

University of Groningen

## Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid

Hertogh, Marc; Marseille, Bert; Wever, Marc

*Published in:*  
 Nederlands Juristenblad NJB

**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: Hoe ervaren consumenten het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)? *Nederlands Juristenblad NJB*, 96(17), 1390-1397. Artikel NJB 2021/1227.

### 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).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### 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.*

# Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid

## Hoe ervaren consumenten het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)?

Marc Hertogh, Bert Marseille & Marc Wever<sup>1</sup>

Kifid heeft in 2016 een ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’ ingevoerd. Centraal in deze nieuwe visie staat de notie van ‘procedurele rechtvaardigheid’. Op het eerste gezicht lijkt uit evaluatieonderzoek te volgen dat deze nieuwe visie zijn vruchten afwerpt. Positieve oordelen over Kifid ‘in het algemeen’ verhullen echter grote verschillen in de waardering van verschillende Kifid-procedures. Het onderzoek dat in dit artikel wordt beschreven laat zien dat dit verschil in waardering sterk samenhangt met de ervaren procedurele rechtvaardigheid in beide procedures. Het effect van de nieuwe visie lijkt zich te beperken tot de voorfase van de procedure waarin een substantieel aantal zaken met succes wordt bemiddeld, maar zij heeft in de ogen van consumenten nog niet geleid tot een verbetering van de ‘oude’ Kifid-procedure die uitmondt in een uitspraak. Welke lessen kunnen hieruit worden getrokken?

### 1. Inleiding

Consumenten met een klacht over een financieel product of een financiële dienst, zoals een hypotheek of een verzekering, kunnen terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid helpt deze consumenten om hun probleem met hun bank of verzekeraar op te lossen door bemiddeling of een (meestal) juridisch bindende uitspraak van haar Geschillencommissie en biedt op die manier laagdrempelige en deskundige geschilbeslechting als alternatief voor de rechter. Kifid is een van de vier door de overheid aangewezen buitengerechtelijke geschilinstanties.<sup>2</sup> In 2019 kwamen bij Kifid ruim 4500 klachten binnen, waarvan er iets meer dan 3400 inhoudelijk werden behandeld.<sup>3</sup>

Naast waardering klinkt er ook regelmatig stevige kritiek op het functioneren van Kifid.<sup>4</sup> Veelgehoorde kritiekpunten waren in het verleden onder meer dat Kifid te weinig luisterde naar de consument, de klachtenprocedure te juridisch had ingericht, te weinig inlevingsvermogen toonde en onvoldoende aandacht had voor het kennisverschil tussen financieel dienstverlener en consument.<sup>5</sup> In reactie hierop heeft Kifid in 2016 een ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’ geïntroduceerd.<sup>6</sup> In die visie is het uitgangspunt dat een goede klachtbehandeling: onpartijdig is; gaat over de werkelijke klacht(en) van de consument; zo duidelijk mogelijk is over de gang van zaken; en aan een minnelijke oplossing de voorkeur geeft boven een uit-

spraak. 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.’<sup>7</sup>

Inmiddels zijn we ruim vier jaar verder. Hoe staat het nu met de ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’; en wat merken consumenten hiervan?

Kifid moet wettelijk gezien ten minste iedere vier jaar geëvalueerd worden door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. Afgelopen najaar heeft minister Hoekstra (Financiën) de Evaluatie Kifid 2020 aan de Tweede Kamer

**Hoe staat het nu met de ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’; en wat merken consumenten hiervan?**

aangeboden.<sup>8</sup> Dit onderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau SEO Economisch Onderzoek, heeft met name gekeken naar drie aspecten: de formele verankering van de onafhankelijkheid van Kifid; de borging van de consumentenbelangen; en de doelmatigheid en de kosten van de klachtafhandeling.<sup>9</sup> Het SEO-rapport geeft een goed algemeen beeld van het functioneren van Kifid in de periode 2016-2020. Het rapport besteedt echter maar in beperkte mate aandacht aan de door consumenten ervaren procedurele rechtvaardigheid en trekt ook geen conclusies over het effect van de 'nieuwe visie op klachtbehandeling'. In aanvulling op het SEO-rapport, presenteren we daarom in dit artikel de uitkomsten van een empirisch onderzoek onder ruim 500 personen die een procedure bij Kifid hebben doorlopen. De centrale vraag van dit artikel luidt: Hoe ervaren consumenten de werkwijze van Kifid; wat is hierbij de rol van procedurele rechtvaardigheid; en welke lessen kunnen we hieruit trekken over de 'nieuwe visie op klachtbehandeling'? Ons onderzoek geeft meer reliëf aan de uitkomsten van de SEO-evaluatie en biedt op die manier een completer beeld van de sterke en zwakke kanten van de (nieuwe) Kifid-procedure.

Hierna wordt eerst de klachtenprocedure bij Kifid geschetst. Daarna gaan we kort in op de theoretische achtergrond van procedurele rechtvaardigheid. Vervolgens wordt de onderzoeksopzet toegelicht. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een (online) enquête. Op basis van deze enquête analyseren we de manier waarop consumenten de Kifid-procedure hebben ervaren. We besteden daarbij aandacht aan enkele opvallende verschillen tussen de consumentenervaringen bij bemiddeling en bij een uitspraak van de Geschillencommissie. Vervolgens zullen we, op basis van ons eigen onderzoek en het SEO-rapport, deze bevindingen proberen te verklaren. In de conclusie bespreken we de opbrengst van de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' en de lessen die we hieruit kunnen trekken voor de ontwikkeling van de Kifid-procedure.

## 2. De klachtenprocedure bij Kifid

Een Geschillencommissie, zoals die van Kifid, is juridisch gezien een 'derde' in de zin van art. 7:900 BW, aan wie partijen in een geschil kunnen vragen om vast te stellen wat rechtens tussen hen geldt. De uitspraak van de Geschillencommissie geldt vervolgens als overeenkomst waaraan de consument en de financiële dienstverlener zijn gehouden. Een consument kan zijn geschil pas aan Kifid voorleggen als hij eerst de interne klachtprocedure bij zijn financiële dienstverlener heeft doorlopen. Als de klacht bij

Kifid binnenkomt, wordt allereerst gekeken of de klager bij Kifid aan het goede adres is en of de klacht op tijd is ingediend (uiterlijk drie maanden na afloop van de interne klachtprocedure). Zijn die hordes genomen, dan wordt de klager gebeld door een van de 'secretarissen' van Kifid (de jurist die de zaak behandelt) om eventuele vragen over de procedure te beantwoorden en te bespreken of er aanvullende stukken nodig zijn. De secretaris helpt consumenten ook bij het scherp krijgen en verwoorden van hun klacht. Vervolgens bekijkt hij samen met partijen hoe de klacht kan worden opgelost en of bemiddeling mogelijk is.

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 Kifid-website vermeldt daarover 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. Bij klachten over € 25.000 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 van klachtbehandeling 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. In de praktijk wordt meestal voor de bindende adviesprocedure gekozen.<sup>10</sup>

### Auteurs

1. Prof. dr. M.L.M. Hertogh, prof. mr. dr. A.T. Marseille en dr. mr. M. Wever zijn werkzaam bij de vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde van de Rijksuniversiteit Groningen. Dit artikel is gebaseerd op de eindrapportage van dit onderzoek: Marc Hertogh, Bert Marseille & Marc Wever, *Financiële geschillen en procedurele rechtvaardigheid: Ervaringen van consumenten met het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)*. Working

Paper 2021/1. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen, GELR/GCEFSL 2021. Het working paper is open access beschikbaar: [www.rug.nl/research/portal/publications/financiele-geschillen-en-procedurele-rechtvaardigheid\(5df1de02-1aaf-4a55-9dd2-65f46bdac90\).html](http://www.rug.nl/research/portal/publications/financiele-geschillen-en-procedurele-rechtvaardigheid(5df1de02-1aaf-4a55-9dd2-65f46bdac90).html).

### Noten

2. De andere drie zijn de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen, de Huurcommissie en De Geschillencommissie.

3. Kifid, *Jaarverslag 2019*, zie: <https://jaarverslag.kifid.nl/>.

4. 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/>.

5. Kifid, *Jaarverslag 2015*, p. 15.

6. E. Ruinaard, 'Kifid's visie op klachtbehandeling,' *Tijdschrift voor klachtrecht*,

2017/13, afl. 3, p. 10-12.

7. Ruinaard, *supra* noot 6, p.11.

8. Kamerbrief Evaluatie Kifid 2020, *Kamerstukken II 2020/21*, 29 507, nr. 151.

9. J. Hers, W. Rougoor & N. Verheuve, *Tot zijn recht komen: Evaluatie Kifid*, (SEO-rapport nr. 2020-66), Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek 2020 (hierna: SEO-evaluatie).

10. In de periode 2016-2019 was 92% van de Kifid-uitspraken bindend. Zie SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 11.



© Peter Hilz / HH / ANP

### 3. Procedurele rechtvaardigheid

Centraal in de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' van Kifid staat de notie van 'procedurele rechtvaardigheid'. Hoewel de meeste literatuur over procedurele rechtvaardigheid is gericht op het optreden van de politie en de rechter, zijn veel van deze bevindingen ook van toepassing op 'mediation' en klachtprocedures.<sup>11</sup> Dit onderzoek draait om de vraag: waarom volgen mensen wel of niet het oordeel van gezagsdragers? Inmiddels is in de internationale literatuur breed geaccepteerd dat het gedrag van mensen niet alleen wordt bepaald door hun vrees voor sancties of door eigen belang, maar ook door de (ervaren) legitimiteit van de betrokken gezagsdrager.<sup>12</sup> Naarmate de gezagsdrager meer legitimiteit wordt toegedicht, is men meer geneigd om diens oordeel te aanvaarden.<sup>13</sup> Onderzoek laat zien dat hiervoor niet alleen de uitkomst van een procedure van belang is ('distributieve rechtvaardigheid'), maar ook (en soms zelfs vooral) de gang van zaken tijdens een procedure.<sup>14</sup> Heeft men het gevoel tijdens de procedure serieus te worden genomen, dat er goed wordt

**Centraal in de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' van Kifid staat de notie van procedurele rechtvaardigheid**

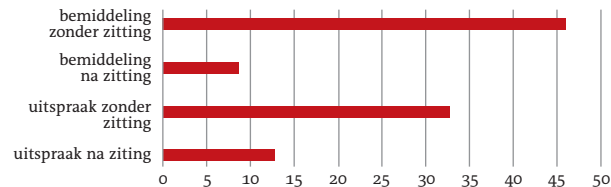
geluisterd, en dat men ook hun eigen kant van het verhaal kan vertellen? Deze elementen worden samengevat met de term 'procedurele rechtvaardigheid'.<sup>15</sup>

### 4. Onderzoeksopzet

Tussen juni 2019 en juni 2020 zijn individuele klagers die een procedure bij Kifid hebben doorlopen via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan een (online) enquête. In totaal zijn 1687 personen benaderd. Van deze groep hebben 506 personen de enquête volledig ingevuld. De respons bedroeg daarmee 30%.<sup>16</sup> De vragenlijst voor dit onderzoek is gebaseerd op de enquête die is ontwikkeld door dr. Naomi Creutzfeldt (Westminster Law School) en door haar eerder succesvol is toegepast in een internationaal vergelijkend onderzoek naar de ervaringen van consumenten met veertien (financiële) klachtprocedures in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Frankrijk.<sup>17</sup> De enquête bevat een aantal gesloten vragen over de opeenvolgende stappen in de Kifid-klachtenprocedure, de ervaren distributieve- en procedurele rechtvaardigheid en de acceptatie van het Kifid-oordeel. Enkele vragen werden gevolgd door een open vraag waarin de respondent zijn antwoord kon toelichten.<sup>18</sup> Van alle respondenten was 77% man en 22% vrouw.<sup>19</sup> De gemiddelde leeftijd was relatief hoog: 48% was ouder dan 60 jaar, slechts 3% was 30 of jonger. Driekwart van de respondenten heeft een hogere opleiding (VWO/HBO/universiteit) afgerond. Van de respondenten had 43% een netto-inkomen tussen € 2500 en € 4000 per maand, 29% een lager inkomen en 28% een hoger inkomen.

## 5. Hoe ervaren consumenten de Kifid-procedure?

De klachtenprocedure bij Kifid kan eindigen door bemiddeling of door een uitspraak van de Geschillencommissie. In beide gevallen kan de zaak worden afgedaan met of zonder een hoorzitting. De verschillende routes zijn in Figuur 1 in beeld gebracht.



Figuur 1 Vier verschillende routes van klachtbehandeling bij Kifid

In Figuur 1 is te zien dat de zaken van onze respondenten iets vaker door bemiddeling (55%) zijn geëindigd dan met een uitspraak van de Geschillencommissie (45%) en dat veel meer zaken zonder dan met een hoorzitting worden afgedaan.<sup>20</sup> In zaken die worden afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie wordt relatief vaker een hoorzitting gehouden dan in zaken die door bemiddeling eindigen (28% versus 16%).

### Ervaringen met de Kifid-procedure

We hebben de respondenten een aantal stellingen voorgesteld 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. Dat geldt niet voor de snelheid van de procedure. Die wordt maar door iets meer dan de helft van de respondenten (53%) positief beoordeeld.<sup>21</sup>

### Procedurele rechtvaardigheid

We hebben de ervaren procedurele rechtvaardigheid gemeten door consumenten een aantal stellingen voor te leggen over verschillende aspecten van de procedure: *De procedure duurde te lang; Ik kon mijn mening geven; De klachtbehandelaar begreep mijn zaak; De klachtbehandelaar nam mij serieus; De klachtbehandelaar was onpartij-*

*dig; Ik werd vriendelijk en met respect behandeld; Ik had de indruk dat ik de klachtbehandelaar kon vertrouwen.*<sup>22</sup>

De reacties op de stellingen vertoonden voldoende samenhang om het concept 'procedurele rechtvaardigheid' te kunnen meten.<sup>23</sup> Op een schaal van 1 tot 5 bedraagt de gemiddelde score op ervaren procedurele rechtvaardigheid 3,7. Als we kijken naar verschillende aspecten van de ervaren procedure rechtvaardigheid, 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. In de open antwoorden werden onder meer de volgende positieve aspecten van procedurele rechtvaardigheid genoemd:

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

'Een luisterend oor werkt stress-verlagend.'

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 er sprake was van een tijdige procedure. In de woorden van enkele respondenten:

'Duurde allemaal verschrikkelijk lang; totaal 1,5 jaar!'

'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!'

### Distributieve rechtvaardigheid

We hebben de respondenten een aantal vragen voorgesteld over de uitkomst van de procedure. Het beeld is hier wisselend: 40% vindt de uitkomst in hun zaak positief, 47% is negatief, 13% is deels positief, deels negatief. Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd te reageren op een aantal stellingen over de 'distributieve rechtvaardigheid' van de uitkomst van hun zaak. De stellingen en de reacties hierop zijn in Figuur 2 weergegeven. Ook hier geldt dat de reacties op de individuele stellingen voor de analyses zijn samengevoegd om zo het concept 'distributieve rechtvaardigheid' te meten.<sup>24</sup> Op een schaal van 1 tot

11. Zie bijvoorbeeld N.A. Welsh, 'Disputants' Decision Control in Court-Connected Mediation: A Hollow Promise Without Procedural Justice,' *Journal of Dispute Resolution* 2002/1, p. 179-192 en N. Creutzfeldt & B. Bradford, 'Dispute Resolution Outside of Courts: Procedural Justice and Decision Acceptance Among Users of Ombuds Services in the UK,' *Law & Society Review* 2016/50, afl. 4, p. 985-1016.

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

13. Zie bijvoorbeeld K. van den Bos & L. van der Velden, *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 2013 en M. Hertogh, L. Schudde & H. Winter, 'Geen woorden, maar daden: de invloed van legitimiteit en vertrouwen op het nalevingsgedrag van verkeersovertreders,' *Recht der Werkelijkheid* 2013/34, afl. 2, p. 89-112.

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

15. K. van den Bos, 'Procedurele rechtvaardigheid: beleving en implicaties,' in: A.F.M. Breninkmeijer (red.), *Werken aan behoorlijkheid: de Nationale ombudsman in zijn context*, Den Haag: Boom Juridische uitge-

vers 2007, p. 183-198.

16. Dit is vergelijkbaar met (of hoger dan) de respons in eerder onderzoek. Ter illustratie: het responspercentage in het onderzoek van Creutzfeldt & Bradford, *supra* noot 11, p. 1000 bedroeg 17%.

17. N. Creutzfeldt, *Trusting the Middle-Man: Impact and Legitimacy of Ombudsmen in Europe*, (Project Report), London: Westminster Law School 2016, [www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds\\_project\\_report\\_nc\\_2.pdf](http://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf).

18. Voor de vragenlijst, zie Bijlage I, *working paper*.

19. 1% wilde deze vraag niet beantwoorden.

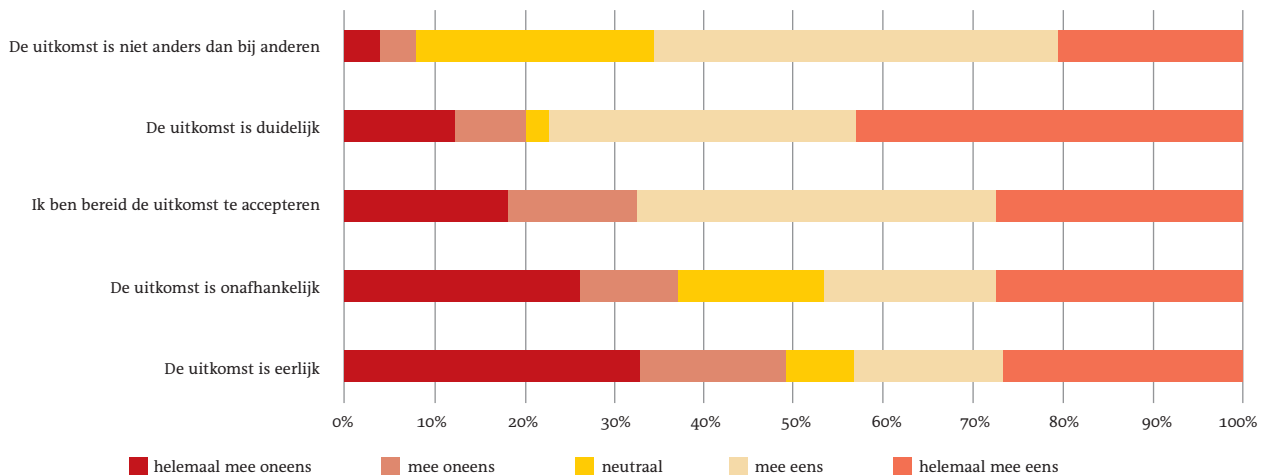
20. Dit komt overeen met de verdeling van Kifid-zaken in het algemeen. In 2019 werd 57,8% van de zaken beëindigd met een bemiddeling/schikking. (Kifid Jaarverslag 2019).

21. De stelling luidde: *De procedure duurde te lang*. Met deze stelling was 41% het (helemaal) eens en 53% (helemaal) oneens.

22. Deze stellingen zijn ontleend aan Creutzfeldt & Bradford, *supra* noot 11.

23. Voor meer informatie over de schaal van 'procedurele rechtvaardigheid', zie Bijlage II, *working paper*.

24. Voor meer informatie over de schaal van 'distributieve rechtvaardigheid', zie Bijlage II, *working paper*.



Figuur 2 Opvattingen over de uitkomst van de Kifid-procedure

5 bedraagt de gemiddelde score op ervaren distributieve rechtvaardigheid 3,4.

Figuur 2 laat een wisselend beeld zien. De meeste respondenten (78%) vinden de uitkomst duidelijk. Ook hebben ze niet het idee te worden achtergesteld (of bevoordeeld) ten opzichte van anderen (66%). Echter, de helft van de respondenten (49%) vindt de uitkomst van de Kifid-procedure niet eerlijk. Ruim één derde van de respondenten (38%) vindt het Kifid-oordeel niet onafhankelijk. Enkele kritische respondenten lichten hun mening als volgt toe:

‘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.’

Van de respondenten is één derde (33%) niet bereid de uitkomst van de Kifid-procedure te accepteren. Maar het gegeven dat twee derde van de respondenten (67%) zegt wél bereid te zijn om de uitkomst van de Kifid-procedure te accepteren, wil nog niet zeggen dat men altijd van harte instemt met de uitkomst. Enkele respondenten geven bij hun antwoord bijvoorbeeld de volgende toelichting:

‘Anderhalf jaar na dato ben ik er wel klaar mee.’

‘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.’

Zoals deze toelichtingen laten zien, is acceptatie soms ook een vorm van berusting. Men wil zich verdere tijd en moeite besparen.

#### Eindoordeel en rapportcijfer

We hebben de respondenten ook 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.* Uit de antwoorden komt een gematigd positief beeld van Kifid naar voren, maar is er op onderdelen ook serieuze kritiek. Zo zegt 43% van de respondenten vertrouwen in Kifid hebben en zegt 38% dat dit niet het geval is. Daarnaast is 56%, in het algemeen, (zeer) tevreden en 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 voor de dienstverlening van Kifid.<sup>25</sup> Het gemiddeld rapportcijfer is 6,1.

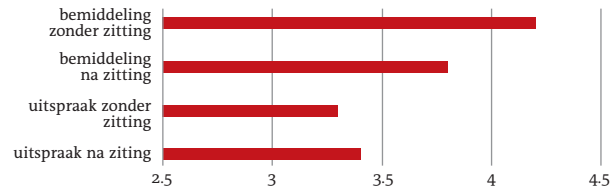
## 6. Hoe ervaren consumenten bemiddeling en een uitspraak van de Geschillencommissie?

Een van de gedachten achter de door Kifid in 2016 geïntroduceerde ‘nieuwe visie op klachtbehandeling’ was dat bemiddeling bij klachten de voorkeur verdient boven een uitspraak door de Geschillencommissie. Het is daarom interessant om te kijken naar verschillen tussen de ervaringen van consumenten waarvan de zaak is geëindigd met bemiddeling en consumenten waarvan de zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie. We kijken naar de verschillen in de ervaren procedurele

rechtvaardigheid, de waardering van de uitkomst en het algemene oordeel over Kifid.

### Procedurele rechtvaardigheid

Maakt het voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid uit welke procedure de consument heeft gevolgd? In Figuur 3 is de procedurele rechtvaardigheidsscore (1-5) weergegeven voor de vier verschillende procedures.



Figuur 3 Ervaren procedurele rechtvaardigheid in de Kifid-procedure (schaal 1-5)

Figuur 3 laat zien dat personen waarvan de procedure is geëindigd 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). Opvallend is dat als de procedure eindigt met een uitspraak, het voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid niet uitmaakt of de klacht op een hoorzitting is behandeld. Hoewel het bij bemiddeling zo lijkt dat de procedurele rechtvaardigheid hoger is als geen bijeenkomst met partijen is gehouden dan wanneer dat wel het geval was, is dit verschil niet significant.

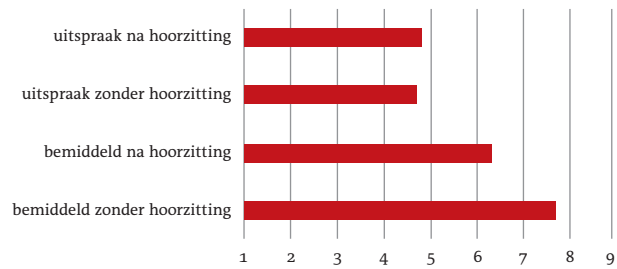
### Uitkomst van de Kifid-procedure

We hebben de respondenten ook de vraag voorgelegd: 'Vindt u de uitkomst van uw zaak positief?' Consumenten wier zaak door bemiddeling is beëindigd zijn duidelijk vaker positief over de uitkomst (62%) dan consumenten met een uitspraak van de Geschillencommissie (18%). De meest waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat bij bemiddeling beide partijen instemmen met de uitkomst, terwijl een uitspraak van de Geschillencommissie altijd één winnaar en één verliezer kent. Echter, ook binnen de groep 'bemiddeling' zijn er verschillen. Is sprake van bemiddeling zonder dat een bijeenkomst met partijen is gehouden, dan zijn bijna twee keer zo veel consumenten (68% versus 38%) positief over de uitkomst. Een mogelijke verklaring is dat als uit een klacht direct blijkt dat de financiële dienstverlener fout zit, de zaak snel en eenvoudig kan worden afgehandeld met een bemiddeling, zonder dat een zitting hoeft te worden gehouden. Bij een uitspraak van de Geschillencommissie is geen significant verschil tussen procedures met en zonder hoorzitting gevonden.

### Eindoordeel en rapportcijfer

Ook als we kijken naar het algemene oordeel over Kifid (gemeten door de reactie op de stelling: *Ik ben tevreden over Kifid*), zien we dat consumenten waarvan de procedure is geëindigd met bemiddeling vaker (zeer) tevreden zijn over Kifid (79%) dan consumenten bij wie de zaak is afgedaan met een uitspraak van de Geschillencommissie (27%). Dit zien we ook terug in de rapportcijfers (Figuur 4).

Respondenten waarvan de procedure is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie geven



Figuur 4 Rapportcijfer Kifid (schaal 1-10)

Kifid een (duidelijke) onvoldoende (4,6-4,7) en respondenten waarvan de procedure is beëindigd met bemiddeling geven het Kifid een (ruime) voldoende (6,2-7,6). Het is opvallend dat bij bemiddeling de groep met een hoorzitting bijna 1,5 punt lager scoort dan de groep zonder hoorzitting, terwijl bij een uitspraak van de Geschillencommissie het verschil tussen zaken met en zonder hoorzitting verwaarloosbaar is.

## 7. Hoe kunnen de consumentenervaringen worden verklaard?

Ons onderzoek laat zien hoe consumenten de Kifid-procedure hebben ervaren. Voor drie van de meest sprekende uitkomsten proberen we in deze paragraaf een verklaring te vinden: het verschil in waardering tussen bemiddeling en een uitspraak van de Geschillencommissie, de verschillen in ervaren procedurele rechtvaardigheid bij beide procedures en de geringe meerwaarde van de hoorzitting. Wat is hierbij de rol van procedurele rechtvaardigheid? En hoe verhouden onze bevindingen zich tot de uitkomsten van de SEO-evaluatie?

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

Consumenten geven Kifid als gemiddeld rapportcijfer een 6,1. Dit is een voldoende, maar het is wel iets lager dan het gemiddelde rapportcijfer in de SEO-evaluatie, dat uitkomt op een 6,8.<sup>25</sup> Achter dit gemiddelde gaan echter grote verschillen schuil in de waardering van de verschillende Kifid-procedures. Consumenten waarvan de procedure is beëindigd met bemiddeling geven Kifid een veel hoger cijfer dan consumenten waarvan de procedure is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie. In de SEO-evaluatie is sprake van een vergelijkbaar verschil.<sup>27</sup> Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij bemiddeling beide partijen instemmen met de uitkomst, terwijl een uitspraak van de Geschillencommissie altijd één winnaar en één verliezer kent. Het SEO-rapport concludeert daarom dat de beoordeling van Kifid 'sterk samenhangt met de uitkomst van de procedure'.<sup>28</sup>

Dit is echter maar een deel van het verhaal. Uit onze onderzoeksgegevens blijkt namelijk dat consumenten Kifid bij bemiddeling nog steeds een hoger rapportcijfer geven dan bij een uitspraak van de Geschillencommissie, ook als ze even positief (of negatief) zijn over de uitkomst

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

26. SEO-evaluatie, supra noot 9, p. 28.

27. Een 8 voor bemiddeling, een 5,6 voor een uitspraak, SEO-evaluatie, supra noot 9, p. 31.

28. SEO-evaluatie, supra noot 9, p. 38.

## Uit de analyse blijkt dat de ervaren procedurele rechtvaardigheid en distributieve rechtvaardigheid het Kifid-rapportcijfer veel sterker bepalen dan de mate waarin de uitkomst als positief is ervaren

van hun zaak.<sup>29</sup> Daarnaast laat ons onderzoek zien dat consumenten waarvan de procedure is geëindigd met bemiddeling meer procedurele rechtvaardigheid hebben ervaren dan personen waarvan de procedure is afgesloten met een uitspraak van de Geschillencommissie. Het belang van procedurele rechtvaardigheid wordt bevestigd in een nadere analyse van onze onderzoeksgegevens. We hebben hiervoor een regressieanalyse uitgevoerd waarin we hebben gekeken welke factoren van invloed zijn op het rapportcijfer voor Kifid.<sup>30</sup> We hebben zowel gekeken naar de invloed van de gang van zaken *tijdens* de procedure als naar de *uitkomst* van de procedure. Uit de analyse blijkt dat de ervaren procedurele rechtvaardigheid<sup>31</sup> en distributieve rechtvaardigheid<sup>32</sup> het Kifid-rapportcijfer veel sterker bepalen dan de mate waarin de uitkomst als positief is ervaren.<sup>33</sup> Bovendien zien we het belang van procedurele rechtvaardigheid niet alleen terug in de waardering voor Kifid, maar ook in de mate van acceptatie van het Kifid-oordeel. Uit een tweede regressieanalyse blijkt dat als de ervaren procedurele rechtvaardigheid hoger is, consumenten eerder bereid zijn het oordeel te accepteren.<sup>34</sup>

*Waarom ervaren consumenten bij een uitspraak van de Geschillencommissie minder procedurele rechtvaardigheid?* In aansluiting op ons onderzoek, laat de SEO-evaluatie ook duidelijk zien waarom consumenten de procedure bij bemiddeling heel anders ervaren dan de procedure bij de Geschillencommissie. Volgens de SEO-onderzoekers hebben veel consumenten het gevoel dat er bij financiële geschillen een 'ongelijk speelveld' is en dat Kifid te weinig doet om het verschil in kennis en ervaring tussen consument en dienstverlener weg te nemen.<sup>35</sup> Dit speelt het sterkst bij zittingen van de Geschillencommissie.

'Het gaat dan om het verschil tussen (een grote) financieel dienstverlener die in de regel door de eigen juristen en regelmatig door een advocaat vertegenwoordigd wordt, ten opzichte van de consument zonder rechtsbijstand en juridische kennis.'<sup>36</sup>

Het blijkt dat de secretarissen van Kifid een sleutelrol vervullen.

'De secretaris, die in het voortraject nog een rol kan spelen om de consument te helpen om zijn klacht te formuleren, heeft bij de zitting van de Geschillencommissie een neutrale rol. Dat is voor consumenten moeilijk om te begrijpen.'<sup>37</sup>

Met andere woorden, de mate waarin consumenten procedurele rechtvaardigheid ervaren, wordt ook bepaald door de mate waarin Kifid aandacht heeft voor het consumentenbelang. In de ogen van consumenten is er bij bemiddeling (mede door de actieve rol van de secretaris) meer sprake van een gelijk speelveld, dan bij een uitspraak van de Geschillencommissie. Bij een uitspraak denken consumenten dat de financieel dienstverlener vaker in het voordeel is en dat verklaart waarschijnlijk ook waarom in ons onderzoek een relatief grote groep consumenten vraagtekens zet bij de eerlijkheid en de onafhankelijkheid van de Kifid-oordelen. In het verlengde hiervan constateert de SEO-evaluatie:

'(vertegenwoordigers van) consumenten [geven] aan dat zij van mening zijn dat het Kifid meer zou kunnen doen om het speelveld gelijkjer te maken om het consumentenbelang te borgen en procedurele rechtvaardigheid te bevorderen.'<sup>38</sup>

### *Waarom maken hoorzittingen geen verschil?*

De klachtenprocedure bij Kifid kan, zowel bij bemiddeling als bij een uitspraak van de Geschillencommissie, met of zonder een hoorzitting worden afgedaan. In theorie is het aannemelijk dat 'having your day in court' bijdraagt aan meer ervaren procedurele rechtvaardigheid. Ons onderzoek laat echter een ander beeld zien. Zowel bij bemiddeling als bij een uitspraak van de Geschillencommissie maakt het voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid niet uit of de klacht op een hoorzitting is behandeld. Hiervoor zijn twee mogelijke verklaringen te geven. Ten eerste wordt in iedere zaak de klager gebeld door de secretaris. De secretaris geeft uitleg over de procedure, bekijkt samen met de consument of er aanvullende stukken nodig zijn en helpt hem bij het scherp krijgen en verwoorden van de klacht. Iedere klager heeft dus al voorafgaand aan een eventuele hoorzitting de gelegenheid gehad om zijn positie toe te lichten. Ten tweede speelt ook hier mogelijk een rol dat consumenten het gevoel hebben dat er bij zittingen van de Geschillencommissie sprake is van een ongelijk speelveld en dat Kifid te weinig doet om het consumentenbelang te borgen. Consumenten vinden daarom dat er tijdens een hoorzitting niet méér, maar juist minder ruimte is om hun kant van het verhaal te vertellen. Beide redenen kunnen ervoor zorgen dat de hoorzitting voor de meeste consumenten, in termen van procedurele rechtvaardigheid, weinig toegevoegde waarde heeft.

## 8. Conclusie

Ons onderzoek geeft, samen met de uitkomsten van de SEO-evaluatie, een completer beeld van de sterke en zwakke kanten van de Kifid-procedure. Kifid heeft in 2016 een 'nieuwe visie op klachtbehandeling' ingevoerd. 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.

Op het eerste gezicht lijkt het dat deze nieuwe visie, ruim vier jaar na de invoering, zijn vruchten afwerpt. De meeste consumenten zijn positief over de mate van proce-



## Met name bij de zittingen van de Geschillencommissie hebben consumenten het gevoel dat er sprake is van een ongelijk speelveld en dat de stem van de financieel dienstverlener meer invloed heeft dan de stem van de consument

durele rechtvaardigheid van de Kifid-procedure en ze geven Kifid als gemiddeld rapportcijfer een 6,1.

Deze positieve oordelen over Kifid 'in het algemeen' verhullen echter grote verschillen in de waardering van verschillende deel-procedures. Consumenten van wie de procedure is beëindigd met bemiddeling geven Kifid een (ruime) voldoende, maar consumenten van wie de procedure is geëindigd met een uitspraak van de Geschillencommissie geven Kifid een (duidelijke) onvoldoende. Ons onderzoek laat zien dat dit verschil in waardering sterk samenhangt met de ervaren procedurele rechtvaardigheid in beide procedures. Met name bij de zittingen van de Geschillencommissie hebben consumenten het gevoel dat er sprake is van een ongelijk speelveld en dat de stem van de financieel dienstverlener meer invloed heeft dan de stem van de consument. Het effect van de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' blijft, met andere woorden, beperkt tot de voorfase van de procedure waarin een substantieel aantal zaken met succes wordt bemiddeld, maar zij heeft in de ogen van consumenten nog niet geleid tot een ver-

betering van de 'oude' Kifid-procedure die uitmondt in een uitspraak. Sterker nog, de waardering voor de Geschillencommissie (uitgedrukt in een rapportcijfer) is sinds de invoering van de 'nieuwe visie' gedaald van een 6,8 in 2016 tot een 5,5 in 2020.<sup>39</sup>

Om ervoor te zorgen dat de 'nieuwe visie op klachtbehandeling' in de toekomst ook leidt tot meer procedurele rechtvaardigheid bij de Geschillencommissie, moeten we nog eens goed kijken naar de positie van Kifid. Kifid is een onpartijdige geschillenoplosser, maar heeft ook een belangrijke rol bij het borgen van het consumentenbelang. In de klachtprocedure bestaat een inherente ongelijkheid tussen consumenten en financiële dienstverleners. We onderschrijven daarom de conclusie uit de SEO-evaluatie dat Kifid meer zou moeten doen om die ongelijkheid te compenseren.<sup>40</sup> Dit zou bijvoorbeeld kunnen door consumenten bij aanvang van de zitting persoonlijk aan te spreken, door (naast de jurist) ook de betrokken medewerker van de financieel dienstverlener uit te nodigen en door de zitting minder afstandelijk te maken. •

29. Zie Bijlage III, *working paper* (Tabel 1).

30. Zie Bijlage III, *working paper* (Tabel 1).

31.  $B=1,069$ ,  $p<0,01$ .

32.  $B=1,046$ ,  $p<0,01$ .

33.  $B=0,278$ ,  $p<0,01$ .

34. Zie Bijlage III, *working paper* (Tabel 2).

35. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 47.

36. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 49.

37. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 49.

38. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 49.

39. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 31.

40. SEO-evaluatie, *supra* noot 9, p. 68.