

Vergaderjaar 2023–2024

29 507

Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)

32 013

Toekomst financiële sector

Nr. 162

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 mei 2024

Op 17 mei 2022 bood mijn ambtsvoorganger uw Kamer het evaluatierapport «Collectief schadeherstel: kan het sneller en slimmer?» aan.¹ Hierin werd teruggekeken op de afwikkeling van de compensatieverlening voor mkb'ers die in de jaren daarvoor werden gedupeerd bij de aankoop van rentederivaten. Deze ondernemers waren door banken onvoldoende of onjuist geïnformeerd over de werking en risico's van dit complexe financiële product. Het verstrekken van compensatie duurde tot 2021. Op verzoek van uw Kamer² voerde Bernard ter haar namens ABDTOPConsult, in opdracht van het Ministerie van Financiën, een evaluatie van het afwikkelingsproces en hersteltraject uit.

Het rapport keek niet alleen terug op de afwikkeling van de verleende compensatie voor afgenomen rentederivaten maar bevatte ook aanbevelingen voor het verbeteren van toekomstige (buitengerechtelijke) compensatietrajecten. Gelijktijdig met het rapport ontving u een eerste appreciatie.³ Hierin werd toegezegd om, samen met de Minister voor Rechtsbescherming, aan de slag te gaan met deze aanbevelingen. Met deze brief breng ik u, mede namens de Minister voor Rechtsbescherming, op de hoogte van de bevindingen tot nu toe en schets ik de vervolgstappen.

In een conflict tussen financiële onderneming en benadeelde, vaak een consument, is doorgaans sprake van een ongelijke positie. Dit uit zich in een verschil in kennis en financiële middelen. Een dergelijk conflict kan grote impact hebben op de financiën en het leven van een benadeelde, zoals we hebben gezien bij de problemen van ondernemers als gevolg van afgesloten rentederivaten. Dit betekent wat mij betreft dat we altijd serieus moeten omgaan met signalen dat er mogelijk op grote schaal iets fout is gegaan en dat er veel aan gelegen is dat betrokken financiële

¹ Bijlage bij Kamerstukken II 2021/22, 29 507, nr. 159.

² Kamerstukken II 2017/18, 32 013, nr. 162.

³ Kamerstukken II 2021/22, 29 507, nr. 159.

ondernemingen sneller tot actie voor herstel overgaan. Zo weten benadeelden eerder waar zij aan toe zijn en kunnen zij weer vooruit kijken.

Ik zie vooral mogelijkheden om de snelheid van de schadeafhandeling te verhogen door de regie in buitengerechtelijke compensatietrajecten in de financiële sector te versterken. Hiermee wil ik bereiken dat benadeelden weten waar zij terecht kunnen en dat zorgvuldig en snel recht wordt gedaan aan hun belangen, mocht er in de toekomst onverhoopt reden zijn voor compensatie door financiële ondernemingen.

Verkenning

In de reactie op het rapport Ter Haar werd geconcludeerd dat verbetering mogelijk is op een aantal concrete onderdelen van grote compensatietrajecten. Dit betreft allereerst het versnellen van compensatietrajecten, enerzijds door tijdige signalering van problemen, anderzijds door een vlotter en efficiënter proces. Ten tweede kan een sterkere regie hieraan bijdragen, bijvoorbeeld door spelregels af te spreken. Ten derde is de belangenbehartiging van benadeelden een aandachtspunt. Tot slot duurt het soms lang om inhoudelijke duiding te krijgen over complexe vraagstukken rondom de reikwijdte of omvang van compensatie.

De afgelopen periode heb ik een aantal opties voor verbetering nader onderzocht, waarbij is gekeken in hoeverre deze bijdragen aan verbetering op de hierboven genoemde punten. Hierover is onder meer gesproken met de AFM, ACM, Kifid, Consumentenbond, NVB en de Hoge Raad. Ik zie voor het vervolg vooral kansen in het aanbrengen van regie in buitengerechtelijke compensatietrajecten om tot snellere of efficiëntere schadeafwikkeling te komen voor groepen benadeelden. Het structureel aanwijzen van een procescoördinator wil ik in dat kader verder uitwerken.

Opties voor snellere afhandeling massaschade in de financiële sector

Bestaande mogelijkheden

Er bestaan nu al meerdere mogelijkheden voor benadeelden om hun conflict met een financiële instelling aan een onafhankelijke derde voor te leggen. Allereerst kan een benadeelde een individuele procedure starten bij de civiele rechter. Ook kunnen benadeelden via een collectieve actie een geschil voorleggen aan de rechter. Sinds de komst van de Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (WAMCA) kan de belangenvertegenwoordiger in een collectieve actie tevens een schadevergoeding vorderen.⁴ De WAMCA is in werking getreden in 2020 en dus is er momenteel nog beperkte ervaring met dergelijke procedures, zeker ten aanzien van onderwerpen die raken aan de financiële dienstverlening. Een evaluatie zal dit jaar plaatsvinden.⁵

Buitengerechtelijk hebben benadeelden ook een aantal opties. Zij kunnen individueel compensatie vorderen bij Kifid als onafhankelijk klachteninstituut. Deze route kan indirect ook leiden tot vergoeding van massaschade. Wij hebben dit gezien met de zaken over variabele rente, waarna

⁴ De Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie maakt het voor gedupeerden makkelijker om hun schade te verhalen in een collectieve actie, doordat een belangenorganisatie een collectieve rechtsvordering tot schadevergoeding kan instellen ten behoeve van een groep benadeelden.

⁵ De evaluatie van de WAMCA stond initieel gepland in 2025 maar is naar aanleiding van een motie van het lid Van Dijk (Kamerstukken 36 169, nr. 41) naar voren gehaald en vindt nu plaats in 2024.

banken relatief snel zijn overgegaan tot het opzetten van een compensatieregeling voor alle vergelijkbare klanten. Buitengerechtelijk kunnen benadeelden natuurlijk ook direct bij de financiële instelling compensatie vorderen, eventueel vertegenwoordigd door een individuele of collectieve belangenbehartiger.

Hoe groter het belang van de zaak voor de financiële instelling, hoe moeilijker niet alleen individuele, maar ook collectieve compensatie kan verlopen. Daarnaast kunnen grote verschillen in zaken en de manier waarop benadeelden vertegenwoordigd worden grootschalige compensatie in de weg zitten.

Ook als er wel buitengerechtelijke collectieve compensatieregelingen tot stand komen, is er ruimte voor een efficiënter proces. Vaak zijn er meerdere partijen die het belang van de benadeelden vertegenwoordigen en zij spreken vervolgens separaat met de verschillende betrokken financiële instellingen. Dit zorgt voor vertraging in het traject en er kunnen daardoor verschillende regelingen tot stand komen. Dat laatste kan mogelijk lastig te volgen zijn voor de benadeelden, wiens soortgelijke schade daardoor immers verschillend wordt gecompenseerd.

Nieuwe opties

Gelet op de bestaande mogelijkheden voor geschilbeslechting bij de rechter en het Kifid en met het oog op de genoemde knelpunten, heb ik in het bijzonder getracht verbeteringen te vinden die van toegevoegde waarde zijn voor de huidige praktijk van buitengerechtelijke compensatietrajecten. Dat kan mijns inziens door het stimuleren van een collectieve aanpak. Potentiële verbetering zie ik in het versterken van de regie in buitengerechtelijke collectieve trajecten door het aanstellen van een onafhankelijke procescoördinator. Ook zie ik kansen voor snellere inhoudelijke duiding via een herstelkader door een onafhankelijke commissie en door het verbeteren van de aansluiting tussen rechtspraak en buitengerechtelijke trajecten.

Uitgangspunt is hierbij dat grote buitengerechtelijke compensatietrajecten alleen kunnen worden opgelost met vrijwillige medewerking van partijen. Snelle compensatie valt of staat dus met de opstelling van de betrokken partijen. Datzelfde geldt voor structurele afspraken over het verbeteren van het compensatietraject. De actieve betrokkenheid van de overheid en toezichthouders moet juist beperkt zijn in de civielrechtelijke afhandeling. Eén van de conclusies uit het evaluatierapport afwikkelingsproces rentederivaten mkb – die in de appreciatie is onderschreven – was immers dat de overheid op afstand moet blijven van private compensatietrajecten.

Duidelijk aanspreekpunt, versterken van signalering, regie en inhoudelijke duiding in buitengerechtelijke trajecten

Coördinator collectieve schade financiële sector

Een van de bestaande knelpunten is dat het voor individuele benadeelden, belangenbehartigers en geschilbeslechtsers moeilijk is vast te stellen in hoeverre een voorliggende casus onderdeel is van bredere problematiek. Een onafhankelijke procescoördinator kan hier een oplossing voor bieden door te fungeren als duidelijk loket, door mogelijke massaschade vroeg te signaleren, de betrokken partijen te identificeren en hen bijeen te brengen.

Een permanent aangestelde coördinator kan als informatiepunt functioneren voor benadeelden. Zij kunnen hier hun beklag doen over vermeende schade door een financiële onderneming en daarmee een

signaal afgeven aan de coördinator. Ook kan de coördinator gedurende lopende gesprekken de informatievoorziening richting benadeelden en andere belanghebbenden coördineren. Deze informatievoorziening kan tegemoetkomen aan de behoefte bij benadeelden aan objectieve informatie over de lopende gesprekken en de mogelijkheden die een benadeelde heeft om zijn recht te halen.

Deze persoon of partij kan signalen opvangen dat een nieuwe brede zorgplichtschending speelt, bijvoorbeeld als hij daarover door veel consumenten wordt benaderd met vragen, als een grote hoeveelheid klachten bij Kifid of in de rechtspraak binnenkomt over hetzelfde onderwerp of als door Kifid of door een rechter een uitspraak wordt gedaan die bredere uitwerking zou kunnen hebben. Vervolgens kan de coördinator een gesprek initiëren tussen de verschillende betrokken partijen wanneer een geschil breder speelt dan tussen één enkele financiële onderneming en haar klanten. Het is wenselijk als een dergelijke coördinator structureel kan worden aangewezen omdat alleen dan permanent een duidelijk aanspreekpunt bestaat en de signalerende functie goed kan worden uitgevoerd.

De coördinator zou ook een bemiddelende rol op zich kunnen nemen om partijen samen tot een oplossing te laten komen. Het doel zou moeten zijn dat belanghebbenden – zowel (vertegenwoordigers van) benadeelden alsook de relevante financiële ondernemingen – in samenspraak komen tot een buitengerechtelijke compensatieregeling. De coördinator kan dit proces initiëren en sturen, maar partijen daar niet toe dwingen. De coördinator zou wel kunnen faciliteren in procesafspraken voor de gesprekken. Dit kan bijvoorbeeld gaan over al dan niet geheimhouding, termijnen voor inbreng van stukken en het al dan niet maken van afspraken over erkenning van schuld. Als er een structurele coördinator wordt aangewezen dan kan deze wellicht ook zorgen voor een aantal standaard afspraken in de vorm van een vooraf vastgesteld procesreglement, om te zorgen voor reeds aanvaarde uitgangspunten en afspraken die direct toepasbaar zijn in toekomstige nieuwe massacompensatietrajecten.

Een vaste procescoördinator kan eventuele massaschadeclaims en de betrokken partijen sneller in beeld brengen dan in de huidige situatie het geval is, waardoor partijen die daarin geïnteresseerd zijn sneller een gezamenlijk compensatietraject kunnen starten. Daarmee zou de coördinator wellicht kunnen voorkomen dat verschillende onderhandelingstrajecten over vergelijkbare schade op verschillende momenten starten en/of parallel lopen, waardoor het gehele traject efficiënter verloopt en betrokkenen sneller tot een algehele oplossing kunnen komen. Als meer betrokken partijen de kans krijgen om deel te nemen aan de gesprekken draagt dat waarschijnlijk positief bij aan het draagvlak voor een regeling en neemt de kans af dat naderhand nog vele gerechtelijke procedures worden gevoerd. Mogelijk zou het resultaat van het overleg zelfs algemeen verbindend kunnen worden verklaard door de rechter⁶, waarmee het – behalve voor benadeelden die kiezen voor een *opt-out* – algemeen zal gelden voor alle belanghebbenden.

⁶ Onder de Wet collectieve afwikkeling massaschade (WCAM). De WCAM voorziet in de mogelijkheid om een overeenkomst over de afwikkeling van massaschade die is gesloten tussen een belangenorganisatie en de aansprakelijke partij, verbindend te laten verklaren voor de gehele groep van schuldeisers. Waar de WAMCA dus ziet op het instellen van een gezamenlijke *gerechtelijke* procedure om een schadevergoeding te vorderen, is het doel van de WCAM juist om het resultaat van een *buitengerechtelijk* traject van toepassing te verklaren op alle benadeelden, ook degenen die zelf niet bij de collectieve belangenbehartiger waren aangesloten (tenzij zij gebruik maken van een *opt-out*).

Er zijn nog veel zaken die moeten worden uitgezocht, zoals waar de coördinator onder te brengen en de mededingingsrechtelijke kant.⁷

Commissie voor herstellkader

Naast de rol van coördinator als procesbegeleider, kunnen partijen ook het inhoudelijk uitwerken van een buitengerechtelijke compensatieregeling neerleggen bij een onafhankelijke derde, bijvoorbeeld een «commissie van wijzen». Naast de commissie kunnen eventueel ook onafhankelijke experts worden aangesteld die nader onderzoek doen. Met name het element van verbeterde inhoudelijk duiding is hiermee gebaat, maar het kan ook bijdragen aan de snelheid van het proces. Niet zelden zijn immers meerdere financiële ondernemingen betrokken, met meerdere producten. Het zou nuttig zijn als een commissie meteen voor al deze situaties duidelijkheid kan scheppen. Het is hierbij een vereiste dat overeenstemming is bereikt tussen de partijen over het uitgangspunt dat er compensatie verleend moet worden en dat de financiële ondernemingen medewerking zullen verlenen en opvolging geven aan de uitkomst van de voorgestelde regeling.

Het gaat hierbij, in tegenstelling tot de procescoördinator, niet om een structurele benoeming maar om een commissie die door de betrokken partijen zelf wordt aangewezen voor de duur van een enkel collectief compensatietraject. Het evaluatierapport stelt dat het de moeite loont na te gaan of institutionalisering van een dergelijke deskundigerol voor collectieve zaken mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van een Kamer van deskundigen bij het Kifid. Ik vind het echter wenselijk dat het aanwijzen van een commissie door de betrokken partijen zelf wordt gedaan, omdat dat kan bijdragen aan het vertrouwen in de uitkomst, en er ook afspraken gemaakt kunnen worden over het onderzoeksproces, de binding aan de uitkomsten, de toegang tot informatie en de kosten die er mee gemoeid zijn.

Een op die manier benoemde commissie kan vergelijkbare taken hebben als de onafhankelijke derivatencommissie die in het leven was geroepen om het Uniform Herstellkader Rentederivaten op te stellen en vervolgens waar nodig nader te duiden. Waar de leden van de derivatencommissie nog werden aangewezen door de Minister van Financiën, heeft het de voorkeur dat het initiatief hiertoe in toekomstige situaties komt vanuit de betrokken partijen zelf omdat, zoals hierboven toegelicht, het niet wenselijk is als de overheid zich mengt in geschillen waar zij geen partij bij is.

Ten aanzien van de onafhankelijke commissie moeten soortgelijke elementen als bij de coördinator nog worden onderzocht. Ook hierbij moet worden gezien op wiens initiatief de commissie kan worden gevormd en wie daarin deelneemt. Tevens spelen hierbij potentieel mededingingsrechtelijke aspecten. Tot slot is het mijns inziens relevant om te bezien of de AFM op enige wijze betrokken kan worden bij een dergelijke commissie, bijvoorbeeld om extra inzicht of uitleg te bieden waar dat toegevoegde waarde heeft.

⁷ Over het algemeen geldt dat de kans op mededingingsrisico's kleiner wordt als alle betrokken partijen, in dit geval zowel de financiële onderneming als de verschillende consumentenbelangenorganisaties, aan tafel zitten. Daarmee wordt de kans namelijk groter dat de voordelen van de getroffen regeling eerlijk over de betrokken partijen worden verdeeld.

Een belemmering voor compensatietrajecten is dat uitkomsten van gerechtelijke procedures soms afwijken van Kifid-uitspraken en vice versa. Dit leidt tot onzekerheid voor betrokkenen en kan bij zaken die veel consumenten raken een complicerende en vertragende factor zijn. Bij de afwikkeling van beleggingsverzekeringen zijn procedures bij Kifid gepauzeerd toen over hetzelfde vraagstuk gerechtelijke procedures liepen bij de Hoge Raad en het Hof van Justitie van de EU. Over deze problematiek ben ik, samen met Kifid en de Minister voor Rechtsbescherming, in gesprek gegaan met de Hoge Raad en de procureur-generaal bij de Hoge Raad. In die gesprekken wordt bijvoorbeeld verkend of het mogelijk maken van cassatie in belang der wet tegen uitspraken van Kifid in dit soort zaken kan bijdragen aan het in een vroeg stadium verkrijgen van inhoudelijke juridische duiding door de Hoge Raad. Daarbij speelt wel het risico dat dit zal leiden tot een verdere juridisering van de buitengerechtelijke procedures. De gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures hebben hun eigen doel en bestaansrecht; het is de vraag of deze twee procedures niet te veel gelijkenis gaan vertonen. Een mogelijke rol voor de Hoge Raad via cassatie in het belang der wet vereist daarom verdere overweging. Ik zet het gesprek met de Hoge Raad voort, waarbij ik een recent advies van de SER zal betrekken, waarin de SER adviseert om buitengerechtelijke geschilleninstanties de mogelijkheid te geven prejudiciële vragen te stellen aan de Hoge Raad.⁸

Verder wees ik hierboven op de mogelijkheid om een buitengerechtelijk schikkingsresultaat verbindend te laten verklaren onder de WCAM. Ook dit zou in sommige gevallen een manier kunnen zijn om rechtspraak en buitengerechtelijke schadeafwikkeling beter op elkaar te laten aansluiten.

Minder kansrijke of onwenselijke opties voor afhandeling massaschade

Ombudsman voor de financiële sector

In het evaluatierapport van de heer Ter Haar werd aanbevolen om een gespecialiseerde ombudsman voor de financiële sector in te richten. Deze ombudsman zou collectieve belangen behartigen en ook een rol moeten hebben in procesvoering of onderhandelingen. Er wordt in het rapport gesteld dat dit nodig is omdat het huidige landschap van belangenbehartiging te versnipperd is en omdat het commerciële belang van belangenbehartigers mogelijk voor het belang van de gedupeerde kan gaan, wat onwenselijk is.

Ik zie de voordelen die een ombudsman kan hebben. Met een ombudsman is er voor consumenten een duidelijk aanspreekpunt en er is een instantie die per definitie hun belangen behartigt. Er zijn mijns inziens ook significante bezwaren tegen de aanstelling van een ombudsman. Ten eerste biedt het geen oplossing voor het probleem van versnippering in het landschap van belangenbehartiging. Sterker nog, het kan bijdragen aan verdere versnippering. Naast de ombudsman kunnen er immers altijd belangenorganisaties en claimstichtingen actief zijn. Benadeelden zijn vrij om hun vertegenwoordiging te kiezen en kunnen niet worden verplicht om hun belangen te laten vertegenwoordigen door de financiële ombudsman. Ten tweede kan het zijn dat de ombudsman als gevolg van zijn partijdige rol niet goed in de positie is om partijen bij elkaar te krijgen.

⁸ SER advies, Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken, maart 2023.

Ook in gerechtelijke procedures kan het bestaan van een ombudsman tot complicaties leiden. Het evaluatierapport merkt op dat de financiële ombudsman ontvankelijk geacht zou kunnen worden in het kader een WAMCA-procedure en bij voorrang worden aangewezen als exclusieve belangenbehartiger. Dit past op dit moment echter niet binnen de systematiek van de WAMCA, waarbij de rechter een exclusieve belangenbehartiger aanwijst op grond van in die wet gegeven criteria. Gezien de WAMCA pas kort geleden is geïntroduceerd, vind ik het belangrijk de werking van dit systeem af te evalueren, voordat daarop aanvullingen of wijzigingen worden voorgesteld. Een evaluatie staat gepland voor dit jaar. Het bestaan van een ombudsman naast een exclusieve belangenbehartiger tijdens een WAMCA-procedure lijkt weinig toe te voegen en kan complicerend werken omdat er bij benadeelden verwarring kan ontstaan wie de primaire verantwoordelijke is om hun belangen te behartigen.

Deze nadelen spelen niet bij een onafhankelijke procescoördinator, die wel de knelpunten kan verhelpen waarvoor een ombudsman een oplossing zou moeten bieden. Als alle consumentenbelangenbehartigers gezamenlijk in onderhandeling treden met de financiële instellingen op verzoek van de coördinator, is het immers minder van belang bij welke claimstichting of belangenbehartiger de consumenten zich aansluiten. Ik verwacht daarom dat het belangrijkste beoogde oogmerk van een financieel ombudsman, te weten het verminderen van versnippering in het landschap van belangenbehartiging, beter door een coördinator kan worden gerealiseerd. Ook een tweede taak van de ombudsman die in het evaluatierapport wordt genoemd, namelijk duidelijkheid geven aan welke instantie de toezichthouder of benadeelden signalen kunnen afgeven omtrent schadelijke financiële producten of diensten, kan de procescoördinator vervullen door duidelijk te fungeren als informatiepunt voor potentiële benadeelden van massa-claims.

Tot slot kan nog gesteld worden dat het verbeteren van de regie in de buitengerechtelijke processen wellicht geen oplossing biedt voor de kwestie dat collectieve belangenbehartigers soms hun eigen commerciële belang laten prevaleren boven het belang van de benadeelden. Ik constateer echter dat de introductie van de WAMCA een belangrijke bijdrage lijkt te leveren om dit probleem te verhelpen. Er zijn de afgelopen jaren geen signalen geweest ten aanzien van problemen omtrent dergelijke belangenbehartigers. De aanscherping van de ontvankelijkheidseisen in de WAMCA heeft hier naar alle waarschijnlijkheid aan bijgedragen. Een belangrijk eis die is opgenomen in de wet is namelijk dat de belangenbehartiger geen winstoogmerk heeft.⁹ Deze aangescherpte vereisten werken door in buitengerechtelijke procedures. Omdat een rechter een collectieve belangenbehartiger alleen ontvankelijk verklaart in een WAMCA-procedure als de stichting of vereniging voldoet aan een aantal strikte vereisten, is het niet in het belang van consumenten om zich aan te sluiten bij belangenbehartigers die niet aan de vereisten voldoen. Dan heeft de belangenbehartiger immers geen mogelijkheid om een gerechtelijke WAMCA-procedure te starten als succes in het buitengerechtelijk traject uitblijft. Ook zullen mogelijk aansprakelijke partijen minder geneigd zijn om te onderhandelen over een schikking met een belangenbehartiger waarvan geen dreiging uitgaat dat er een gerechtelijke WAMCA-procedure opgestart wordt bij stranden van de onderhandelingen. Dit alles leidt er in de praktijk toe dat er op dit moment geen

⁹ De vereisten uit de WAMCA sluiten nauw aan bij de kwaliteitseisen die reeds gelden voor claimstichtingen en claimverenigingen op basis van de Claimcode. Deze governancecode betreft zelfregulering die eisen stelt aan belangenorganisaties, ook wanneer zij optreden in buitengerechtelijke geschillen.

signalen zijn dat er belangenbehartigerstichtingen of -verenigingen worden opgericht met een evident commercieel belang. Het is hierbij tevens van belang om op te merken dat de ontvankelijkheidseisen van belangenbehartigers, waaronder de effecten daarvan, onderdeel zullen zijn van de geplande evaluatie van de WAMCA.

Ik verwacht, alles afwegende, dat een coördinator meer toegevoegde waarde zal hebben en een effectiever instrument kan zijn ter verbetering van de afhandeling van schade dan een ombudsman. Mocht in de toekomst blijken dat er een toename van commercieel gedreven belangenbehartigers in de financiële sector is, dan zal ik mij in overleg met de Minister voor Rechtsbescherming alsnog beraden op eventuele aanvullende maatregelen.

Collectieve behandeling klachten bij Kifid

Naast bovenstaande elementen om buitengerechtelijke compensatietrajecten te versterken, vind ik het niet raadzaam om een collectieve behandeling van klachten bij Kifid mogelijk te maken. Hier is eerder naar gekeken, mede naar aanleiding van de initiatiefnota getiteld «Van «neutrale» arbiter naar consumentenwaakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening»¹⁰ en een aangehouden motie van het lid Leijten.¹¹ De conclusie toen was dat groepsgewijze behandeling onwenselijk is.¹² Ik ben van mening dat die conclusie nog overeind staat.

Ten eerste legt een groepsgewijze behandeling een zeer groot beslag op het Kifid. Verder strookt een groepsgewijze behandeling niet met de uitgangspunten van het Kifid: het starten van een procedure bij het Kifid moet laagdrempelig zijn, de kosten voor consumenten moeten zo laag mogelijk zijn en de doorlooptijden moeten niet al te lang zijn. Een groepsgewijze behandeling is niet goed denkbaar binnen deze kaders, waardoor de meerwaarde van groepsgewijze behandeling bij Kifid ten opzichte van de bestaande mogelijkheden onvoldoende is. Zo is een groepsgewijze behandeling zonder vertegenwoordigende belangenbehartigerorganisatie niet goed denkbaar. Dit verhoogt de drempel bij het starten van een procedure en werkt dus negatief uit op de laagdrempeligheid van Kifid. Aangezien belangenbehartigerorganisaties veelal een vergoeding vragen, is bovendien geen sprake meer van gratis toegang tot het Kifid voor consumenten. Omdat de collectieve behandeling van zaken dusdanig complex is ten opzichte van de huidige behandelwijze, zal de doorlooptijd substantieel toenemen. Het is niet alleen onzeker of groepsgewijze behandeling sneller is dan het reguliere proces bij Kifid, maar ook de reguliere klachtbehandeling van Kifid kan gaan lijden onder de groepsgewijze behandeling.

Daarnaast zullen financiële ondernemingen wellicht niet bereid zijn om zich te laten binden aan een advies van het Kifid in een collectieve zaak. Daartoe kunnen zij ook niet gehouden worden, nu zij het recht hebben op een gang naar de rechter. Als collectieve behandeling bij Kifid stevast gevolgd wordt door een gang naar de rechter dan is het doelmatiger als direct een WAMCA-procedure wordt gestart. Daarnaast kan groepsgewijze behandeling ertoe leiden dat financiële ondernemingen zich ook voor reguliere klachten niet meer bindend bij het Kifid willen aansluiten.

¹⁰ Kamerstukken II 2020/21, 35 727, nr. 2.

¹¹ Kamerstukken II 2022/23, 35 727, nr. 5.

¹² Kamerstukken II 2020/21, 29 507, nr. 156.

Kifid kan wel «richtinggevende uitspraken» doen. Daarmee wordt in een individuele zaak een eenduidige oplossing vastgesteld die toepasbaar is voor andere gelijksoortige klachten. Kifid werkt hiertoe met voorbeeldzaken. Hoewel dit niet gezien kan worden als groepsgewijze behandeling, zorgt dit wel voor een zekere mate van samenhang in de klachtenafhandeling van gelijksoortige problematiek. De richtinggevende uitspraken van het Kifid inzake variabele rente zijn daar een goed voorbeeld van.

Ten slotte ben ik van mening dat het doel achter het voorstel van het lid Leijten bereikt kan worden via de hierboven geschetste versterking van buitengerechterlijke compensatietrajecten. Situaties van benadeelden worden zo immers in samenhang behandeld en er wordt collectief naar een oplossing gezocht. Deze oplossing wordt door aangesloten partijen gedragen omdat zij daar zelf het initiatief toe hebben genomen. Indien benadeelden toch een collectieve uitspraak van een rechterlijke instantie wensen uit te lokken, is de WAMCA daarvoor de aangewezen route.

Vervolgstappen

Het is mijn wens dat benadeelden in de toekomst sneller worden gecompenseerd en als gevolg daarvan ook sneller het geschil kunnen laten rusten. Een onafhankelijke procescoördinator kan eraan bijdragen om buitengerechterlijke compensatietrajecten sneller en beter te laten verlopen. Ik wil gaan onderzoeken of een dergelijke procescoördinator structureel kan worden aangesteld en een procesreglement kan worden opgesteld met afspraken die zullen gelden tussen de betrokken partijen in toekomstige massacompensatie trajecten, waaronder afspraken omtrent het aanstellen van een onafhankelijke commissie die voor snellere inhoudelijke duiding kan zorgen. Ook zouden buitengerechterlijke en gerechterlijke trajecten beter op elkaar aangesloten kunnen worden.

De komende tijd ga ik verder kijken naar de uitvoerbaarheid, samen met alle betrokken partijen. Immers, hun kennis van de praktijk en bereidheid om deel te nemen is een essentieel vereiste voor het succesvol implementeren van versterkingen in buitengerechterlijke trajecten.

Ik zal uw Kamer informeren wanneer de structurele coördinator is ingesteld of als er ontwikkelingen zijn ten aanzien van de aansluiting tussen rechtspraak en buitengerechterlijke trajecten voor zover het gaat om compensatietrajecten van consumenten bij financiële ondernemingen. Eind 2024 informeer ik uw Kamer over de op dat moment gemaakte voortgang.

De Minister van Financiën,
S.P.R.A. van Weyenberg