

# Rondom het nieuws

## Thuisfluitter Kifid

dr. mr. F.M.A. 't Hart

### 1. Van heksenwaan tot bokkenrijderswaan

Het is een samenzwering. Banken en verzekeraars betalen het Kifid en schrijven dus voor hoe uitspraken moeten luiden. In achterkamertjes worden geheime schikkingen getroffen waarvan anderen niet mogen weten. Collectieve actie-organisaties mogen geen voet aan de grond krijgen, procedures worden nodeloos gerekt en advocaten van banken en verzekeraars spannen zich te goed in voor hun cliënten. Zo is het onmogelijk geworden voor consumenten om hun recht te halen.

Toen Koning Filips II in 1570 de Criminele Ordonnantiën afkondigde veranderde de positie van de verdachte sterk nu bij misdrijven waarop een lijfstraf of de doodstraf stond, een verkorte procedure was voorgeschreven. De essentie van deze verkorte procedure was dat de verdachte ter verdediging van zichzelf alleen van tevoren vastgestelde vragen ontkennend ('nee') of bevestigend ('ja') mocht beantwoorden.

Wellicht kan een dergelijke procedure ook voor banken en verzekeraars gaan gelden indien aan hen verweten wordt hun zorgplicht te hebben geschonden. Dat komt de doorlooptijden van het Kifid ten goede en het vergroot de kans dat de uitspraak in het voordeel van de consument is.

### 2. Thuisfluitter

Het Nederlandse parlementslid Alkaya heeft een duidelijke mening over het functioneren van het Kifid:

*'En dan over de onafhankelijkheid. De Consumentenbond wilde bij de instelling van het Kifid een onafhankelijk instituut dat naast de burger zou staan en wanpraktijken en machtsmisbruik door de financiële sector zou helpen aanvechten. Dat wil de SP nog steeds. Het Kifid had dus echt een waakhond moeten zijn. Het zegt gisteren echter dat het een neutrale scheidsrechter is, maar in de praktijk is het zelfs een thuisfluitter! Het is gewoon een thuisfluitter van de financiële instelling geworden. Wat daar een 1-op-1 mee te maken heeft, is de bekostiging, de financiering. Het Kifid wordt nog steeds gefinancierd door de financiële sector zelf. De banken en de verzekeraars betalen het Kifid. Wij leven*

*nog steeds in het kapitalisme waar helaas de slogan geldt: wie betaalt, bepaalt. Gaat de financiering van het Kifid ook onderdeel uitmaken van de evaluatie die de minister voor dit jaar heeft toegezegd?'*

Deze vraag moet worden gezien in het licht van de aankondiging van de Minister van Financiën dat het Kifid dit jaar - in zijn opdracht - wordt geëvalueerd. De toon is alvast gezet.

### 3. De kritiek

De bewoordingen waarin deze kritiek wordt geuit, zijn echter niet mals en zeker niet voor een parlementariër. Aanleiding voor de stevige bewoordingen is een uitzending eerder dit jaar van Tros Radar (27 januari 2020) waarin aandacht wordt gevraagd voor het Kifid.

Tros Radar beklagt zich op haar website over de attitude van het Kifid:

*'Wie een geschil heeft met zijn bank, verzekeraar of tussenpersoon en er onderling niet uitkomt, kan gratis een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Veel consumenten ervaren het als uiterst lastig om bij het Kifid je recht te halen. De klachtencommissie lijkt meer oog te hebben voor de verzekeraar en hun batterij aan advocaten dan voor de consument. Er is geen sprake van een gelijk speelveld.'*

In de uitzending worden enkele specifieke zaken belicht, waaronder een ingediende klacht over het DIN Hypotheekplan van Allianz. De consument die de klacht heeft ingediend, is aangesloten bij de Stichting Allianz DinPlanDupe. Omdat het reglement van het Kifid geen procesingang kent voor collectieve actie-organisaties in de zin van art. 3:305a BW, besluit deze stichting om drie voorbeeldzaken (klachten) door individuele klagers ter beoordeling te laten voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. De Geschillencommissie komt in haar bindend advies van 28 november 2019 tot het oordeel dat Allianz

1. Tweede Kamer, 'Vragen van het lid Alkaya aan de minister van Financiën over de misstanden bij het Kifid', Kamerstukken II 46, 2020D10127 d.d. 28 januari 2020.

haar zorgplicht enigszins heeft geschonden maar dat van schade niet is gebleken. Het Kifid licht dat in een nieuwsbericht op haar website als volgt toe:

*'Deze week heeft de Geschillencommissie van Kifid uitspraak gedaan in een drietal klachten van consumenten over hun beleggingsverzekering, het zogenoemde DIN Hypotheek Plan. De betrokken consumenten hadden uit de verstrekte productinformatie kunnen en moeten begrijpen dat zij een beleggingsverzekering afsloten. Ook hadden zij op basis van die informatie kunnen weten wat de kenmerken zijn van hun beleggingsverzekering. In de klachten over beleggingsverzekeringen afgesloten in 1987 en 1996 heeft de verzekeraar betrokken consumenten afdoende geïnformeerd.*

***De kosten die in rekening zijn gebracht, zijn terug te vinden in de productinformatie.***

***In de klacht over een in 1999 afgesloten beleggingsverzekering heeft de verzekeraar nagelaten de consument te informeren over de fondsbeheerkosten. Deze consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat zij hierdoor schade heeft geleden.***

*In alle drie de klachtzaken is er geen grond voor schadevergoeding. De Geschillencommissie wijst de vorderingen van de consumenten af, zo blijkt uit de vandaag gepubliceerde uitspraken.'*

De voorzitter van de Stichting Allianz DinPlanDupe reageert op de website van Tros Radar als volgt:

*'Na de vijf richtinggevende uitspraken krijgt bijna niemand meer gelijk bij het Kifid. Iedereen wordt door dezelfde mal geduwd. Er wordt steeds verwezen naar Riav 2004 en Riav 1998 (Regeling informatieverstrekking aan verzekeringsnemers). Als je polis vóór die tijd is afgesloten bestonden er geen regels en konden de verzekeraars de kluit belazeren.'*<sup>2</sup>

Het is niet de enige kritiek die wordt geuit. De heer Stef Smit van ConsumentenClaim hekelt het feit dat Allianz 'geheime' schikkingen is aangegaan met individuele polishouders nu het zou gaan om soortgelijke zaken als die ter beoordeling waren voorgelegd aan het Kifid. Verder zou het onbegonnen werk zijn om te procederen tegen verzekeraars: ***'De verzekeraar stuurt een dure Zuidas-advocaat op je af en de consument gaat in zijn eentje snel nat. Gewoon omdat je de juridische taal niet spreekt.'***

Smit vervolgt zijn betoog: *'Voor de vijf richtinggevende uitspraken waren de meeste uitspraken van het Kifid goed en gunstig voor de consument. Toen de Commissie*

*van Beroep in april 2018 de vijf richtinggevende uitspraken heeft gedaan, ben je bij het Kifid aan het slechte adres met je woekerpolis. Bijna alle zaken worden afgewezen, behalve als je een Flexibel Verzekerd Product van Nationale-Nederlanden hebt waarin de 'eerste kosten' niet vermeld staan in de polis of met een ASR Waerdye polis dan kun je rekenen op een schikking. Met alle andere beleggingsverzekeringen ben je slecht af bij het Kifid.'*

Ook de Stichting Geldbelangen uitstevige kritiek. De voorzitter Rob Goedhart vindt het Kifid te juridisch en niet laagdrempelig. ***'Het Kifid was bedoeld om de consument te beschermen als tegenwicht tegen die hele grote lobbykracht van verzekeraars en banken. Dat is dus niet gelukt. Je moet als leek toch rechtsbijstand zoeken via je rechtsbijstandverzekering of een advocaat. Je kunt het niet zelf.'***

Goedhart geeft aan: 'Ik ken een consument die zijn rechtsbijstandverzekering had ingeschakeld. Hij was al 20.000 euro kwijt, maar er was geen geld meer voor juridische bijstand bij het beroep voor de Commissie van Beroep.'

Het moet dus kennelijk anders. De Stichting Geldbelangen heeft een manifest gepubliceerd met ruim 10 aanbevelingen. Enkele aanbevelingen daaruit luiden samengevat:

1. Kifid heeft **mediation als hoofdtak**.
2. Een geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, iemand vanuit de branche en iemand namens consumenten.
3. Niet slechts de juridische merites wordt in een klachtprocedure betrokken. Ook de **moraliteit**.
4. Een financiële dienstverlener kan zich alleen dan laten bijstaan door een externe advocaat, andere deskundige of deskundigenrapport **als de consument aangeeft dat ook te doen**.
5. Een dossier wordt pas gesloten nadat de consument verklaard heeft dat hij zich voldoende gehoord weet (ongeacht de uitkomst van het geschil).
6. Indien een aantal consumenten een met elkaar vergelijkbare klacht heeft kan deze groep die klacht gezamenlijk laten behandelen.

De kritiek van Tros Radar en de diverse consumentenorganisaties wekt de indruk dat het Kifid niet behoorlijk zou functioneren en dat financiële ondernemingen ten onrechte in het gelijk worden gesteld.

#### 4. Evaluatie 2016

Laten wij eens kijken wat de uitkomst was van de laatste evaluatie die in 2016 is verricht.

Deze evaluatie is verricht door de Kwink Groep. In de door de Minister van Financiën verleende opdracht werd verzocht om expliciet aandacht te geven aan vier onderwerpen te weten (i) onafhankelijkheid, (ii) tegengaan van versnippering (één-loket-gedachte), (iii) borging van het belang van de consument (waaronder laagdrempeligheid) en (iv) kosten.

Het op 22 november 2016 verschenen eindrapport bevatte diverse bevindingen en aanbevelingen.

2. De Commissie van Beroep heeft vijf richtinggevende uitspraken gedaan ten aanzien van beleggingsverzekeringen (2017-023a d.d. 22 juni 2017), CvB 2017-035 d.d. 6 november 2017, CvB 2017-036 d.d. 6 november 2017, CvB 2017-043 d.d. 20 december 2017 en CvB 2018-019 d.d. 13 maart 2018).

De belangrijkste bevinding ten aanzien van de onafhankelijkheid van het Kifid luidde:

**'Er is een aantal voorzieningen getroffen om de onafhankelijkheid van Kifid te waarborgen.** In de statuten en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) is bovendien vastgelegd dat de Minister van Financiën instemming verleent bij de (her)benoemingen van bestuursleden en de Ombudsman, bij een wijziging in de samenstelling van personen die zich bezighouden met geschillenbeslechting, bij de begroting, bij de jaarrekening en bij (wijziging van) statuten en reglementen.

Tevens mag een lid van het bestuur, de Commissie van Beroep of de Geschillencommissie ten minste één jaar voor de aanvaarding van de functie en gedurende de uitoefening van de functie niet werkzaam zijn voor of enige functie bekleden bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of een financiële onderneming.

*De getroffen voorzieningen zijn bedoeld om tegemoet te komen aan de zorg over de onafhankelijkheid ten aanzien van de financiële sector.*

**Een zorg die zich laat verklaren door onder meer het gegeven dat Kifid een organisatie is die wordt gefinancierd door de financiële sector zelf.** Er zijn voorzieningen getroffen om te voorkomen dat de sector onwenselijke invloed kan uitoefenen op de beoordelingen door en de werkzaamheden van Kifid. Ons beeld op grond van een analyse van deze voorzieningen en de door ons gevoerde gesprekken is dat de gecreëerde voorzieningen bijdragen aan de door de gesprekspartners ervaren onafhankelijkheid.

**De voorzieningen dragen bij aan het voorkomen van ongewenste invloed op het functioneren van Kifid.** De sector bekostigt weliswaar Kifid maar heeft geen invloed op de begroting van Kifid (anders dan dat de sector natuurlijk altijd haar stem kan laten horen over de begroting) en ook niet op de geschillenbeslechting zelf. Hierbij kan worden opgemerkt dat ook het ook in het financiële toezicht voorkomt dat onafhankelijke instituten door de sector worden bekostigd; **dit geldt voor de AFM en DNB. Ook daarvoor geldt dat publieke voorzieningen de onafhankelijkheid moeten waarborgen'**

En de bevinding over de borging van consumentenbelangen:

*'In het algemeen kan worden gesteld dat het indienen van een klacht bij Kifid laagdrempelig is. Het is een laagdrempelig alternatief ten opzichte van de gang naar de rechter. Die is duurder, vergt vaker juridische bijstand en kent langere doorlooptijden.*

**De doorlooptijden van zaken bij Kifid zijn verbeterd.** In 2013 werd 31% van de behandelbare zaken binnen 90 dagen afgerond en in 2015 was dit percentage gestegen tot 51%. In dezelfde periode daalde het aantal behandelbare zaken dat

*tussen de 91 en 180 dagen werd afgerond van 39% naar 23% van de zaken. Belangrijk kantelpunt hiervoor lijkt het moment dat de structuur is gewijzigd en de processen van bemiddeling en geschillenbeslechting in de loop van 2014 in elkaar zijn geschoven.*

*Het voorgaande laat onverlet dat financiële dienstverleners en consumenten **kritisch zijn over de duidelijkheid van de planning** bij de afhandeling van een individuele klacht en de communicatie daarover. Voor hen is Kifid soms een black box...'*

De aanbevelingen om de doeltreffendheid te vergroten zijn:

1. vergroting bekendheid en vindbaarheid.
2. vergroting toegankelijkheid door onder andere verbetering van de begrijpelijkheid van de communicatie en door eenvoudiger taalgebruik in uitingen en in uitspraken.
3. verbetering doorlooptijden, bijvoorbeeld door communicatie met financiële dienstverleners te digitaliseren.
4. vergroting van de door consumenten ervaren procedurele rechtvaardigheid.
5. tussentijds beter communiceren over de stand van zaken.
6. continuering van gesprekken om financiële dienstverleners te stimuleren om te kiezen voor bindende uitspraken.
7. meer inspanningen om te voorkomen dat consumenten niet-behandelbare klachten indienen, en vervolgens teleurgesteld raken omdat Kifid deze klachten niet behandelt.
8. versterking eigen lerend vermogen, bijvoorbeeld door systematischer feedback aan financiële dienstverleners te vragen zoals dat ook gebeurt bij consumenten via een klanttevredenheidsonderzoek.
9. meer inzetten op het voorkomen dat klachten van consumenten over financiële dienstverleners ontstaan, door bijvoorbeeld actiever richting sectoren te communiceren (guidance) over trends en ontwikkelingen in de klachten en over de oordeelsvorming door Kifid (vergroting leereffecten bij financiële dienstverleners).

Dan - voor de liefhebbers - het cijfermatige perspectief. Uit dit eindrapport blijkt dat in de jaren 2013-2015 jaarlijks ongeveer 7.000 klachten worden ingediend waarvan 34% tot 40% niet behandelbaar zijn verklaard om uiteenlopende redenen. Dit percentage toonde een stijgende lijn van 33,8% in 2013 tot 47,3% in de eerste helft van 2016.

Steeds meer van de behandelbare klachten worden juist gegrond verklaard: van 56,6% in 2013 naar 29% in de eerste helft van 2016. Het aantal schikkingen kent bovendien een stijgende lijn: van 21,3% in 2013 naar 43,4% in de eerste helft van 2016.

De Minister van Financiën heeft de Tweede Kamer tussentijds geïnformeerd over opvolging van de aanbevelingen uit het eindrapport. In zijn brief aan de Tweede Kamer van 28 september 2018 laat de minister zich positief uit over de opvolging van de aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden

‘serieus opgepakt’ en ‘op veel punten is progressie geboekt’.

Wat het betekent om de aanbevelingen op te volgen blijkt uit de mededeling van de minister dat meer hoorzittingen worden gehouden omdat consumenten zich dan beter gehoord voelen.

Dat klinkt goed maar de keerzijde daarvan is dat het houden van hoorzittingen de doorlooptijden niet ten goede komt.

## 5. Evaluatie 2020

Recent heeft de Minister van Financiën bekend gemaakt dat aan SEO (wetenschappelijk instituut van de economische faculteit van de Universiteit van Amsterdam) de opdracht is verleend om een onafhankelijk onderzoek te doen naar de dienstverlening van het Kifid. Onderwerpen die onderzocht dienen te worden zijn kwaliteit, onafhankelijkheid, transparantie en kosten van klachtenafhandeling. Tros Radar, de SP en de belangenorganisaties hebben de ouverture al ingeluid.

## 6. Kritiek op de kritiek

Het Kifid is geen regulier of privaat instituut dat bindende adviezen uitbrengt. Het Kifid is bij besluit van 22 december 2006 door de Minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege bij klachten over financiële dienstverlening. Daarmee is het Kifid een erkende geschilleninstantie als bedoeld in art. 4:17 Wft. Om als zodanig erkend te worden, moet een instantie voldoen aan de voorschriften neergelegd in de artikelen 44a-48f BGfo. Deze voorschriften hebben betrekking op onder andere de inrichting van de geschilleninstantie en diens onafhankelijkheid. Daarnaast worden specifieke eisen gesteld aan het reglement waarin de werkwijze van de instantie moet zijn vastgelegd. Een vierjaarlijkse evaluatie is eveneens onderdeel van deze eisen (art. 48f sub 7 BGfo). Al deze voorschriften vormen een aanvulling op de vereisten die volgen uit de ADR Richtlijn (Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten).

Dat specifieke wettelijke voorschriften worden gesteld aan een erkende geschilleninstantie is niet verwonderlijk nu financiële ondernemingen als bedoeld in art. 4:17 Wft wettelijk verplicht zijn om deel te nemen aan een door de minister aangewezen geschilleninstantie. Het Kifid is overigens de enige door de minister aangewezen geschilleninstantie.<sup>3</sup> Het bovenstaande betekent dat het Kifid een met waarborgen omklede rechtsgang biedt die (bijna) op gelijke voet gesteld kan worden met die van de

rechterlijke macht. Ondervindt de rechterlijke macht dan soortgelijke kritiek?

## 7. Rechterlijke macht

De aandacht voor de positionering van rechters en hun beroepsethiek was tot 1990 gering.<sup>4</sup> In de loop der jaren '90 is een stroming ontstaan die noch als typisch legistisch noch als typisch anti-legistisch kan worden betiteld. In het anti-legisme wordt niet de nadruk gelegd op de wet als zodanig maar wordt ook aandacht gevraagd voor inzichten uit de sociologie, politieke economie of de psychologie. Er is meer dan de wet dus.

De toenemende aandacht voor beroepsethiek van rechters ging gepaard met de opkomst van een nieuwe stroming die betiteld kan worden als ‘rechtsvormend taakdenkend’.<sup>5</sup> Voor een goed begrip van het rechtsvormend taakdenken is het van belang onderscheid te maken tussen de Aristotelische deugdenethiek enerzijds en de politieke legitimatie van uitspraken anderzijds.<sup>6</sup> Bij politieke legitimatie staat de aanvaardbaarheid van de uitspraken niet meer centraal maar het efficiënt en betrouwbaar functioneren van de rechterlijke organisatie.

Het rechtsvormend taakdenken heeft in 2002 geleid tot de oprichting van de Raad voor de Rechtspraak. Voormalig raadsheer van het Hof Amsterdam Ingelse verzette zich hiertegen en wees op de twee wezenlijke eigenschappen van een rechter: ‘Onafhankelijkheid van het overheidsbestuur en volgbaar ten aanzien van het recht’.<sup>7</sup> Lid van de Commissie Leenhuis Koers preees in een reactie de vaardigheden van een rechter om goed te kunnen wegen en te kunnen motiveren maar bepleitte dat de nieuwe structuur een oplossing zou bieden voor een (in-) efficiënte rechterlijke macht.<sup>8</sup> De herstructurering van de rechterlijke organisatie is er gekomen en dat heeft mede tot gevolg gehad dat de schakel tussen de Minister van Justitie en de afzonderlijke gerechten is opgeheven. De toen in het leven geroepen Raad van de Rechtspraak kreeg als takenpakket de bedrijfsvoering, de financiering, de kwaliteitsbewaking en een adviserende rol met betrekking tot nieuwe wetgeving.

De discussie over de positionering en het functioneren van de rechter is echter niet verdwenen. Integendeel. Het rechtsvormend taakdenken kent gelijkenis met de in de

3. D.P.C.M. Hellegers ‘De Geschillenbeslechting bij het Kifid nader beschouwd’ in *NTvH* 2009-1.

4. A.Z. Hooft Graafland ‘Beroepsethiek van rechters’ in *Trema* 2005-7 p. 286-292.

5. E.A. Hupperts-Cluysenaer ook wel aangeduid als ‘beleidsjustitie’ in ‘Beroepsethiek bij rechters: politieke macht of onafhankelijkheid’, *AA* nr. 59, p. 133-138.

6. J.E. Soeharno ‘The integrity of the Judge’, *Ashgate* 2009, p. 75.

7. P. Ingelse ‘Onafhankelijkheid van rechters moet buiten kijf staan’ in *NRC* 7 februari 1998.

8. A.W. Koers ‘Onafhankelijke rechter is geen doel’ in *NRC* 3 maart 1998.

bestuurskunde aangeduide visie van het New Public Management. De bestuurlijke hervormingen in de rechterlijke macht hebben echter een keerzijde. De Minister van Staat Tjeenk Willink wees er in 2018 op dat *'De uitstroom van rechters die nog echt rechtstatelijk besef hebben, zal toenemen'*.

Verbestuurlijking van de rechterlijke organisatie heeft er verder toe geleid dat de financiering inmiddels mede afhankelijk is geworden van de output (bekostiging geschiedt op basis van de uitstroom van zaken vermenigvuldigd met een tarief per zaak dat periodiek wordt vastgesteld).

Tjeenk Willink hekelt dat bestuurders, adviseurs en politici de rechtspraak zien als een publieke dienst met burgers als betalende klanten. Volgens hem is er onvoldoende besef van het normatieve concept van de democratische rechtsstaat.<sup>9</sup>

Het huidige klimaat wordt gekenschetst door een overheid en politici die zich beklagen over de bemoeizucht van de rechterlijke macht indien de uitspraak hen niet gewillig is. Dat is met name het laatste decennium het geval. Wilders bepleitte in 2011 al voor afschaffing van de levenslange benoeming van rechters (NRC 18 maart 2011) en onlangs was de kritiek groot op de uitspraak in de Urgenda-zaak die in het nadeel van de Staat der Nederlanden was. In deze zaak kwam de verhouding tussen overheid en rechterlijke macht ter sprake. De Hoge Raad vatte zijn overwegingen op dit punt als volgt samen (HR 20 december 2019):

*'De Staat heeft aangevoerd dat het niet de taak van de rechter is om politieke afwegingen te maken die nodig zijn voor de besluitvorming over reductie van broeikasgassen.*

*In het Nederlandse staatsbestel komt de besluitvorming over de reductie van uitstoot van broeikasgassen toe aan de regering en het parlement. Zij hebben een grote mate van vrijheid om de daarvoor vereiste politieke afwegingen te maken. Het is aan de rechter om te beoordelen of de regering en het parlement bij hun besluitvorming zijn gebleven binnen de grenzen van het recht, waaraan zij zijn gebonden. Die grenzen vloeien onder meer voort uit het EVRM. De Grondwet schrijft voor dat de Nederlandse rechter de bepalingen van dit verdrag toepast. Dat moet de rechter doen overeenkomstig de uitleg daarvan door het EHRM. Deze opdracht aan de rechter tot het bieden van rechtsbescherming, ook tegen de overheid, is een wezenlijk onderdeel van de democratische rechtsstaat.'*

De onafhankelijkheid van de rechterlijke macht is niet een beginsel dat slechts nageleefd hoeft te worden indien dat de overheid uitkomt en ter zijde kan worden geschoven indien dat de overheid minder goed uitkomt. Zo heeft het Europese Hof van Justitie in een spraakmakende zaak uit 2018

verklaard dat de onafhankelijkheid van nationale rechters onder de werkingssfeer van het EU-recht valt. De korting op de salariëring van de Portugese rechterlijke macht was de aanleiding voor deze uitspraak (C-64/16 Associação Sindical dos Juizes Portugueses).

In een (andere) uitspraak van 19 november 2019 oordeelde het Hof van Justitie dat geschillen betreffende de toepassing van het Unierecht niet onder de uitsluitende bevoegdheid kunnen vallen van een instantie die geen onafhankelijk en onpartijdig gerecht vormt (Gevoegde zaken C-585/18, C-624/18 en C-625/18). In casu ging het om de rechterlijke macht in Polen.

De Poolse overheid voert namelijk sinds 2015 hervormingen door in de rechterlijke macht waaronder de installatie van een tuchtrechtkamer bij het Gerechtshof ter beoordeling van het ontslag van 'kritische rechters'. In deze gevoegde zaken kwam het Hof van Justitie tot het oordeel dat de 'vervroegde pensionering' van een aantal rechters onrechtmatig was.

## 8. Terug naar het Kifid

De opvatting dat het Kifid partijdig is omdat consumenten vaker dan financiële ondernemingen in het ongelijk worden gesteld mist iedere (feitelijke) grondslag. Een dergelijke opvatting vergt een inhoudelijke beoordeling waaruit volgt dat klachten van consumenten ten onrechte zijn afgewezen. Daarvan is niet gebleken. Deze redenering is even valide als de redenering dat de kampioen van de Eredivisie bevoordeeld is door scheidsrechters omdat deze anders geen kampioen zou zijn geworden.

De opvatting dat het Kifid een thuisfluitter is omdat zijn begroting gefinancierd wordt door de financiële sector is bijzonder. Vanuit de politiek is er nu juist op aangedrongen dat de financiële sector deze begroting bekostigt. Dit roept de vraag op of de politieke bereidheid bestaat om het Kifid uit andere – en dus openbare – middelen te financieren. Ik vermoed van niet. Overigens wordt ook de begroting van de toezichthouders DNB en AFM door de financiële sector gedragen. Hiertegen maken consumentenorganisaties geen enig bezwaar en leidt het ook niet tot de kritiek dat deze toezichthouders op de hand zouden zijn van de financiële sector.

Dat het Kifid mediation toelaat betekent niet dat het Kifid partij is bij de schikkingen die langs deze weg tot stand komen. Het Kifid kan niet aan private partijen voorschrijven of en onder welke condities een schikking aangeaan dient te worden. Om diezelfde reden kan het Kifid niet worden verweten mee te werken aan geheime schikkingen. Schikkingen zijn net als andere afspraken tussen private partijen niet onderworpen aan enige publicatieplicht.

Alkaya hekelt dat banken en verzekeraars zich laten bijstaan door juristen:

9. A. Smolders 'Van vonnis naar out-put' in De Groene Amsterdammer 14 augustus 2019, nr. 33.

*‘Wij krijgen allemaal te maken met de financiële sector, bijvoorbeeld voor een hypotheek, een verzekering of een lening. Allemaal krijgen wij dus te maken met grote, machtige financiële instellingen met duizenden medewerkers en miljarden omzet. Als je dan gedupeerd wordt door bijvoorbeeld je bank of je verzekeraar, sta je dus tegenover een reus. Je staat tegenover een reusachtig bedrijf met veel meer geld dan jij, met veel meer tijd dan jij en met veel meer juridische kennis en advocaten dan jij.*

***Je kunt dan wel gelijk hebben, maar ook daadwerkelijk gelijk krijgen, is vaak godsonmogelijk. En naar de rechter stappen, is sowieso veel te duur voor veel mensen. Daarom is het Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, zo enorm belangrijk. Het is een onafhankelijk instituut dat gedupeerden door de financiële sector zou moeten helpen om snel tot compensatie te komen.***

*Juist daarom is het zo wrang dat Kifid in de praktijk helemaal niet zo onafhankelijk lijkt te zijn. Wij krijgen als SP regelmatig meldingen van burgers die hebben ervaren dat Kifid na jarenlange ellende toch weer gewoon de kant kiest van financiële instellingen. Gisteren werd dat wederom bevestigd, ook in het tv-programma Radar. Ook werkt Kifid nog steeds mee aan geheimhoudingsverklaringen als je dan toch tot een schikking wil komen. Er worden dus nog steeds in de achterkamertjes deals gesloten waar andere gedupeerden geen zicht op hebben, en waar eigenlijk dus helemaal niemand zicht op heeft. Dat is ernstig, want als je dan gedupeerd bent, weet je niet wat er eerder in vergelijkbare situaties is besloten, terwijl dat bedrijf, dat reusachtige bedrijf, dat natuurlijk wel weet. Alsof het machtsverschil nog niet groot genoeg was!*

*Ik heb hierover twee vragen aan de minister. Hoe gaat hij ervoor zorgen dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening daadwerkelijk naast de burger gaat staan, tegenover die machtige financiële instellingen, zoals dat ooit bedoeld is? Is hij bereid om zo snel mogelijk Kifid aan te spreken, opdat zij niet meer meewerken aan geheimhoudingsverklaringen bij schikkingen en zowel het schikkingsproces als het resultaat transparant wordt en er dus jurisprudentie kan ontstaan?’<sup>10</sup>*

Juristen en advocaten komen inderdaad op voor het belang van hun cliënt. Dat dit in de weg zou staan aan de mogelijkheid om recht te spreken, is mij niet duidelijk. Het is aan de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep om ‘recht’ te spreken (in de vorm van een bindend advies) ongeacht of een partij bijgestaan wordt door juristen (of advocaten).

De begrippen onafhankelijk en onpartijdig worden in deze discussie door elkaar gehaald. Onafhankelijk betekent dat niemand een rechter ter verantwoording kan roepen of hem mag instrueren. Wel mag de Hoge Raad der Nederlanden een rechter ontslaan. Onpartijdig betekent dat een rechter geen belang heeft bij de zaak. Mede gelet op zijn wettelijke inbedding dient dit in beginsel ook voor het Kifid te gelden.

Dat de uitkomst in een of meerdere zaken een consument, een bank of verzekeraar of een andere private partij dan wel de overheid niet aanstaat wil, niet zeggen dat een rechter dus niet onafhankelijk is of niet onpartijdig. En die kant dreigt de discussie ten aanzien van het Kifid wel op te gaan.

10. Tweede Kamer, ‘Vragen van het lid Alkaya aan de minister van Financiën over de misstanden bij het KiFiD’, Kamerstukken II 46, 2020D10127 d.d. 28 januari 2020.