

6 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bestaat uit drie paragrafen. De feitelijke bevindingen zijn samengevat in paragraaf 6.1. De conclusies en aanbevelingen zijn beschreven in paragraaf 6.2. Ten slotte is nog een aantal key takeaways opgenomen in paragraaf 6.3.

6.1 Feitelijke bevindingen

6.1.1 Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn formeel voldoende geborgd. In wettelijke regels respectievelijk de statuten en reglementen van het Kifid zijn voorwaarden opgenomen omtrent de onafhankelijkheid van het bestuur van het Kifid en de leden van de Geschillencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep ten opzichte van de financiële sector. Zo is het niet toegestaan dat bestuurders van het Kifid of leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep aan een financiële dienstverlener of een brancheorganisatie van financiële dienstverleners verbonden zijn of recent verbonden zijn geweest, dienen hun respectieve (neven)functies openbaar te worden gemaakt en is hun functioneren in het kader van het Kifid aan beperkingen onderworpen als sprake is van een mogelijke belangenverstremming. De reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep bevatten voorts de mogelijkheid een wrakingsverzoek ten aanzien van hun leden in te dienen. De onafhankelijkheid van de sector is voorts geborgd doordat de minister van Financiën moet instemmen met de (her)benoeming van bestuursleden van het Kifid en de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De instemming van de minister van Financiën is tevens vereist met betrekking tot het jaarverslag en de begroting van het Kifid. In een recent onderzoek naar de rechtstatelijke waarborging bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting (Bauw et al., 2017) werd geconstateerd dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid voldoende zijn gewaarborgd in de statuten van het Kifid en aansluiten bij de waarborgen die de reguliere rechtspraak kent.⁵²

Van de behandelbare klachten eindigde over de periode 2016-2019 bijna de helft in een bemiddelingsresultaat, ongeveer een derde in een uitspraak in het voordeel van de financiële dienstverlener en gemiddeld 7 procent in een uitspraak in het voordeel van de consument, blijkt uit deze evaluatie. De rest van de klachten is ingetrokken (en leidde dus evenmin tot een bemiddelingsresultaat). Het percentage uitspraken in het voordeel van consumenten kan niet als een indicator van onafhankelijkheid of onpartijdigheid worden opgevat. Het Kifid is verantwoordelijk voor een onafhankelijke geschillenbeslechting. De uitkomst van de procedure wordt bepaald door de (juridische) merites van de zaak. De borging van het consumentenbelang kan niet betekenen dat het Kifid hoe dan ook eerder geneigd zou moeten zijn de kant van de consument te kiezen.

⁵² Bauw et al. (2017), p. 104.

Stakeholders van het Kifid zijn over het algemeen positief over de wijze waarop de onafhankelijkheid van het Kifid is georganiseerd en de waarborgen die ter zake zijn ingebouwd. Dit geldt ook voor de waarborgen die zijn ingebouwd rond de financiering van het Kifid door de sector. Verschillende stakeholders geven aan dat in de praktijk afdoende geborgd is dat de financiering door de sector niet leidt tot afhankelijkheid of partijdigheid van het Kifid. Wel zijn sommige stakeholders bezorgd over de beeldvorming op dit punt, en het daaraan mogelijk verbonden risico dat consumenten zich niet meer tot het Kifid wenden voor (bindende) afhandeling van een klacht. Consumenten die kritisch zijn over het Kifid geven wel aan dat zij het Kifid als partijdig zien omdat het gefinancierd wordt door de financiële sector.

Voor de onafhankelijkheid van het ministerie van Financiën zijn de waarborgen afdoende. Sinds de vorige evaluatie is het ministerie op meer afstand komen te staan bij de benoeming van leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep (de minister stemt alleen nog in met benoeming van de voorzitters). Vanuit de stakeholders zijn geen aanmerkingen gekomen op de huidige verhouding tussen het Kifid en het ministerie.

6.1.2 Thema 2: Borging consumentenbelang

Uit een vergelijking van kosten voor de consument en doorlooptijden van het Kifid kan geconcludeerd worden dat het Kifid op beide fronten inderdaad laagdrempeliger is dan de rechter. Consumenten geven aan dat het indienen van een klacht weinig moeite kost, en consumenten en financiële dienstverleners zijn enthousiast over de elektronische uitwisseling van stukken. De vindbaarheid van de website is goed en de leesbaarheid is sinds de vorige evaluatie verbeterd. Er kunnen op kleine punten (verwijzing naar andere geschillenbeslechtters, positionering van de sneltest, toevoegen link naar register van financieel dienstverleners bij het klachtformulier) nog wel verbeteringen worden doorgevoerd. Ten aanzien van de bekendheid en vindbaarheid van het Kifid geldt dat sinds de laatste meting in 2016 het aantal ontvangen (behandelbare) klachten min of meer stabiel is. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal onbehandelbare klachten daalt. Stakeholders geven aan dat zij, voor zover zij daar zicht op hebben, geen groepen consumenten zien die zich stelselmatig niet tot het Kifid wenden. Een steekproef van een aantal dossiers leert dat het taalniveau van de uitspraken van het Kifid grotendeels in lijn is met het raamwerk voor 'klare taal' (Van der Bruggen, 2018).

Consumenten zijn over het algemeen tevreden over het Kifid. De gemiddelde beoordeling is een 6,8 en meer dan de helft geeft het Kifid een 8 of hoger. Driekwart geeft het Kifid een voldoende. De meerderheid van de consumenten is dus (redelijk) tevreden over het Kifid. Consumenten wier klacht via bemiddeling is afgehandeld geven het Kifid een hogere beoordeling dan consumenten wier klacht heeft geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie. Hier speelt mogelijk een rol dat bij bemiddeling de consument en de financiële dienstverlener (met ondersteuning van het Kifid) zelf tot een oplossing komen. Consumenten die niet (volledig) in het gelijk worden gesteld geven het Kifid een lagere beoordeling dan consumenten die wel (gedeeltelijk) in het gelijk worden gesteld. Andere factoren die van belang zijn voor de uiteindelijke beoordeling zijn communicatie, gedrag van de secretaris, wijze van klachtbehandeling en doorlooptijden. Voor de toekomst kan het nuttig zijn een vorm van het klanttevredenheidsonderzoek uit te zetten onder consumenten met een niet-behandelbare klacht. Systematische informatie over de wijze waarop deze consumenten bij het Kifid terechtkomen en hoe zij de communicatie over hun klacht ervaren

kan niet alleen een positieve bijdrage leveren aan hun beleving van procedurele rechtvaardigheid maar kan mogelijk ook handvatten bieden om de verdere beperking van de omvang van deze groep bevorderen. Voorts lijkt het ook nuttig om periodiek de klanttevredenheid van de aangesloten financiële dienstverleners te peilen.

Enerzijds is er een groep consumenten die kritisch is over het Kifid. Deze kritische consumenten ervaren slechts in beperkte mate dat zij gehoord worden en dat voldoende rekening is gehouden met hun argumenten (procedurele rechtvaardigheid). De ontevredenheid van deze consumenten lijkt mede voort te komen uit een andere perceptie van de rol van het Kifid. Waar het Kifid zelf als missie heeft het bieden van laagdrempelige geschillenbeslechting als alternatief voor de rechter, ziet een deel van de consumenten het Kifid vooral als een behartiger van het consumentenbelang. Zij verwachten dat het Kifid hen bijstaat in hun strijd tegen de financiële dienstverlener, en soms lijken zij het Kifid zelfs als verlener van (gratis) rechtsbijstand te zien. Juist deze consumenten zijn teleurgesteld.

Anderzijds geven zowel financiële dienstverleners als advocaten aan dat zij soms verrast worden doordat uitspraken anders uitvallen dan verwacht omdat naar hun zeggen niet altijd een zuiver juridische redenering gevolgd zou worden, maar ook overwegingen van redelijkheid en billijkheid een rol van betekenis spelen. Ook is er in enkele gevallen in de media onduidelijkheid ontstaan over de reikwijdte van uitspraken. Dit onderstreept het belang van een zorgvuldige communicatie. Als financiële dienstverleners in reactie op deze voorvallen niet langer kiezen voor een bindende uitspraak om daarmee de weg naar de rechter open te houden, doet dat uiteraard afbreuk aan de positie van het Kifid als klachteninstituut. Het Kifid balanceert voortdurend tussen deze uiteenlopende verwachtingen van consumenten en financiële dienstverleners.

Uit het onderzoek blijkt dat aan het bestaansrecht van het Kifid niet wordt getwijfeld, maar dat over de precieze rol van het Kifid in de context van de borging van het consumentenbelang verschillend wordt gedacht. Dat laatste lijkt in de kern verband te houden met de vraag of het Kifid een objectieve geschillenbeslechter is of dat het Kifid er is om belangen van consumenten te borgen, respectievelijk wat de balans moet zijn tussen deze rollen. Het Kifid is bovenal een onafhankelijke, onpartijdige en objectieve geschillenoplosser. Het kan echter geen twijfel lijden dat het Kifid ook bijdraagt aan het borgen van het consumentenbelang, zonder een belangenbehartiger van consumenten te zijn. Dit sluit aan bij de wettelijke taakopdracht van het Kifid en volgt uitdrukkelijk uit de taakopvatting van het Kifid zelf. De vraag is wel hoe de rollen naast elkaar moeten bestaan en waar het evenwicht moet liggen. Aan de beantwoording van die vraag wordt in de conclusies en aanbevelingen aandacht besteed.

6.1.3 Thema 3: Doelmatigheid en kosten

De kosten van het Kifid per behandelde zaak zijn hoger dan van enkele andere geschilleninstanties maar lager dan van de rechter. Dat geldt ook voor de doorlooptijden. Verklaringen voor de hogere kosten en langere doorlooptijden dan andere geschilleninstanties zijn de grotere heterogeniteit en (gemiddelde) complexiteit van zaken die aan het Kifid worden voorgelegd en verschillen in schaal en procedures met andere geschilleninstanties. De kosten per behandelde zaak zijn, deels als gevolg van incidentele oorzaken (bijvoorbeeld eenmalige

afschrijving op de automatisering en oprichting van het team beleggingsverzekeringen) toegenomen sinds 2016. Een andere verklaring voor die toename is het beperken van de verkorte procedures in reactie op de vorige evaluatie.

De doorlooptijden van klachtbehandeling zijn (gemiddeld) gedaald sinds 2016, en zijn ook sneller gedaald dan doorlooptijden van andere geschilleninstanties. In 2019 werd 83 procent van alle klachten binnen 90 dagen na het compleet maken van het dossier afgesloten (conform ADR-richtlijn). De doorlooptijden bij klachten omtrent beleggingsverzekeringen zijn aanmerkelijk langer dan bij andere typen klachten. Sinds 2018 worden er wel meer klachten per jaar behandeld, hetgeen ertoe leidt dat de voorraad in twee jaar is gedaald met ongeveer 200 klachten. Dit is een nettoresultaat van ruim 400 behandelde klachten en de instroom van ruim 200 nieuwe klachten. Dit is onder meer te danken aan de projectmatige aanpak van deze klachten (projectteam beleggingsverzekeringen). Per 1 juni 2020 wachten nog 606 zaken op een definitieve uitspraak of bemiddeling. De helft van deze zaken stamt uit 2012-2015. Er is dus wel sprake van een verbetering in de afhandeling van deze klachten, maar de voorraad nog niet behandelde klachten blijft substantieel. Dit is mede het gevolg van het feit dat het Kifid gewacht heeft op richtinggevende uitspraken. De lange duur van deze klachtafhandeling leidt tot veel onbegrip en teleurstelling.

6.2 Conclusies en aanbevelingen

6.2.1 Thema 1: Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid zijn gewaarborgd in de statuten en reglementen. De aanbevelingen op dit punt uit de vorige evaluatie zijn doorgevoerd. Op dit punt heeft het evaluatieteam geen aanbevelingen.

6.2.2 Thema 2: Borging consumentenbelang

Tussen financiële dienstverleners en klanten bestaat een inherente ongelijkheid in het klachtproces. De manier waarop het Kifid bijdraagt aan het verkleinen van die ongelijkheid kan worden verbeterd. Om misverstanden te voorkomen over wat de consument van het Kifid kan verwachten zou het Kifid de rol van de secretaris nader kunnen verhelderen. De borging van het consumentenbelang houdt in dat consumenten bij het Kifid op een laagdrempelige wijze een klacht over een financiële dienstverlener kunnen indienen. In het klachtproces bestaat evenwel een inherente ongelijkheid tussen financiële dienstverleners en consumenten. Die ongelijkheid betreft niet alleen inhoudelijke kennis over financiële producten en financiële diensten. Er is ook sprake van procedurele ongelijkheid: financiële dienstverleners hebben meer proceskennis en proceservaring en kunnen zich kostbare gespecialiseerde juridische bijstand veroorloven. Het Kifid probeert deze ongelijkheid op verschillende manieren te compenseren. Het Kifid helpt klagende consumenten bij het scherp krijgen en het verwoorden van hun klacht. Voorts begeleidt het Kifid klagers gedurende de klachtbehandeling op procesmatig vlak, bijvoorbeeld door hen voor te bereiden op het verloop van een bemiddelingstraject of een mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie. Het verdient aanbeveling dat Kifid dit op zichzelf waardevolle begeleidingsproces, waarin de secretarissen van de Geschillencommissie een centrale rol vervullen, intensiveert door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor

beleid gelden, en door verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling. Wel moet voorkomen worden dat als gevolg daarvan bij consumenten nog meer dan thans het geval is de onjuiste indruk ontstaat dat de secretarissen er zijn om hun standpunten te verdedigen als ware zij hun advocaten. Daartoe is een zeer actief verwachtingenmanagement nodig over wat consumenten wel en niet van het Kifid kunnen verwachten. Hierbij kan worden gedacht aan actieve communicatie door middel van een voorlichtingsfilm en/of infographics. Mogelijk kan ook het kenniscentrum van het Kifid worden benut om consumenten meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen. Verder kan het toegankelijker maken van de setting van een zitting van de Geschillencommissie een deel van de ervaren spanning van consumenten wegnemen door de indeling van de zittingszaal minder afstandelijk te maken en consumenten persoonlijk aan te spreken voor aanvang van de zitting. Ook kan het bijdragen aan procedurele rechtvaardigheid om de desbetreffende medewerker van de financieel dienstverlener uit te nodigen voor een zitting, naast de jurist.

Waar het gaat om de beoordeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten. Daarbij zou overwogen kunnen worden dat het Kifid stevast nagaat of de klagende consument zorgvuldig door de financiële dienstverlener is behandeld (anders gezegd: of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. Het ligt in de rede dat deze zorgvuldigheidstoets plaatsvindt als het desbetreffende dossier een aanwijzing voor een zorgplichtschending bevat. De zorgvuldigheidstoets behoeft derhalve niet te behelzen dat het Kifid eigener beweging en op een actieve wijze onderzoekt, bijvoorbeeld door het opvragen van informatie, of mogelijk sprake is geweest van een zorgplichtschending. Een ruim toetsingskader zoals hier voorgestaan doet recht aan de positie van het Kifid als gespecialiseerd klachteninstituut in de financiële sector. In die sector wordt het belang van een zorgvuldige klantbehandeling door alle relevante stakeholders volmondig onderschreven, onder meer door middel van het adagium 'klant centraal' of 'klantbelang centraal'. In de Wet op het financieel toezicht zijn mede met het oog daarop ook algemene, 'open', zorgvuldigheidsnormen opgenomen, welke normen tevens deel uitmaken van het civiele recht. Deze gedragsnormen kunnen de grondslag vormen voor de hier bedoelde zorgvuldigheidstoets. De toepassing van een zorgvuldigheidstoets zoals hier bedoeld kan de door sommige financiële dienstverleners geuite zorg wegnemen dat uitspraken door het Kifid af en toe onverwacht resulteren in een redelijkheids- en billijkheidsoordeel dat niet rechtstreeks lijkt voort te vloeien uit het juridische debat dat partijen ten overstaan van het Kifid hebben gevoerd.

Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Door te bezien of sprake is geweest van een zorgvuldige klantbehandeling, kan het Kifid binnen de daarvoor binnen ons recht geldende grenzen een belangrijke rol spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Het evaluatieteam vindt het van belang dat het Kifid daarbij oog heeft voor gevestigde gedragswetenschappelijke inzichten ten aanzien van consumenten, waarvoor onder andere het ministerie van Financiën en de Autoriteit Financiële Markten in toenemende mate aandacht vragen. Uit deze gedragsinzichten blijkt dat consumenten hun beslissingen veelal en voorspelbaar op een niet volledig rationele wijze nemen, en dat in de context van financiële dienstverlening van die gedragsinzichten zowel ten gunste als ten nadele van consumenten gebruik kan worden gemaakt.

De beoordeling van klachten van consumenten vraagt meer dan alleen juridische expertise.

De taak van het Kifid bestaat primair uit het beoordelen van klachten van consumenten aan de hand van het juridisch kader. Bij stakeholders bestaat geen twijfel over de juridische expertise van de secretarissen van het Kifid of de leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De juridische beoordeling van klachten die aan het Kifid worden voorgelegd vergen evenwel veelal ook (meer) financieel-economische expertise. Voorts kan aanvullende expertise met betrekking tot consumentengedrag onontbeerlijk zijn in het kader van de beoordeling of consumenten zorgvuldig zijn behandeld. Het Kifid zou kunnen overwegen om zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep de financieel-economische en de gedragseconomische kennis te versterken. Een dergelijke structurele uitbreiding van expertise binnen het Kifid verdient in de ogen van het evaluatieteam de voorkeur boven een inschakeling van externe experts op *ad hoc* basis.

6.2.3 Thema 3: Doelmatigheid

Doordat doorlooptijden in complexe zaken lang zijn bestaat het risico dat dit ten koste gaat van de doelstelling van het Kifid, te weten de snelle en laagdrempelige geschillenbeslechting. Om te voorkomen dat doorlooptijden over de gehele linie te lang worden is het aanbevelenswaardig dat (zoals voor de beleggingsverzekeringen het geval is) in ieder geval de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch af te zonderen en zo nodig via aangepaste procedures te laten werken. Hiermee wordt voorkomen dat noodzakelijke aandacht en capaciteit voor complexe zaken ten koste gaat van de doorlooptijd van eenvoudige zaken. Een verdere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden. Een soortgelijke reservering van financiering en capaciteit voor het nieuwe loket voor ondernemers is aan te raden om te voorkomen dat dit loket ten koste gaat van de capaciteit voor de wettelijke taak (klachtafhandeling consumenten). Overigens is dit risico vooralsnog beperkt omdat er nog heel weinig klachten binnenkomen bij het ondernemersloket. Doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen zouden nog meer kunnen worden aangepakt door clusters met relatief veel oude klachten voorrang te geven boven andere clusters.

Ten slotte kan het Kifid meer bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector.

Dit kan het Kifid realiseren door op geaggregeerd niveau trends en lessen over financiële dienstverlening te trekken uit de klachten die zij krijgt voorgelegd en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek. Als illustratie kan dienen de wijze waarop de Financial Ombudsman Service in het Verenigd Koninkrijk rapporteert over dit soort trends in klachten per deelsector en type product. Hiermee wordt ook bijgedragen aan het structureel verbeteren van de financiële dienstverlening. Het is in algemene zin aanbevelenswaardig dat het Kifid op een actieve wijze relevante stakeholders (financiële dienstverleners, consumenten, wet- en regelgevers en publieke toezichthouders) periodiek informeert over trends in klachttypen, bemiddelingsresultaten en uitspraken, opdat een leercyclus op gang kan worden gebracht die een bijdrage kan leveren aan verstandiger consumentenkeuzegedrag, hoogwaardiger dienstverlening door financiële dienstverleners en effectievere regulering en toezicht. In het verlengde hiervan geldt dat de uitwisseling van kennis en ervaring met andere geschilleninstanties nog beperkt is, maar dat er wel in toenemende mate activiteiten ontplooid worden om dit te versterken. Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger

functioneren van het Kifid en van de financiële sector. De lessen uit klachtbehandeling zouden door de sector immers weer moeten worden toegepast.

6.2.4 Overig: geheimhouding schikkingen inzake beleggingsverzekeringen

Tenslotte heeft een van de onderzoeksvragen geen betrekking op het functioneren van het Kifid maar op de vraag of verzekeraars zich houden aan hun toezegging om geen beroep meer te doen op geheimhouding bij bemiddelingsovereenkomsten inzake beleggingsverzekeringen. Het Kifid geeft aan dat het formeel geen partij is bij deze overeenkomsten. Verzekeraars geven aan dat de afspraak (uit 2015) om geen geheimhouding te eisen nog steeds staat, en dat dit dus niet zou moeten voorkomen. Opgemerkt wordt dat er mogelijk verwarring bestaat over geheimhouding tijdens het bemiddelingsproces (wel toegestaan) en geheimhouding van de uiteindelijke schikking (niet toegestaan). Wij hebben geen stakeholders gesproken die expliciet bevestigd hebben dat geheimhouding eisen over de bemiddelingsovereenkomsten bij beleggingsverzekeringen nog voorkomt, maar wij kunnen op basis van de gesprekken met consumenten en belangenbehartigers niet uitsluiten dat dit in de praktijk nog wel (informeel) gebeurt. In dat laatste geval is niet duidelijk of deze geheimhouding enkel ziet op het bemiddelingsproces of ook op de uiteindelijke overeenkomst. Wij hebben dus geen bewijs dat het gebeurt maar kunnen het evenmin uitsluiten.

6.3 Key takeaways

- Waar het gaat om de inhoudelijke behandeling van klachten zou het Kifid zijn toets aan het juridisch kader breed moeten opvatten door in de context van een zorgvuldigheidstoets tevens rekening te houden met de wijze waarop klanten zijn behandeld.
- Het Kifid zou een grotere rol kunnen spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector door wetenschappelijke consumentengedraginszichten te betrekken in zijn oordeelsvorming.
- Het verdient aanbeveling dat het Kifid de visie op klachtbehandeling verder ontwikkelt door meer standaardisering, waarbij *best practices* nadrukkelijker als uitgangspunt voor beleid gelden, en door nog meer training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling.
- Tegelijk moet (dan) het verwachtingenmanagement geïntensiveerd worden door actieve communicatie over de rol van het Kifid, bijvoorbeeld door middel van een voorlichtingsfilm en infographics.
- Het versterken van de financieel-economische en gedragseconomische kennis zowel onder de secretarissen als onder de leden van de Geschillencommissie en Commissie van Beroep verdient aanbeveling.
- Ook het kenniscentrum kan benut kunnen worden om consumenten door laagdrempelige communicatie meer handvatten te bieden om voor hun eigen belangen op te komen.
- Het Kifid kan bijdragen aan het lerend vermogen van de financiële sector door op geaggregeerd niveau trends en lessen uit behandelde klachten te delen met relevante stakeholders.
- Een intensivering van de uitwisseling van kennis met andere geschilleninstanties kan bijdragen aan een beter en doelmatiger functioneren van het Kifid.
- Een nadere differentiatie van de inzet van capaciteit tussen complexe en minder complexe zaken zou wellicht kunnen bijdragen aan verdere verkorting van doorlooptijden.

- Door clusters met relatief veel oude klachten over beleggingsverzekeringen voorrang te geven boven andere clusters kan de lange doorlooptijd van deze klachten wellicht nog verder beperkt worden.