelaar elkaar nauwelijks ontloopt. Voor het aspect waarop de klachtbehandelaar het meest positief scoort (bereikbaarheid) geldt dat 72% van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling dat de klachtbehandelaar gemakkelijk bereikbaar was. Voor het aspect waarop de klachtbehandelaar relatief het minst positief

scoort (vertrouwen) geldt dat 62% het (helemaal) eens is met de stelling: *Ik kon de klachtbehandelaar vertrouwen.*

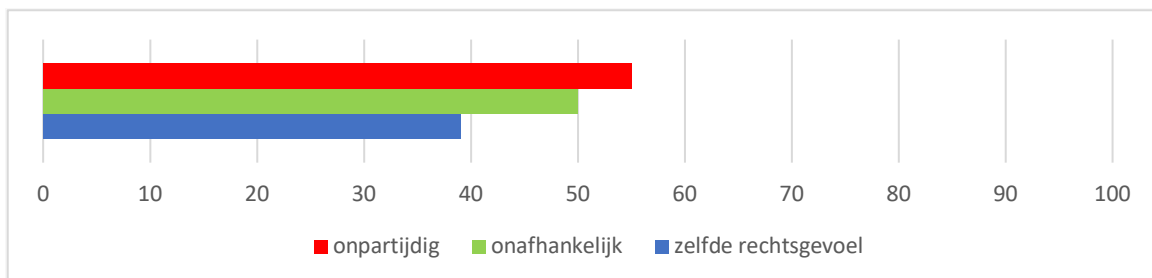
Respondenten vertellen over hun ervaringen met de klachtbehandelaar bijvoorbeeld het volgende:

Correcte bejegening. Ik werd ook volgens afspraak teruggebeld.

Degene die mijn dossier behandelde hield mij geregeld telefonisch op de hoogte van de voortgang en van de opties die ik nog zou kunnen ondernemen.

Dit positieve beeld verandert als we kijken naar enkele vragen over onpartijdigheid, onafhankelijkheid en rechtsgevoel. We hebben de respondenten hierover drie stellingen voorgelegd: *De medewerker was... onpartijdig; onafhankelijk; had hetzelfde rechtsgevoel als ik.* De reacties op die stellingen zijn in onderstaande figuur te zien.

Figuur 7 Waardering onpartijdigheid en onafhankelijkheid klachtbehandelaar



Het valt op dat de scores op de drie stellingen een stuk lager liggen dan op de stellingen die in de vorige figuur waren te zien. Respectievelijk 55%, 50% en 39% is het (helemaal) eens met de drie stellingen. Opvallend is met name de lage score op de stelling dat de klachtbehandelaar hetzelfde rechtsgevoel heeft als de klager. Enkele respondenten lichten hun antwoorden als volgt toe:

De medewerkers van het Kifid zijn aardig laat ik dat vooropstellen. Dat schept toch vertrouwen. Ik had het gevoel dat ik gehoord werd en dat men mijn probleem begreep. Echter het Kifid is een verlengstuk van de incassobureaus; doen heel

vriendelijk naar de cliënt, maar uiteindelijk kiezen zij de niet de kant van de consument.

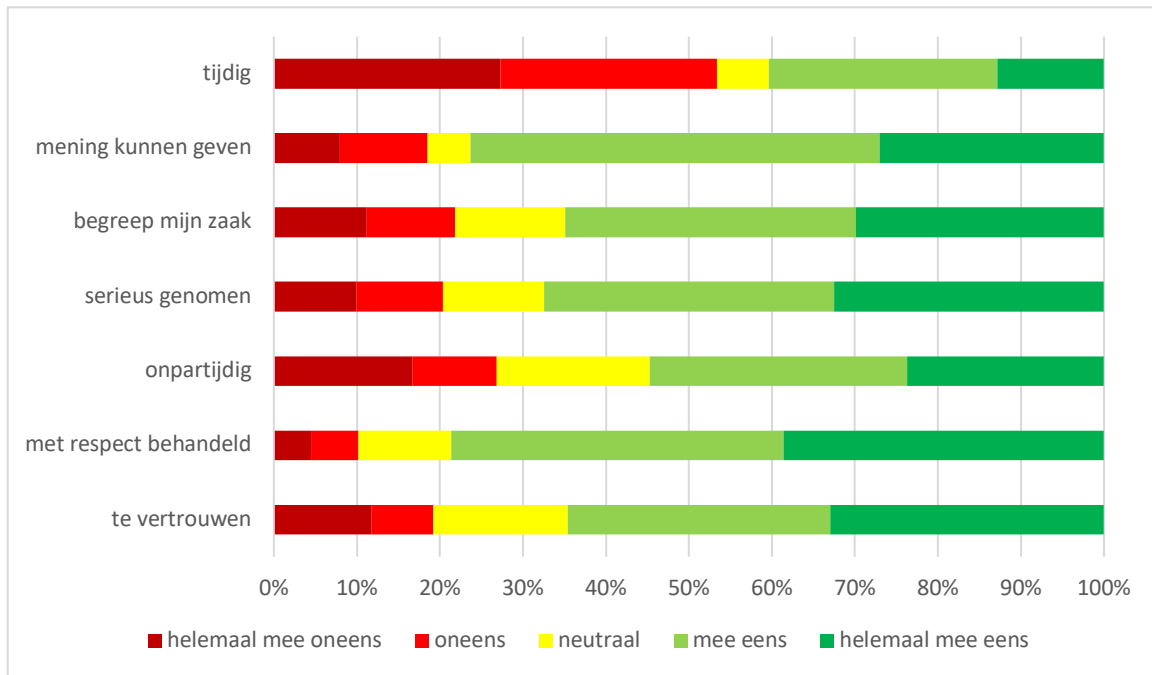
De bejegening door de ondersteunende medewerkers was positief. Dat valt vervolgens in het niet, en van ondergeschikt belang, gelet op de inhoudelijke behandeling: juridisch ondeskundig en/of partijdig.

Al met al komt uit de reacties op de verschillende stellingen het beeld naar voren dat de meeste consumenten vooral positief zijn over de wijze waarop hun zaak *procedureel* is behandeld, maar minder vertrouwen hebben in de *inhoudelijke* behandeling van hun zaak.

5.5 Ervaren procedurele rechtvaardigheid

Een aantal van de stellingen over de procedure hebben we gebruikt om de door de consumenten ervaren procedurele rechtvaardigheid te meten. Het betreft de volgende stellingen: *De procedure duurde te lang; Ik kon mijn mening geven; De klachtbehandelaar begreep mijn zaak; De klachtbehandelaar nam mij serieus; De klachtbehandelaar was onpartijdig; Ik werd vriendelijk en met respect behandeld; Ik had de indruk dat ik de klachtbehandelaar kon vertrouwen.*

Figuur 8 Ervaren procedurele rechtvaardigheid



Wanneer de verschillende aspecten van de ervaren procedure rechtvaardigheid in oenschouw worden genomen, dan valt een aantal zaken op. Allereerst geldt voor de meeste stellingen over de ervaren procedurele rechtvaardigheid dat rond 70% van de respondenten het daar (helemaal) mee eens is. Een negatieve uitzondering is de stelling over de duur van procedure. Niet meer dan 40% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat sprake was van een tijdige procedure. Verder komt uit de figuur als algemeen beeld naar voren dat respondenten gemiddeld genomen positiever zijn over stellingen die de feitelijke gang van zaken van de procedure betreffen (zoals de stelling dat sprake was van accurate informatie en dat men op de hoogte werd gehouden van de voortgang van de zaak) dan over stellingen die de opstelling betreffen van degenen die hun klacht hebben behandeld (zoals de stelling dat deze onpartijdig en te vertrouwen waren). Een uitzondering is de stelling dat men met respect is behandeld: daar is bijna 80% van de respondenten het (helemaal) mee eens.²⁷

In de open antwoorden werden onder meer de volgende positieve aspecten van procedurele rechtvaardigheid genoemd:

²⁷ De samengestelde score voor alle zeven stellingen over 'procedurele rechtvaardigheid' (op een schaal tussen 1-5) is 3,7. Zie Figuur 13..

Het is heel erg fijn om telefonisch contact te hebben, omdat je dan je verhaal kwijt kunt.

Een luisterend oor werkt stress-verlagend.

Nadrukkelijk het gevoel dat Kifid aan mijn kant stond.

Enkele negatieve aspecten van procedurele rechtvaardigheid werden bijvoorbeeld op de volgende manier verwoord:

Ik voel mij niet serieus genomen.

Ik ben niet echt gehoord en had graag mondeling contact gehad en dat was niet mogelijk. Alleen [met] de telefoniste. Het moest allemaal per brief. Ik ben een consument en het is erg lastig om alles op papier te zetten.

Er is geen menselijk contact geweest. We waren echt gebroken nadat we uiteindelijk ons huis hadden gekocht. We moesten zelfs met kerst bij mijn schoonouders bivakkeren, omdat de hypotheek adviseur de stukken niet op tijd bij de notaris kon krijgen. Wij hadden een veel menselijkere benadering verwacht.

5.6 De uitkomst van de Kifid-procedure

Naast vragen over de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure, hebben we de respondenten ook een aantal vragen voorgelegd over de uitkomst van de procedure. Een eerste vraag die we de respondenten hebben gesteld, is hoe zij de uitkomst van hun zaak beoordelen. Drie antwoorden waren mogelijk: 'positief', 'deels positief, deels niet positief' en 'niet positief'. Ongeveer de helft van de respondenten is positief over de uitkomst van hun zaak (40% vindt de uitkomst in hun zaak positief en 13% deels positief, deels niet positief):

De uitkomst was veel beter dan verwacht.

Ik ben gecompenseerd met excuses en een grote bos bloemen die nu overigens na anderhalve week nog steeds staat.

Ik had verwacht dat ik deels in het gelijk zou worden gesteld maar we zijn helemaal in het gelijk gesteld en hebben al het geld teruggekregen.

Ik had niets verwacht. Ik wilde graag hulp, iemand die mij kon helpen met mijn punt duidelijk te maken. Dit is gelukt.

Alles is vergoed, dus prima.

De andere helft van de respondenten (47%) is negatief over de uitkomst van hun zaak:

De uitspraak strookte niet met het beeld dat tijdens de hoorzitting ontstond.

Doel niet bereikt, bank niet aangesproken op zijn handelen. Er is niets veranderd.

Dat er geen schadevergoeding volgt is tot daaraan toe. Had wel verwacht dat de bank een standje zou krijgen wegens niet informeren en zaken verdraaien.

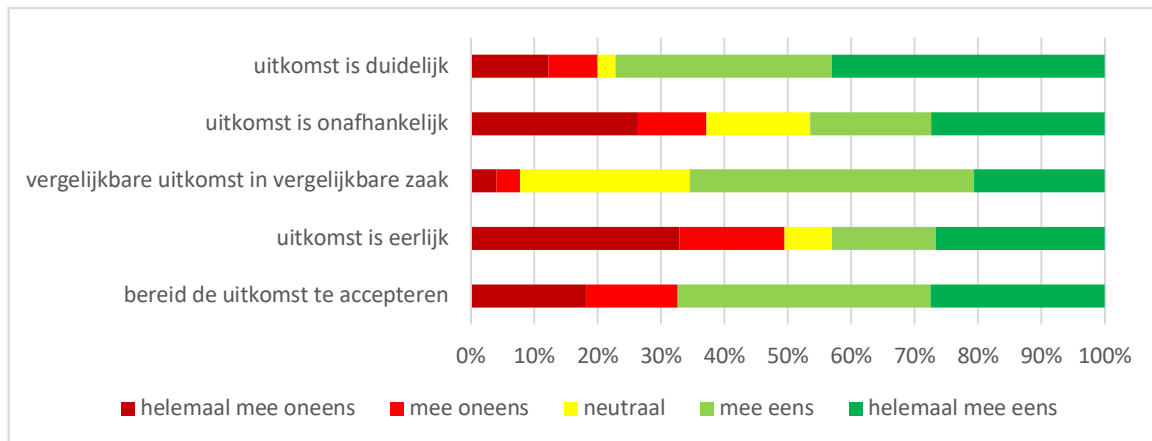
Uitspraak was niet verrassend en zo voorspelbaar: de grote wint weer en zij hadden de Kifid op hun hand, zoals verwacht.

Ik had verwacht dat Kifid een juridische uitspraak zou doen, niet zozeer een bemiddeling.

Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd om te reageren op een aantal stellingen over de uitkomst van hun zaak. De stellingen luiden als volgt: *De uitkomst is duidelijk, De uitkomst is onafhankelijk, Een vergelijkbare zaak van iemand anders had een vergelijkbare*

uitkomst gehad, De uitkomst is eerlijk, en Ik ben bereid de uitkomst te accepteren. De reacties op de stellingen zijn hieronder in beeld gebracht.

Figuur 9 Opvattingen over de uitkomst van de procedure



Figuur 9 laat een wisselend beeld zien. De meeste respondenten (78%) vinden de uitkomst duidelijk. Ook hebben ze niet het idee dat ze worden achtergesteld (of bevoordeeld) ten opzichte van anderen; 66% denkt dat Kifid in een vergelijkbare zaak tot eenzelfde oordeel zouden zijn gekomen.

5.7 Acceptatie van het Kifid-oordeel

Twee derde van de respondenten (67%) is bereid om de uitkomst van de Kifid-procedure te accepteren. Dat wil overigens nog niet zeggen dat men altijd van harte instemt met de uitspraak. Maar zoals deze toelichtingen van enkele respondenten laten zien, is acceptatie soms ook een vorm van berusting (om verdere tijd en moeite te besparen):

Anderhalf jaar na dato ben ik er wel klaar mee.

Het kost ons nog steeds zoveel energie, dat we ons er maar bij neer leggen. We willen verder met ons leven en we accepteren de schade. Nota bene na de uitspraak van het Kifid, durfde de hypotheekverstrekker alsnog een nota voor hun kosten te sturen, die ze voordat we de klacht indienden hadden ingetrokken. We zijn er moe van en klaar mee.

Op een gegeven moment sta je met de rug tegen de muur en moet je maar de minst slechte oplossing tandenknarsend accepteren.

Moet het rationeel accepteren, echter emotioneel is de acceptatiegraad laag.

Ik zal wel moeten, want ik kan niet "in beroep" en een rechtszaak is me te duur.

Eén derde van de respondenten (33%) is niet bereid om de uitkomst van de Kifid-procedure te accepteren. Zij hebben een vervolgpcedure in gang gezet of ze overwogen bijvoorbeeld om naar de pers te stappen:

Ik overweeg naar de rechter te stappen.

Ik ga verder procederen met echte advocaten en wil een uitspraak van een echte rechter en niet van uitgerangeerde en of gepensioneerde juristen.

Ik ben in beroep gegaan. Ik overweeg daarbij juridische ondersteuning.

Overweeg klacht in te dienen bij AFM en zaak in de pers aanhangig te maken gegeven de hoge mate van onrechtvaardigheid.

Ik ga mijn dossier aan de media overhandigen om dit met het publiek te delen.

5.8 Oordeel over de onafhankelijkheid van de Kifid-procedure

Uit Figuur 9 blijkt ook dat de helft van de respondenten (49%) de uitkomst van de Kifid-procedure niet eerlijk vindt (43% vindt de uitkomst wel eerlijk). Ook over de onafhankelijkheid van de procedure bestaat de nodige scepsis. Ruim één derde (38%) van de respondenten beoordeelt de uitkomst van de procedure als niet onafhankelijk (46% vindt de uitkomst wel onafhankelijk; 16% had hierover geen mening). Kritische respondenten lichten hun oordeel bijvoorbeeld als volgt toe:

De onafhankelijkheid van het Kifid, en laat ik het mild zeggen, trek ik enigszins in twijfel.

Je verwacht objectiviteit terwijl het de slager is die haar eigen vlees keurt.

Kifid presenteert zich als een onafhankelijke deskundige geschillencommissie en dat is niet waargemaakt; te meer nu duidelijk was dat dossierkennis ontbrak. Daarnaast heb ik sterk de indruk dat de hand boven het hoofd van de dienstverlener gehouden wordt, kortom geen onafhankelijk Kifid. Mijn vertrouwen in het Kifid is echt nihil.

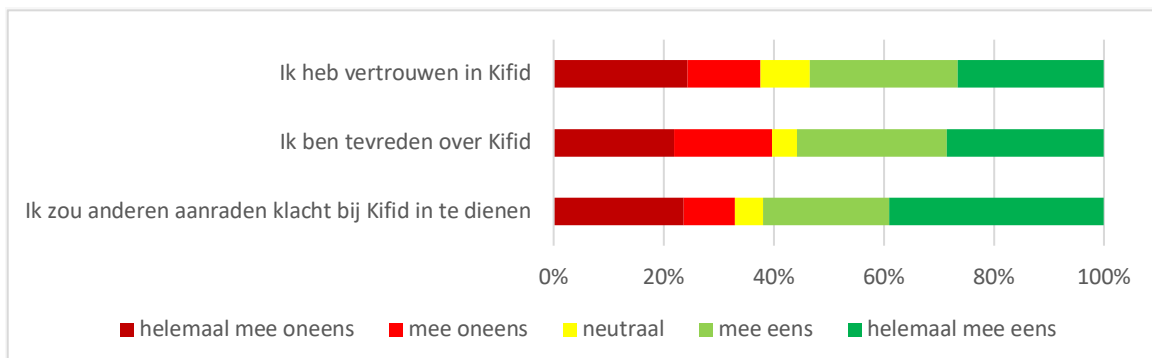
Het Kifid is absoluut niet onpartijdig/onafhankelijk. De consument staat bij voorbaat met 1-0 (of meer) achter.

Wiens brood men eet...

5.9 Eindoordeel en rapportcijfer Kifid

Tot slot hebben we de respondenten nog enkele algemene vragen en stellingen voorgelegd over Kifid. Die luiden als volgt: *Ik heb vertrouwen in Kifid, Ik ben in het algemeen tevreden over Kifid en Ik zou anderen aanraden een klacht in te dienen bij Kifid.*

Figuur 10 Oordelen over Kifid



Zoals blijkt uit Figuur 10, heeft 43% van de respondenten vertrouwen in Kifid en heeft 38% geen vertrouwen in Kifid. Daarnaast is 56% van hen, in het algemeen, (zeer) tevreden over en is 40% (zeer) ontevreden over Kifid.

Bijna twee derde van de respondenten (62%) zou (zeer) waarschijnlijk ook anderen aanraden om een klacht in te dienen bij Kifid:

Mijn gevoel zegt dat Kifid een krachtige organisatie is met zeer deskundig en bekwaam personeel. Een telefoontje van Kifid kan tot veel resultaat leiden.

Eén derde (33%) zou Kifid niet bij anderen aanraden:

De werkwijze van Kifid is me door ervaring duidelijk geworden. Ik heb er geen vertrouwen in dat men onafhankelijk en eerlijk is.

Tot slot hebben wij de respondenten gevraagd om een rapportcijfer (tussen 1-10) te geven. Alle respondenten samen geven Kifid gemiddeld een 6,1.

6. HOE ERVAREN CONSUMENTEN BEMIDDELING EN EEN UITSPRAAK VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE?

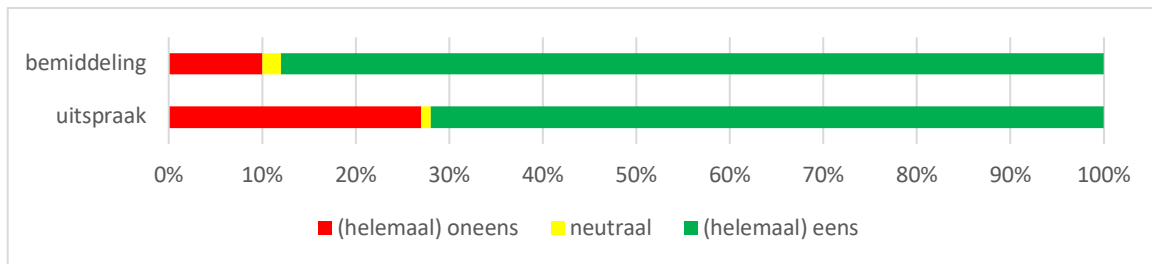
Eén van de gedachten achter de door Kifid in 2016 geïntroduceerde ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’ was dat bemiddeling de voorkeur verdient boven het doen van een uitspraak door de Geschillencommissie. Het is daarom interessant om te kijken of er verschillen zijn tussen de ervaringen van consumenten waarvoor geldt dat hun zaak door bemiddeling is afgehandeld en consumenten waarvoor geldt dat hun zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie. Overigens gaat het bij ‘bemiddeling’ en ‘uitspraak’ niet om eenduidige categorieën. Bij beide is soms wel en soms niet sprake van een hoorzitting. Tussen die subcategorieën kunnen ook weer verschillen bestaan. We gaan in deze paragraaf primair in op de verschillen tussen procedures die zijn geëindigd door bemiddeling of met een uitspraak, maar gaan zo nodig ook in op verschillen tussen zaken met of zonder hoorzitting.

6.1 Oordelen over onderdelen van de Kifid-procedure

We kijken eerst naar de opvattingen van de consumenten over de Kifid-procedure. Voor de meeste stellingen die we daarover aan de respondenten hebben voorgelegd, zijn geen grote verschillen te zien tussen personen wier zaak door bemiddeling is geëindigd en personen waarvan de zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie. Bij sommige aspecten van de procedure zien we echter wel een aantal opvallende verschillen tussen beide categorieën.

Een eerste verschil betreft de stelling: *Ik werd op de hoogte gehouden van de voortgang van de zaak.*

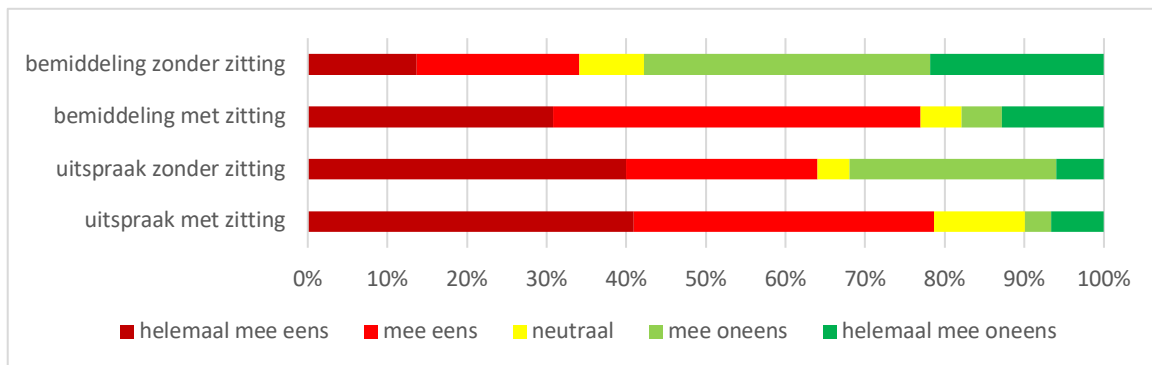
Figuur 11 Reactie op stelling: Ik werd op de hoogte gehouden van de voortgang van mijn zaak



Respondenten waarvan de zaak door bemiddeling is opgelost reageren positiever op de stelling dat dat Kifid hen goed op de hoogte hield van de voortgang van de zaak dan respondenten waarvan de zaak is afgerond met een uitspraak van de Geschillencommissie (88% is het (helemaal) met die stelling eens, tegen 72% van de groep die een uitspraak heeft gekregen).

Een ander verschil betreft het oordeel over de lengte van de procedure.

Figuur 12 Reactie op stelling: De procedure duurde te lang



Uit Figuur 12 blijkt dat degenen wier zaak is geëindigd zónder hoorzitting in het algemeen positiever zijn over de tijdigheid van de procedure dan degenen wier zaak is geëindigd mét een hoorzitting. Dit geldt zowel voor zaken die zijn afgehandeld met bemiddeling als zaken die zijn afgehandeld met een uitspraak van de Geschillencommissie. Consumenten zijn echter aanzienlijk positiever over de eerste dan over de tweede categorie. Het aantal consumenten dat vindt dat de procedure mét een hoorzitting te lang duurde, is bij beide categorieën nagenoeg gelijk.

6.2 Ervaren procedurele rechtvaardigheid

Deze verschillen in de beoordeling van de Kifid-procedure zien we ook terug in de ervaren procedurele rechtvaardigheid van de respondenten. Hiervoor is gebruik gemaakt van een samengestelde score.²⁸

Figuur 13 Ervaren procedurele rechtvaardigheid (bemiddeling en uitspraak Geschillencommissie)

	N	Gemiddelde ervaren procedurele rechtvaardigheid (schaal 1-5)
weet ik niet	25	3,0
met een uitspraak van de Geschillencommissie, na een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid	60	3,4
met een uitspraak van de Geschillencommissie, zonder een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid	154	3,3
door bemiddeling van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, na een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid	41	3,8
door bemiddeling van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, zonder een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid	219	4,2
Total	499	3,7

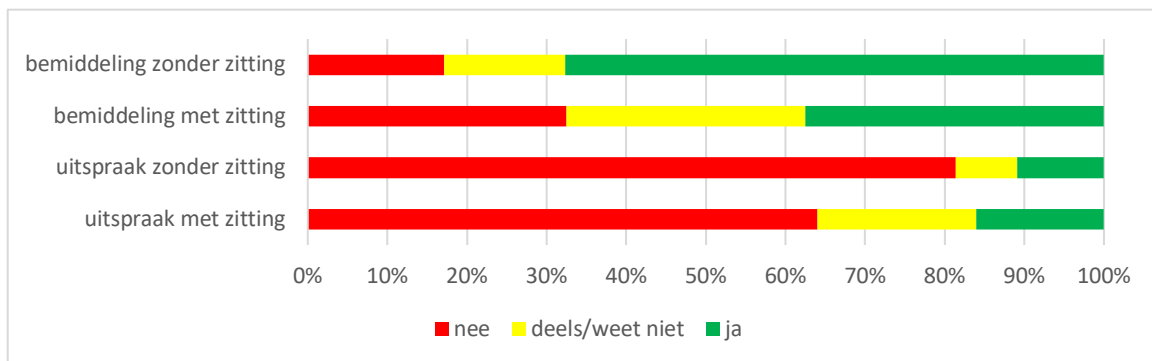
Figuur 13 laat zien dat personen waarvan de procedure is beëindigd met bemiddeling meer procedurele rechtvaardigheid hebben ervaren (3,8 - 4,2) dan personen waarvan de procedure is beëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie (3,3 – 3,4). Er is bij beide categorieën geen (significant) verschil tussen een procedure met of zonder hoorzitting.

²⁸ Voor meer informatie over de in dit onderzoek gebruikte schalen van 'procedurele rechtvaardigheid' en 'distributieve rechtvaardigheid', zie Bijlage II.

6.3 Uitkomst van de Kifid-procedure

Ook voor wat betreft de waardering van de uitkomst van de Kifid-procedure zijn er grote verschillen tussen de groep waarvan de procedure is geëindigd met bemiddeling en de groep waarvan de procedure is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie. Maar ook hier zijn er verschillen binnen beide categorieën (Figuur 14).

Figuur 14 Reactie op de stelling: Vindt u de uitkomst van uw zaak positief?

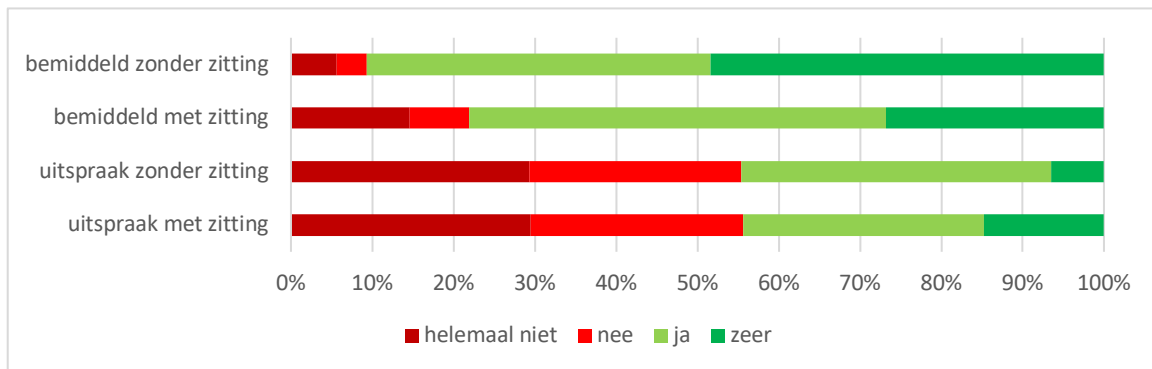


Uit Figuur 14 blijkt dat consumenten wier zaak door bemiddeling is beëindigd duidelijk positiever zijn over de uitkomst van de Kifid-procedure dan consumenten met een uitspraak van de Geschillencommissie. De meest waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat bij bemiddeling beide partijen instemmen met de uitkomst, terwijl bij een uitspraak van de Geschillencommissie er altijd één winnaar en één verliezer is. Echter, ook binnen de groep 'bemiddeling' zijn er verschillen. Wanneer sprake is van bemiddeling zonder zitting, dan zijn bijna twee keer zo veel consumenten (68% versus 38%) positief over de uitkomst. Andersom zijn bijna twee keer zo veel consumenten wier zaak met bemiddeling na een zitting is geëindigd negatief over de uitkomst (33% versus 17%). Een verklaring van dit verschil zou kunnen zijn dat als uit een klacht direct blijkt dat de dienstverlener fout zit, de zaak snel en eenvoudig kan worden afgehandeld met een bemiddeling, zonder dat de zaak ter zitting hoeft te worden behandeld. Bij een uitspraak van de Geschillencommissie zijn daarentegen bij een procedure mét een hoorzitting (relatief gezien) meer consumenten positief over de uitkomst dan bij een procedure zónder hoorzitting.

6.4 Acceptatie van het Kifid-oordeel

Bij de bereidheid om het Kifid-oordeel te accepteren zijn er eveneens grote verschillen tussen beide categorieën.

Figuur 15 Acceptatie Kifid-oordeel

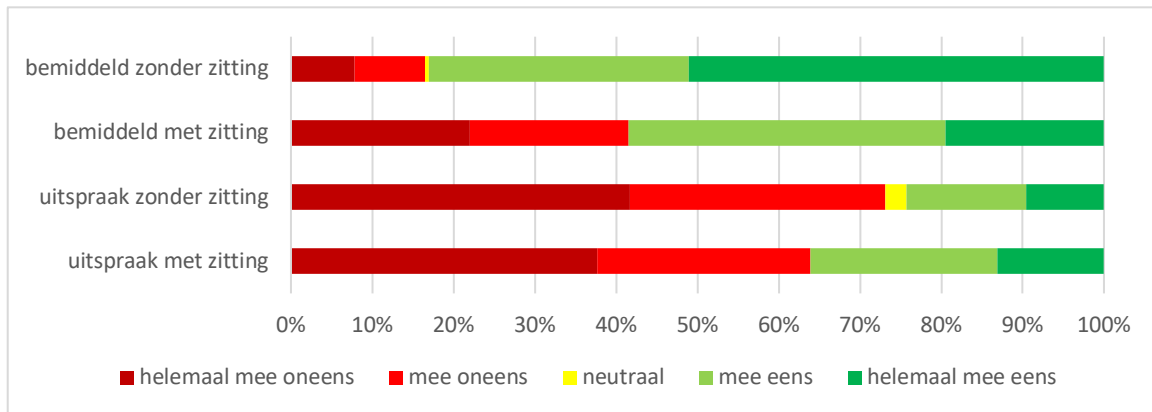


Uit Figuur 15 blijkt dat de acceptatie van de uitkomst aanzienlijk groter is als de zaak is geëindigd met een bemiddeling dan met een uitspraak van de Geschillencommissie. Is bemiddeld zonder zitting, dan is de acceptatie het grootste, maar de verschillen tussen de beide subcategorieën zijn hier minder groot.

6.5 Eindoordeel en rapportcijfer Kifid

Ook als we kijken naar het algemene oordeel over Kifid (gemeten door de reactie op de stelling: *Ik ben tevreden over Kifid*), zien we een aantal opvallende verschillen tussen (en binnen) de twee onderscheiden categorieën (Figuur 16).

Figuur 16 Algemeen oordeel over Kifid ('Ik ben tevreden over Kifid')



Personen wier zaak is bemiddeld zijn aanzienlijk positiever over Kifid dan personen wier zaak is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie. Binnen de categorie 'bemiddeld' zijn personen in de subcategorie 'bemiddeld zonder zitting' nog weer aanzienlijk positiever dan personen in de subcategorie 'bemiddeld met zitting'.

Het gemiddelde rapportcijfer voor Kifid was 6,1. Maar ook hier zijn er opmerkelijke verschillen tussen de waardering van bemiddeling en een uitspraak van de Geschillencommissie (Figuur 17).

Figuur 17 Rapportcijfer Kifid (bemiddeling en uitspraak Geschillencommissie)

	N	Gemiddeld rapportcijfer (1-10)
weet ik niet	25	4,6
met een uitspraak van de Geschillencommissie, na een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag	61	4,8
met een uitspraak van de Geschillencommissie, zonder een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag	156	4,7
door bemiddeling van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, na een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag	41	6,3
door bemiddeling van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, zonder een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag	217	7,7
Total	500	6,1

Respondenten waarvan de procedure is beëindigd met bemiddeling geven het Kifid een (dikke) voldoende (6,2 – 7,6), maar respondenten waarvan de procedure is beëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie geven Kifid een (dikke) onvoldoende (4,6 – 4,7). Het is opvallend dat bij bemiddeling de groep mét een hoorzitting bijna 1,5 punt lager scoort dan de groep zónder hoorzitting, maar dat bij een uitspraak van de Geschillencommissie het verschil tussen zaken mét en zónder hoorzitting nihil is.

7. HOE KUNNEN DE CONSUMENTENERVARINGEN WORDEN VERKLAARD?

Zoals eerder uiteengezet, staan in dit onderzoek twee hypothesen centraal. In deze paragraaf zullen we door middel van een statische analyse beide hypothesen toetsen.²⁹

7.1 Wat bepaalt het algemeen oordeel over Kifid?

Volgens de eerste hypothese wordt het algemeen oordeel over Kifid zowel beïnvloed door de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure als door de uitkomst van de klachtenprocedure. Om deze hypothese te toetsen voeren we een regressie uit met het door de respondent gegeven rapportcijfer (tussen de 1 en 10) als afhankelijke variabele. Onder 'de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure' verstaan wij (a) de ervaren procedurele rechtvaardigheid (de samengestelde score) én (b) of de zaak is beëindigd na bemiddeling of met een uitspraak van de Geschillencommissie. Onder 'de uitkomst van de klachtenprocedure' verstaan wij (a) de ervaren distributieve rechtvaardigheid (de samengestelde score) én (b) of er sprake was van een volgens de respondent positieve uitkomst. Deze laatste potentiële factor is met name van belang om mee te nemen in de analyse omdat uit de gegevens blijkt dat de groep respondenten bij wie was bemiddeld veel vaker van mening waren dat er in hun zaak een voor hen positieve uitkomst was bereikt. Door de factor 'gunstigheid van de uitkomst' ook mee te nemen in de analyse kan worden gekeken of bemiddeling als zodanig positief samenhangt met het algemeen oordeel of dat dit effect werkt via de band van de gunstigheid van de uitkomst.

Uit de regressieanalyse blijkt dat er sprake is van een vrij sterk verband tussen enerzijds het Kifid-rapportcijfer en anderzijds procedurele rechtvaardigheid³⁰ en distributieve rechtvaardigheid.³¹ Er is een vrij zwak verband tussen het Kifid-rapportcijfer en de mate waarin de uitkomst als positief is ervaren.³² Of de zaak is geëindigd na bemiddeling of door een uitspraak van de Geschillencommissie bleek ook van belang voor het gegeven

²⁹ We noemen hier alleen de relevante uitkomsten. Zie Bijlage II voor de tabellen van de regressieanalyse.

³⁰ $B=1.069$, $p<.01$.

³¹ $B=1.046$, $p<.01$.

³² $B=.278$, $p<.01$.

rapportcijfer.³³ Met betrekking tot onze hypothese: indien respondenten beter te spreken waren over de procedurele rechtvaardigheid én de distributieve rechtvaardigheid (en als ze de uitkomst gunstiger vonden), gaven ze Kifid een hoger rapportcijfer. Dit betekent dat onze eerste hypothese wordt bevestigd. De vier factoren tezamen (het model) kunnen ongeveer 80% van de variatie in het Kifid-rapportcijfer verklaren.

7.2 Wanneer zijn consumenten bereid om het Kifid-oordeel te accepteren?

De tweede hypothese luidde dat als consumenten tijdens de Kifid-procedure meer procedurele rechtvaardigheid ervaren, ze eerder bereid zijn om het Kifid-oordeel te accepteren. Respondenten is gevraagd aan te geven of ze bereid waren de uitkomst van de zaak te accepteren. De antwoordmogelijkheden waren: ‘nee, helemaal niet’; ‘nee, niet’; ‘ja, bereid’; ‘ja, helemaal bereid’. Omwille van de analyse zijn de respondenten opgedeeld in twee groepen (de groep die aangaf níet bereid te zijn de uitkomst te accepteren en de groep die aangaf wél bereid te zijn de uitkomst te accepteren). Vervolgens is gekeken welke factoren van invloed zijn op de kans dat de respondent in de groep ‘bereid de uitkomst te accepteren’ valt. Net als bij de eerste hypothese, kijken we nu ook naar zowel naar de invloed van ‘de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure’ als naar de invloed van ‘de uitkomst van de klachtenprocedure’.

Uit de regressieanalyse blijkt elk van de meegenomen factoren (bemiddeling of niet³⁴, procedurele rechtvaardigheid³⁵, distributieve rechtvaardigheid³⁶ en wel of geen positieve uitkomst³⁷) relevant is voor de kans dat de respondent bereid is om het Kifid-oordeel te accepteren. Dat betekent dat als is bemiddeld, de uitkomst vaker wordt geaccepteerd dan wanneer de zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie (ongeacht het oordeel over de andere factoren). Als de ervaren procedurele rechtvaardigheid hoger is, is de respondent eerder bereid het oordeel te accepteren. Voor de distributieve rechtvaardigheid en de mate waarin sprake was van een positieve uitkomst geldt hetzelfde

³³ B=.390, p<.05.

³⁴ B=1.310, p<.01.

³⁵ B=.759, p<.01.

³⁶ B=1.599, p<.01.

³⁷ B=.852, p<.01.

verband: als deze hoger zijn gewaardeerd, is de klager eerder bereid het oordeel te accepteren. Kort maar goed, de mate van acceptatiebereidheid hangt zowel af van wijze van behandelen van de zaak als van het oordeel van de respondent over de uitkomst. Dat betekent dat ook onze tweede hypothese wordt bevestigd, met als toevoeging dat ook andere zaken dan de ervaren procedurele rechtvaardigheid van belang zijn voor de acceptatie van het Kifid-ordeel.

7.3 Waarom zijn consumenten positiever over bemiddeling dan over een uitspraak van de Geschillencommissie?

De hiervoor besproken bevindingen kunnen als volgt worden samengevat. Zowel de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure als de uitkomst van de klachtenprocedure zijn relevant voor het algemene oordeel van consumenten en voor hun bereidheid de uitkomst te accepteren. Mensen bij wie is bemiddeld zijn vaker bereid de uitkomst te accepteren dan wanneer hun zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie (ongeacht of ze de gang van zaken meer procedureel rechtvaardig vonden en/of de uitkomst als distributief rechtvaardig en/of positief zagen). Ze zijn niet zonder meer tevredener over Kifid. Bij die conclusie moet echter wel een belangrijke kanttekening worden geplaatst. Eerder zagen we immers dat de uitkomsten van zaken waarin door Kifid is bemiddeld veel vaker als positief worden bestempeld door de consument. En het krijgen van een positieve uitkomst is wel weer van belang voor het gegeven rapportcijfer. Of bemiddeling (als zodanig) ervoor zorgt dat klagers hun uitkomst als positief gaan zien, of dat alleen bij de 'gladde gevallen' door Kifid voor bemiddeling wordt gekozen, is niet duidelijk. De verschillen tussen bemiddeling en een uitspraak van de Geschillencommissie zijn wel dermate groot, dat het moeilijk voorstelbaar is dat de aard van de zaak hierbij helemaal geen rol speelt. Nader onderzoek zal moeten uitwijzen of bemiddeling in alle soorten zaken zorgt voor meer als positief ervaren uitkomsten, of dat dit alleen in bepaalde gevallen zo is.

Tot slot een punt dat ook buiten de context van dit onderzoek relevant is. We zagen dat zowel de ervaren procedurele rechtvaardigheid als de ervaren distributieve rechtvaardigheid ongeveer even sterk van belang zijn voor het rapportcijfer en de acceptatiebereidheid. Op basis van dit onderzoek kan geen antwoord worden gegeven op de vraag of meer

procedurele rechtvaardigheid leidt tot meer distributieve rechtvaardigheid, of omgekeerd.

8. CONCLUSIE

8.1 Belangrijkste bevindingen

In dit onderzoek is door middel van een representatieve enquête onder 506 personen onderzocht hoe consumenten de Kifid-klachtenprocedure hebben ervaren. Dit zijn de vijf belangrijkste uitkomsten van het onderzoek:

- De meeste consumenten zijn positief over de mate van procedurele rechtvaardigheid van de Kifid-procedure. Zij vinden dat er goed naar hen is geluisterd, dat ze serieus zijn genomen en dat ze met respect zijn behandeld. De meeste consumenten vinden echter ook dat de Kifid-procedure te lang duurt.
- De helft van de consumenten (49%) vindt de uitkomst van de Kifid-procedure niet eerlijk en ruim één derde van de consumenten (38%) vindt het Kifid-oordeel niet onafhankelijk.
- Het algemeen oordeel over Kifid wordt zowel beïnvloed door de gang van zaken tijdens de Kifid-procedure als door de uitkomst van de klachtenprocedure.
- Als consumenten tijdens de Kifid-procedure meer procedurele rechtvaardigheid ervaren, zijn ze eerder bereid om het Kifid-oordeel te accepteren.
- Consumenten geven Kifid als gemiddeld rapportcijfer een 6,1. Personen waarvan de procedure is beëindigd met bemiddeling geven Kifid een (dikke) voldoende (6,2 - 7,6) en personen waarvan de procedure is beëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie geven Kifid een (dikke) onvoldoende (4,6 - 4,7). Het is onduidelijk of dit verschil kan worden verklaard door de wijze van behandeling, door de aard van de zaken, of door een combinatie van beide.

8.2 Lessen uit dit onderzoek

De nieuwe visie op klachtbehandeling heeft effect...

Het onderzoek laat zien dat de in 2016 door Kifid ingevoerde 'nieuwe visie op klachtbehandeling' zijn vruchten afwerpt. De aanleiding voor deze nieuwe benadering was de kritiek dat Kifid te weinig luisterde naar de consument, de procedure te juridisch had ingericht en onvoldoende aandacht had voor de verschillen in positie van financieel dienstverlener en consument. Uit het onderzoek blijkt dat vier jaar na de implementatie van de 'nieuwe visie' veel van deze kritiekpunten zijn aangepakt en dat de meeste consumenten positief zijn over de mate van procedurele rechtvaardigheid van de Kifid-procedure. In aansluiting op de onderliggende theorie van de 'nieuwe visie' bevestigt het onderzoek bovendien dat procedurele rechtvaardigheid bijdraagt aan meer tevreden klagers en een belangrijke rol speelt bij de acceptatie van het Kifid-oordeel. Bij deze conclusie moeten echter ook twee kritische kanttekeningen worden gemaakt.

...maar tijdigheid en onafhankelijkheid verdienen extra aandacht...

De eerste kanttekening is dat de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' nog niet op alle vlakken voor verbetering heeft gezorgd. De meeste consumenten vinden dat de Kifid-procedure nog te lang duurt en een relatief grote groep consumenten zet vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de Kifid-oordelen. Het is zowel voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid als voor de acceptatie van de Kifid-oordelen belangrijk om ook deze twee aspecten in de toekomst verder te verbeteren.

...en consumenten zijn kritisch over de Geschillencommissie

De tweede kanttekening is dat de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' tot nu toe alleen bij bemiddeling tot positieve resultaten heeft geleid, maar nog niet bij zaken die zijn afgehandeld met een uitspraak van de Geschillencommissie. Personen waarvan de procedure is beëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie ervaren minder procedurele rechtvaardigheid, zijn minder tevreden, en zijn minder bereid om het Kifid-

oordeel te accepteren. Terwijl de 'nieuwe visie' bij bemiddeling heeft geleid tot mooie rapportcijfers, geven de meeste consumenten de procedure die leidt tot een uitspraak van de Geschillencommissie nog steeds een dikke onvoldoende. Nu de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' zijn meerwaarde heeft bewezen bij bemiddeling, is het belangrijk om na te denken hoe in de toekomst deze benadering ook bij uitspraken van de Geschillencommissie kan bijdragen aan meer procedurele rechtvaardigheid.

LITERATUURLIJST

Bos, K. van den (2007), 'Procedurele rechtvaardigheid: beleving en implicaties,' in: A.F.M. Brenninkmeijer (red.), *Werken aan behoorlijkheid: de Nationale ombudsman in zijn context*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers, p. 183-198.

Bos, K. van den & Van der Velden, L. (2013). *Legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten en ervaren procedurele rechtvaardigheid*. (Prettig Contact met de Overheid 4). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Cherednychenko, O. (2015), 'Public and Private Enforcement of European Private Law in the Financial Services Sector', *European Review of Private Law* (23) 4, 621-647.

Creutzfeldt, N. (2014), 'How Important is Procedural Justice for Consumer Dispute Resolution? A Case Study of an Ombudsman Model for European Consumers,' *Journal of Consumer Policy* 37 (4), 527-546.

Creutzfeldt, N. (2016), *Trusting the Middle-Man: Impact and Legitimacy of Ombudsmen in Europe*. (Project Report). London: Westminster Law School.
https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf

Creutzfeldt, N. & Bradford, B. (2016), 'Dispute Resolution Outside of Courts: Procedural Justice and Decision Acceptance Among Users of Ombuds Services in the UK,' *Law & Society Review*, 50 (4), 985-1016.

Ernste, P. (2015), 'Niet-bindend advies bij de Geschillencommissie van Kifid,' *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken*, 9-15.

Hertogh, M. (2015), 'What Moves Joe Driver? How Perceptions of Legitimacy Shape Regulatory Compliance among Dutch Traffic Offenders,' *International Journal of Law, Crime and Justice* 43 (2), 214-234.

Hertogh, M., Schudde, L & Winter, H. (2013), 'Geen woorden, maar daden: de invloed van legitimiteit en vertrouwen op het nalevingsgedrag van verkeersovertreders,' *Recht der Werkelijkheid* 34 (2), 89-112.

Hodges, C., Benöhr, I, Creutfeldt-Banda, N. (2012), *Consumer ADR in Europe*. Oxford/Portland: Hart Publishing.

Hondius, E. (2014) 'Kroniek algemeen,' *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht*, 42 (5).

Hough, M., Jackson J., Bradford, B, (2013), 'Legitimacy, Trust and Compliance: An Empirical Test of Procedural Justice Theory Using the European Social Survey,' in: Tankebe, J. & Liebling, A. (eds.), *Legitimacy and Criminal Justice: An International Exploration*. Oxford: Oxford University Press, 326-352.

Kifid (2015), *Jaarverslag 2015*. https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2018/07/Jaarverslag_2015.pdf

Kifid (2019), *Jaarverslag 2019*. <https://jaarverslag.kifid.nl/>

Klaassen, C. (2014), 'Verzekeringsgeschillen en ADR. Enkele observaties over geschilbeslechting in "een kleine wereld",' *Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade* (22) 4.2.

Kooiman, J. (2013), 'Mogelijkheid oordeel te negeren maakt van klachtenloket Kifid tandeloze tijger,' *Het Financieele Dagblad* 28 mei 2013, p. 21.

Leeser, J. (2013), 'Kifid heeft nog een lange weg te gaan', *Het Financieele Dagblad* 28 juni 2013, p. 11.

Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988), *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum Press.

Lind, E.A. et al. (1990), 'In the Eye of the Beholder: Tort Litigants' Evaluations of Civil Justice System Experiences. *Law & Society Review* 24 (4), 953- 996.

Ruinaard, E. (2017), 'Kifid's visie op klachtbehandeling,' *Tijdschrift voor klachtrecht*, 13 (3), 10-12.

Stein, P.A. & Rueb, A.S. (2011), *Compendium van het burgerlijk procesrecht*. Deventer: Kluwer.

Thibaut, J. & Walker, L. (1975), *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale, NJ: L. Erlbaum Associates.

Tyler, T. (1990), *Why People Obey the Law*. Princeton: Princeton University Press.

Velthoven, B. van (2011), 'Over het relatieve belang van een eerlijke procedure: procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland,' *Themis* 1, 7-16.

Welsh, N.A. (2002), 'Disputants' Decision Control in Court-Connected Mediation: A Hollow Promise Without Procedural Justice,' *Journal of Dispute Resolution* 1. 179-192.

BIJLAGE I: Vragenlijst

Onderzoek: Uw ervaring met het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

Veel dank voor uw bereidheid om deel te nemen aan dit onderzoek. Het doel van deze (anonieme) vragenlijst is om uw ervaringen met het Kifid in kaart te brengen en hieruit lessen te trekken voor de toekomst. Wat ging er goed en wat zou er nog verbeterd kunnen worden?

De volgorde van de vragen volgt de opeenvolgende stappen in de klachtprocedure: de fase voordat u contact opnam met het Kifid, het eerste contact, de procedure, het bereikte resultaat, en uw algemene indruk van het Kifid.

Het invullen van deze enquête duurt maximaal 15 minuten.

Deel 1: Voorafgaand aan uw contact met Kifid

1. Heeft u zelf een klacht ingediend bij het Kifid; of heeft u namens iemand anders een klacht ingediend?

- ik heb zelf een klacht ingediend bij het Kifid
- ik heb als advocaat een klacht ingediend namens mijn cliënt
- ik heb als professioneel belangenbehartiger een klacht ingediend namens mijn cliënt
- ik heb als gemachtigde een klacht ingediend ten behoeve van iemand anders (bijvoorbeeld een familielid of anders)
- anders, namelijk...

2. Kunt u, in uw eigen woorden, kort omschrijven wat uw klacht was?

[open veld]

3. Wanneer is het probleem ontstaan waarover u de klacht bij Kifid heeft ingediend?

- minder dan 3 maanden geleden
- tussen 3 en 6 maanden geleden
- langer dan 6 maanden geleden
- weet ik niet

4. Voordat u uiteindelijk contact opnam met het Kifid heeft u zelf al veel tijd en energie besteed om dit probleem op te lossen.

[helemaal mee eens/mee eens/weet niet; geen mening/mee oneens/helemaal mee oneens]

5....En wat verwachtte u dat het Kifid voor u zou kunnen doen?

[open veld]

6. Hoe belangrijk waren voor u de volgende doelen, toen u besloot om een klacht in te dienen bij het Kifid?

[heel belangrijk/belangrijk/weet niet, geen mening/onbelangrijk/heel onbelangrijk]

- ik wilde dat iemand mijn probleem zou oplossen
- ik wilde iemand die naar mij luisterde
- ik wilde excuses
- ik wilde financiële compensatie; mijn geld terugkrijgen
- ik wilde de manier van werken van de financiële dienstverlener veranderen
- ik wilde voorkomen dat anderen hetzelfde probleem zouden krijgen
- ik wilde met respect behandeld worden

Deel 2: Het eerste contact met Kifid

7. Is dit de eerste keer dat u betrokken bent bij een Kifid procedure?

[ja/nee]

8. Hoe wist u van het bestaan van het Kifid?

- via mijn financiële dienstverlener (bank, verzekeraar, beleggingsadviseur, tussenpersoon)
- via de Kifid website
- via Internet (bijvoorbeeld via Google)
- via de media (krant, radio, televisie)
- via vrienden, familie, collega's
- via een consumentenorganisatie
- anders, namelijk...

9. Hoe heeft u voor het eerst contact opgenomen met het Kifid?

- telefoon
- brief
- email
- Kifid website
- iemand anders heeft namens mij contact opgenomen (advocaat; tussenpersoon, enz)
- sociale media (Facebook; Twitter)
- anders, namelijk...

10. Wanneer heeft u (voor deze klacht) voor het eerst contact opgenomen met het Kifid?

- minder dan 3 maanden geleden
- tussen 3 en 6 maanden geleden
- langer dan 6 maanden geleden
- weet ik niet

11. Wat was uw indruk van de Kifid-medewerkers bij het eerste contact?

[meerdere antwoorden mogelijk]

De Kifid-medewerkers...

- ...waren behulpzaam
- ...begrepen mijn klacht
- ...hadden verstand van zaken
- ...waren vriendelijk en respectvol
- ...waren betrouwbaar en handelden met de beste bedoelingen
- ...waren geïnteresseerd in mijn verhaal
- ...waren neutraal en onbevooroordeeld
- ...weet ik niet/kan ik mij niet meer herinneren

Deel 3: De procedure bij Kifid

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de Kifid-procedure en over uw verwachtingen van deze procedure.

12. Mijn zaak is geëindigd:

- door **bemiddeling** van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, **zonder** een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag.
- door **bemiddeling** van Kifid tussen mij en mijn financiële dienstverlener, **na een bijeenkomst (hoorzitting)** bij Kifid in Den Haag.
- met een **uitspraak** van de Geschillencommissie; **zonder** een bijeenkomst (hoorzitting) bij Kifid in Den Haag
- met een **uitspraak** van de Geschillencommissie; **na een bijeenkomst (hoorzitting)** bij Kifid in Den Haag
- weet ik niet

13. Bent u - in het algemeen - tevreden over de manier waarop het Kifid uw klacht heeft behandeld?

[zeer tevreden/tevreden/weet niet, geen mening/ontevreden/zeer ontevreden]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

14. Verliep de behandeling van uw klacht door het Kifid zoals u had verwacht?

[precies zoals ik had verwacht/ongeveer wat ik had verwacht/weet niet, geen mening/niet wat ik had verwacht/totaal niet wat ik had verwacht]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

15. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst in uw zaak)?

[helemaal mee eens/mee eens/weet niet, geen mening/mee oneens/helemaal mee oneens]

- De informatie die ik heb ontvangen was accuraat
- Ik werd op de hoogte gehouden over de voortgang van mijn zaak
- De procedure duurde te lang
- Ik kon mijn mening geven
- De klachtbehandelaar begreep mijn zaak
- De klachtbehandelaar nam mij serieus
- De klachtbehandelaar was onpartijdig
- Ik werd vriendelijk en met respect behandeld
- Ik had de indruk dat ik de klachtbehandelaar kon vertrouwen

16. Hoe lang dacht u van tevoren dat de procedure bij het Kifid zou duren?

- minder dan 1 maand
- tussen 1 en 3 maanden
- langer dan 3 maanden
- weet ik niet

17. Hoe lang heeft de procedure bij het Kifid uiteindelijk geduurd?

- minder dan 1 maand
- tussen 1 en 3 maanden
- langer dan 3 maanden
- weet ik niet

18. Op welke manier had u (hoofdzakelijk) contact met het Kifid?

- telefonisch
- per brief
- via email
- via Mijn Kifid
- via iemand anders (advocaat; vertegenwoordiger; enz)

19. Was u tevreden met deze vorm van contact?

[zeer tevreden/tevreden/weet niet, geen mening/ontevreden/zeer ontevreden]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

20. Hoe vaak heeft u tijdens de klachtprocedure contact gehad met het Kifid (via de telefoon, per brief, via email, via Mijn Kifid...)?

- 0 keer
- 1 tot 3 keer
- 3 tot 5 keer
- meer dan 5 keer
- weet ik niet

21. Wilt u zelf nog iets toevoegen over de manier waarop het Kifid u klacht heeft behandeld (bijv. wat ging er goed of wat zou nog verbeterd kunnen worden)?

[open veld]

Deel 4: De uitkomst van de procedure bij Kifid

De volgende vragen gaan over de uitkomst van uw zaak, en hoe u deze heeft ervaren.

22. Op welke wijze is de procedure bij Kifid beëindigd?

- na bemiddeling door Kifid
- na uitspraak door de Geschillencommissie
- weet ik niet

23. Vindt u de uitkomst van uw zaak positief?

- Ja
- Nee
- Gedeeltelijk
- Weet ik niet

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

24. Was de uitkomst zoals u die van het Kifid had verwacht?

[helemaal wat ik had verwacht/ongeveer wat ik had verwacht/weet niet, geen mening/niet wat ik had verwacht/helemaal niet wat ik had verwacht]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

25. Bent u bereid om het bereikte resultaat van het Kifid te accepteren?

[zeer bereid/bereid/weet niet, geen mening/onbereid/zeer onbereid]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

26. Als u de uitkomst van het Kifid niet accepteert, wat wilt u dan doen?

Ik ga...

- in beroep bij de Commissie van Beroep
- een advocaat in de arm nemen
- de zaak aan de rechter voorleggen
- naar een andere instantie stappen (namelijk...)
- me erbij neerleggen
- anders, namelijk...

27. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het bereikte resultaat van het Kifid in uw zaak?

[helemaal mee eens/mee eens/weet niet, geen mening/mee oneens/helemaal mee oneens]

- De uitkomst is duidelijk
- De uitkomst is eerlijk
- De uitkomst is onafhankelijk
- Het verloop van de procedure was goed te volgen
- De procedure duurde te lang

28. Denkt u dat het Kifid, in andere vergelijkbare zaken, dezelfde uitkomst zal bereiken als in uw zaak?

[ja/waarschijnlijk wel/weet niet, geen mening/waarschijnlijk niet/nee]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

29. Had u zelf enige invloed had op het bereikte resultaat van het Kifid?

[ja/waarschijnlijk/weet niet, geen mening/waarschijnlijk niet/nee]

- Wilt u uw antwoord nog verder toelichten?

[open veld]

30. Welke van de volgende stellingen zijn op u van toepassing?

[helemaal mee eens/mee eens/weet niet, geen mening/mee oneens/helemaal mee oneens]

- Ik voel me verplicht om me aan de uitkomst van het Kifid te houden
- Ik heb vertrouwen in het Kifid
- Het Kifid handelt in overeenstemming met de wet

Deel 5: Algemene indruk van Kifid

De volgende vragen gaan over uw algemene indruk van het Kifid, vanaf het eerste contact tot aan het einde van uw zaak.

31. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de medewerkers van het Kifid?

[helemaal mee eens/mee eens/weet niet, geen mening/mee oneens/helemaal mee oneens]

De Kifid-medewerkers...

- ...deden wat ze beloofden
- ...begrepen mijn klacht
- ...waren voldoende deskundig om mijn klacht te behandelen
- ...waren gemakkelijk bereikbaar
- ...wisten waar ze het over hadden
- ...waren onafhankelijk
- ...hadden hetzelfde rechtvaardigheidsgevoel als ikzelf

32. Hoe eerlijk vond u de procedure bij het Kifid?

[heel eerlijk/eerlijk/weet niet, geen mening/oneerlijk/heel oneerlijk]

33. Zou u anderen aanbevelen een klacht in te dienen bij het Kifid?

[zeer waarschijnlijk wel/waarschijnlijk wel/weet niet, geen mening/waarschijnlijk niet/zeer waarschijnlijk niet]

34. Hoe tevreden bent u, in het algemeen, over het Kifid?

[zeer tevreden/tevreden/weet niet, geen mening/ontevreden/zeer ontevreden]

35. Als u de dienstverlening van het Kifid een rapportcijfer tussen de 1 en de 10 zou moeten geven, welk cijfer zou u dan geven?

[1/10]

Deel 6: Uw achtergrond en ruimte voor aanvullende opmerkingen

36. Bent u

- man
- vrouw
- anders
- wil ik niet zeggen

37. Wat is uw leeftijd?

- 18-30 jaar
- 31-60 jaar
- > 60 jaar
- wil ik niet zeggen

38. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

- lagere school
- middelbare school
- LBO/MAVO/VMBO
- MBO/HAVO
- VWO/HBO/Universiteit
- wil ik niet zeggen

39. Wat is uw netto-inkomen per maand?

- minder dan €1000
- €1000 - €2500
- €2500 - €4000
- €4000 - €5500
- €5500 - €7000
- €7000 en hoger
- wil ik niet zeggen

40. Wilt u, naar aanleiding van deze vragenlijst over het Kifid, zelf nog iets toevoegen?

[open veld]

41. De onderzoekers willen als aanvulling op deze vragenlijst ook een aantal (vertrouwelijke) gesprekken voeren over uw ervaringen met het Kifid. Mogen wij hierover contact met u opnemen?

(In dat geval kunt u hieronder uw email-adres of telefoonnummer vermelden. Wij gaan uiteraard zorgvuldig om met uw persoonsgegevens).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

BIJLAGE II: Gebruikte schalen

Procedurele rechtvaardigheid

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	471	93,1
	Excluded ^a	35	6,9
	Total	506	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	7

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
[De procedure duurde te lang] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,895
[Ik kon mijn mening geven] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,781
[De klachtbehandelaar begreep mijn zaak] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,730
[De klachtbehandelaar nam mij serieus] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,722
[De klachtbehandelaar was onpartijdig] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,740
[Ik werd vriendelijk en met respect behandeld] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,748
[Ik had de indruk dat ik de klachtbehandelaar kon vertrouwen] Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de Kifid-procedure (voorafgaand aan de uitkomst van uw zaak)?	,733

Distributieve rechtvaardigheid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	4

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
[De uitkomst is duidelijk] Bent u het eens of oneens met volgende stellingen over het bereikte resultaat van het Kifid in uw zaak?	,742
[De uitkomst is eerlijk] Bent u het eens of oneens met volgende stellingen over het bereikte resultaat van het Kifid in uw zaak?	,653
[De uitkomst is onafhankelijk] Bent u het eens of oneens met volgende stellingen over het bereikte resultaat van het Kifid in uw zaak?	,637
Denkt u dat Kifid, in andere vergelijkbare zaken, dezelfde uitkomst zal bereiken als in uw zaak?	,854

BIJLAGE III: Tabellen regressieanalyse

Tabel 1. Wat bepaalt het algemeen oordeel over Kifid?

Model		Unstandardized Coefficients		
		B	Std. Error	Sig.
1	(Constant)	4,720	,169	,000
	Bemiddeling (dummy)	2,792	,229	,000
2	(Constant)	5,530	,112	,000
	Bemiddeling (dummy)	1,145	,159	,000
	Procedurele rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,935	,074	,000
3	(Constant)	5,792	,092	,000
	Bemiddeling (dummy)	,602	,133	,000
	Procedurele rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,098	,080	,000
	Distributieve rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,257	,080	,000
4	(Constant)	5,904	,095	,000
	Bemiddeling (dummy)	,390	,142	,006
	Procedurele rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,069	,079	,000
	Distributieve rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,046	,096	,000
	Uitkomst positief (gecentreerd)	,278	,072	,000

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,492 ^a	,242	,240	2,468
2	,833 ^b	,694	,693	1,570
3	,895 ^c	,801	,799	1,269
4	,898 ^d	,807	,805	1,250

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	902,289	1	902,289	148,139	,000 ^b
	Residual	2826,142	464	6,091		
	Total	3728,431	465			
2	Regression	2587,162	2	1293,581	524,791	,000 ^c
	Residual	1141,269	463	2,465		
	Total	3728,431	465			
3	Regression	2984,964	3	994,988	618,299	,000 ^d
	Residual	743,467	462	1,609		
	Total	3728,431	465			
4	Regression	3008,438	4	752,110	481,564	,000 ^e
	Residual	719,993	461	1,562		
	Total	3728,431	465			

Tabel 2. Wanneer zijn consumenten bereid om het Kifid-oordeel te accepteren?

	B	S.E.	Sig.
Step 1^a			
Bemiddeling (dummy)	1,310	,403	,001
Procedurele rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	,759	,221	,001
Distributieve rechtvaardigheid (schaal, gecentreerd)	1,599	,284	,000
Uitkomst positief (gecentreerd)	,852	,224	,000
Constant	1,856	,370	,000