

Vergaderjaar 2021–2022

29 507

Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)

32 013

Toekomst financiële sector

Nr. 159

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 mei 2022

Hierbij bied ik u het evaluatierapport afwikkelingsproces rentederivaten mkb aan, getiteld «*Collectief schadeherstel: kan het sneller en slimmer?*», dat ABDTOPConsult in mijn opdracht heeft opgesteld¹. Ik heb met interesse kennisgenomen van het rapport. Het is nuttig om terug te blikken op het compensatietraject rentederivaten, om te bezien welke lessen daaruit kunnen worden getrokken. In het rapport zijn aanbevelingen geformuleerd die zijn gericht aan alle betrokken stakeholders, waaronder ook het Ministerie van Financiën.

De aanbevelingen zijn erop gericht om te onderzoeken of (buitengerechte-lijke) compensatietrajecten «sneller en slimmer» kunnen. Ik ga met die aanbevelingen aan de slag. Ik wil onderzoeken of het wenselijk en nuttig is dat er een structureel aanspreekpunt komt voor benadeelden met een geschil met een financiële dienstverlener. Ook wil ik onderzoeken, samen met de Minister voor Rechtsbescherming, of voorzieningen kunnen worden getroffen zodat partijen makkelijker uitsluitel kunnen krijgen over rechtsvragen. Ten slotte wil ik kijken of de beginfase van een compensatietraject sneller kan verlopen, namelijk als signalen sneller worden opgepakt. Daartoe ga ik in overleg met stakeholders.

In deze brief geef ik, mede namens de Minister voor Rechtsbescherming, mijn appreciatie van het rapport en van de aanbevelingen die daarin worden gedaan. Met deze brief voldoe ik ook aan de motie uit 2018 van Kamerleden Leijten en Van der Linde.²

Evaluatierapport

Het rapport beschrijft het verloop en de uitkomsten van het afwikkelingsproces rentederivaten mkb, geeft weer welke lessen zijn geleerd door de verschillende betrokken partijen, en geeft tot slot aanbevelingen voor

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

² Kamerstuk 32 013, nr. 162.

toekomstige compensatietrajecten. De evaluatie is uitgevoerd door Bernard ter Haar namens ABDTOPConsult en heeft plaatsgevonden door middel van gesprekken met betrokkenen en experts en een uitgebreide documentenstudie. De geëvalueerde periode van het afwikkelingsproces loopt van eind 2015 tot en met half 2021, toen de uitvoering van het Uniform Herstel Kader (UHK) was afgerond. Eind 2015 werd door de AFM geconcludeerd dat het herbeoordelingsproces dat de banken tot dan toe hadden uitgevoerd, aangeduid als fase 1, voor een substantieel deel van onvoldoende kwaliteit was en daarom opnieuw moest plaatsvinden. Het vervolg vanaf dat moment wordt aangeduid als fase 2.

Het rapport concludeert dat de totale afwikkelingsfase om meerdere redenen lang heeft geduurd. Er ontbrak vanaf het begin een goed beeld van het probleem en de omvang ervan. Mede daardoor mislukte de eerste herstellpoging van de AFM. Het mislukken van de eerste herstellpoging heeft effect gehad op de vormgeving van de tweede herstellfase. Die tweede fase kenmerkte zich door grote politieke druk op zowel de snelheid als zorgvuldigheid in het proces. Het rapport constateert dat er daardoor weinig ruimte was voor een afweging tussen nauwkeurigheid, kosten en snelheid. In de tweede herstellfase bleek ook dat de complexiteit van de inhoudelijke duiding en de complexiteit van de uitvoeringsaspecten was onderschat door de banken en toezichthouder. De klachten van ondernemers hielden in de kern met elkaar verband, maar verschilden toch erg in de casuïstiek. Dit maakte het lastig en tijdrovend om te doorgronden welke verschillende variaties er waren en welke compensatie daarbij zou moeten horen. Er was daarnaast onvoldoende aandacht voor de toegankelijkheid van data en de mogelijkheid om interne processen in te richten voor de uitvoering van het UHK. Het duurde dan ook lang voordat de afwikkeling van het herstellkader kon worden afgerond.

In het rapport wordt ook stilgestaan bij de ontwikkelingen die zich sinds de start van het compensatietraject in de sector hebben voorgedaan. Daarnaast wordt een recent compensatietraject over variabele rente bij doorlopend krediet aangehaald. In het rapport wordt ten aanzien van dit traject opgemerkt dat banken in de aanpak wel lessen hebben geleerd van het rentederivatentraject, en voortvarend te werk zijn gegaan, maar dat toch sprake is van vergelijkbare kwetsbaarheden. Zo wijst het rapport er op dat ook in dit traject geen sprake is van centrale regie.³

Het rapport sluit af met een zestal aanbevelingen voor verbetering van de mogelijkheden tot een inrichting van toekomstige compensatietrajecten:

1. Houd financieel toezicht en civielrecht uit elkaar.
2. Stel met stakeholders spelregels op die een collectieve geschilbeslechting kunnen vergemakkelijken en evidente valkuilen in de uitvoering kunnen vermijden.
3. Evalueer welke mogelijkheden en/of belemmeringen de WAMCA biedt bij grootschalige en/of complexe compensatietrajecten bij financiële producten zoals rentederivaten mkb.
4. Borg adequaat toezicht op de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de archiefsystemen van financiële instellingen om risico's snel te kunnen overzien en schade te kunnen redresseren.
5. Organiseer een structurele klantenbelangenbehartiging in algemene zin, en specifiek voor financiële dienstverlening.
6. Organiseer deskundige en objectieve inhoudelijke duiding voor collectieve regelingen, en ga na of inrichting van een «Kifid Kamer» daartoe een optie zou kunnen zijn.

³ Zo verschillen volgens het rapport de compensatieschema's per bank, terwijl sprake is van vergelijkbare zaken.

Appreciatie en reactie aanbevelingen

Inleiding

Een grote groep mkb-ers heeft in het verleden rentederivaatproducten afgesloten, terwijl zij onvoldoende begrip hadden van de werking en risico's van het product of terwijl het product eigenlijk niet paste bij hun situatie. Dit zorgde ervoor dat mkb-ers daardoor ook financieel in de problemen kwamen. Het is daarom des te vervelender dat benadeelden lang hebben moeten wachten op compensatie.

Het is van groot belang om terug te kijken op het doorlopen traject tot compensatie van mkb-ers met rentederivaten en daar lessen uit te trekken. Het is waardevol dat veel van de partijen die destijds waren betrokken een bijdrage hebben geleverd aan het rapport.⁴ Met dit rapport in de hand en de aanbevelingen die worden gedaan kunnen de betrokken partijen en andere stakeholders lessen trekken. Ik roep hen op om kennis te nemen van dit rapport, te reflecteren op hun rol in het compensatietraject en te overwegen wat deze aanbevelingen voor hun rol en handelen betekenen. Ik wil daarnaast kijken in hoeverre de overheid een rol kan vervullen om compensatietrajecten in de toekomst beter te laten verlopen, met als doel om het proces te vereenvoudigen of te versnellen. Daarbij betrek ik ook wat de AFM hierover schreef in haar wetgevingsbrief 2022.⁵

Belangrijk is om er op te wijzen dat naast de inzet tot een goede afwikkeling van schade, de inzet ook primair gericht blijft op het voorkomen van zorgplichtschendingen. Daartoe zijn de afgelopen jaren maatregelen genomen, zoals het invoeren van productontwikkelingsregels en het provisieverbod.⁶ Wanneer sprake is van evidente misstanden kan de AFM tevens ingrijpen op grond van art. 4:24a Wft. Deze wijzigingen in wet- en regelgeving zijn erop gericht om ongewenste (financiële) prikkels tegen te gaan en het klantbelang voorop te stellen. Ook de AFM zet zich in voor producten en diensten die aansluiten op de behoefte en situatie van de klant.⁷

Mocht het onverhoopt toch misgaan, dan kunnen klanten met hun individuele geschil naar de rechter of naar het Kifid.⁸ Daarnaast is wetgeving geïntroduceerd om de rechtsgang in collectieve zaken te verbeteren. Benadeelden kunnen via een claimstichting schadevergoeding vorderen bij de rechter op grond van de in 2020 in werking getreden Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (WAMCA). Het compensatietraject in het kader van rentederivaten die werden verkocht aan het mkb

⁴ Er is door ABDTOPconsult gesproken met verschillende directbetrokkenen, stakeholders en enkele experts. In bijlage 2 van het rapport staat een overzicht opgenomen van de gesprekspartners (p. 91). Een aantal van de uitgenodigde stakeholders heeft het verzoek van ABDTOPconsult tot een interview afgewezen, ofwel vanwege beperkte betrokkenheid bij het afwikkelingsproces, ofwel vanuit de opvatting dat een overheidsfunctionaris deze evaluatie niet (onafhankelijk) zou kunnen uitvoeren (toelichting op p. 18).

⁵ AFM Wetgevingsbrief 2022, 14 april 2022, www.afm.nl.

⁶ De productontwikkelingsprocesregels houden kort gezegd in dat financiële ondernemingen bij het ontwerp en het in de markt zetten van een product moeten nadenken over de doelgroep van het product. Ook moeten zij deze producten minstens periodiek evalueren. Het provisieverbod houdt in dat financiële dienstverleners bij complexe financiële producten niet langer vergoedingen ontvangen van productaanbieders voor financiële diensten die aan de klant worden verleend. Klanten betalen bijvoorbeeld voor adviesdiensten direct aan de financiële onderneming.

⁷ De AFM meet daarnaast jaarlijks in het Klantbelang Dashboard in welke mate banken en verzekeraars het klantbelang centraal stellen.

⁸ Sinds enkele jaren kunnen ook mkb-klanten terecht bij de alternatieve geschilleninstantie Kifid met klachten over hun financier, wanneer deze zich heeft geëngaat aan de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering of Gedragscode MKB Financiers.

liep reeds vóór de invoering van de WAMCA. Partijen hebben getracht om buiten de rechter om tot compensatie te komen van massaschade. In dat kader doet het rapport aanbevelingen.

In de volgende paragrafen geef ik een reactie op de aanbevelingen die zijn gedaan en de vervolgstappen die ik voornemens ben te zetten. Daarbij maak ik onderscheid in de rol van de overheid en toezichthouders (aanbevelingen 1 en 4) en de componenten en rolverdeling in een compensatietraject (aanbevelingen 2,3,5 en 6).

Appreciatie van aanbevelingen

1. Rol van toezichthouders, overheid en civiel domein (aanbeveling 1 en 4)

Civiele domein en toezichtdomein (aanbeveling 1)

Het rapport beveelt aan om financieel toezicht en civielrecht scherper uit elkaar te houden. Deze aanbeveling onderschrijf ik volledig. Het is in het belang van alle betrokken partijen om de rol van de AFM als toezichthouder zo zuiver mogelijk te houden. De AFM kan ingrijpen op grond van publiekrechtelijke bevoegdheden. Haar toezichtinstrumentarium is gericht op het voorkomen van misstanden in de financiële sector, nu en in de toekomst. Het mandaat ziet niet op schadeloosstelling of compensatie van benadeelden als gevolg van zorgplichtschendingen.

Het rapport constateert dat de overheid en de AFM in het compensatietraject rentederivaten mkb een oneigenlijke rol op zich hebben genomen. Dit is volgens het rapport onder de destijds aanwezige omstandigheden begrijpelijk, gezien de impasse waarin het traject zich bevond. Zo heeft de overheid zich gemengd in het compensatietraject door aanstelling van de Derivatencommissie, met het oogmerk om compensatie te versnellen. Het rapport constateert dat dit niet past binnen de scheiding tussen het civiele en toezichtdomein.

Het kenmerkt een volwassen financiële sector wanneer eventuele gemaakte fouten binnen de civielrechtelijke verhouding gecorrigeerd worden door de dienstverlener zelf, eventueel daartoe aangezet door een uitspraak van het Kifid of de rechter. Dit voorkomt dat de overheid en toezichthouders zich genoodzaakt voelen om actief betrokken te raken. Het zal ook het meest positieve effect hebben op het maatschappelijke vertrouwen in de financiële sector. Mijn aangekondigde vervolgstappen naar aanleiding van dit rapport zijn er dan ook mede op gericht om actieve betrokkenheid van het Ministerie van Financiën en toezichthouders bij de civielrechtelijke afhandeling zo veel mogelijk te beperken. Daarbij moet er wel ruimte zijn voor toezichthouders om een rol te spelen in de signalering en om relevante expertise ter beschikking te stellen.

Toezicht op archiefsystemen (aanbeveling 4)

Het rapport beveelt verder aan dat het financieel toezicht zich zou moeten richten op de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de archiefsystemen van financiële instellingen om risico's snel te kunnen overzien en schade te kunnen redresseren. Bij het rentederivatentraject was sprake van een vertraagde uitvoering doordat het zeer complex bleek om oudere documentatie en klantbestanden te raadplegen. Die ontoegankelijkheid van de data verdient volgens het rapport aandacht bij zowel toezichthouders als financiële instellingen. Daarnaast noemt het rapport dat het voeren van goed systeembeheer door financiële instellingen onderdeel dient te zijn van gedegen risicomanagement.

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen deze twee uitgangspunten voor het toezicht, dus tussen de toegankelijkheid van data voor gedegen risicomanagement en de toegankelijkheid van historische data in het kader van compensatietrajecten. De toegankelijkheid van data in het kader van een integere en beheerste bedrijfsvoering, waaronder ook begrepen een gedegen risicomanagement, maakt onderdeel uit van het huidige toezichtskader.

Waar het echter gaat om de toegankelijkheid van historische data, hebben financiële instellingen te maken met wettelijke bewaartermijnen die voorschrijven hoeveel jaar de klantgegevens bewaard moeten blijven na afloop van het contract. Bij massaclaims kan een door een financiële instelling aangeboden compensatieregeling ook zien op een periode die verder terug gaat dan de wettelijke bewaartermijnen.

Tijdens het afwikkelingsproces rentederivaten bleek dat er, ook buiten die historische data om, uitdagingen waren met systemen. De data waren soms over meerdere systemen en archieven verspreid of niet beschikbaar. Ik deel de wens dat er aandacht moet zijn voor goed systeembeheer, zowel bij financiële instellingen zelf als bij toezichthouders in hun contact met deze onder toezicht staande instellingen. Ik zal dit punt nadrukkelijk onder de aandacht brengen bij toezichthouders AFM en DNB.

2. Componenten en rolverdeling in een compensatietraject in het civiele domein

Ik destilleer uit het rapport een behoefte aan verduidelijking van de verschillende rollen in een compensatietraject, waaronder i) signaleren, ii) regie voeren over het proces, iii) behartigen van belangen en iv) inhoudelijk duiden. In ons rechtsbestel wordt een aantal van deze onderscheiden rollen reeds opgepakt door bestaande actoren. Signaleren van massaclaims gebeurt door verschillende partijen, waaronder de rechter en het Kifid, als zij geconfronteerd worden met vele individuele claims met eenzelfde oorzaak en waarin dezelfde vragen aan de orde zijn. Maar ook toezichthouders, advocaten, belangen- of claimorganisaties, de media en de politiek spelen hierin een rol. De regierol wordt in collectieve gerechtelijke procedures (WAMCA) vervuld door de rechter, maar het rapport constateert dat deze regierol ontbreekt in buitengerechtelijke trajecten. Belangenbehartiging vindt plaats door claimstichtingen (bij een collectieve actie), belangenorganisaties (zoals de Consumentenbond), of door advocaten of andere vormen van juridische bijstand bij individuele zaken. Inhoudelijke duiding wordt in individuele zaken gegeven door de rechter en het Kifid en in collectieve zaken door de rechter. Ik lees door de aanbevelingen als rode draad de wens om de verantwoordelijkheid voor verschillende rollen en de te doorlopen processen, meer te structureren en te formaliseren om zo te zorgen voor meer regie.

Het rapport doet verschillende aanbevelingen (aanbeveling 2, 3, 5 en 6) die zien op deze rollen, waar ik hierna gedetailleerder op in ga.

i) Signaleren

Het rapport constateert dat de toezichthouder, evenals brancheorganisaties en belangenvertegenwoordigers een belangrijke rol hebben in het signaleren van problemen. Wat vervolgens met die signalen gebeurt, is afhankelijk van de betekenis en gevolgen die betrokken daaraan geven. Vaak duurt het lang voordat duidelijk is dat sprake is van een zorgplichtschending. Een belangrijk onderdeel van massacompensatie is dat een financiële dienstverlener vaak pas wil meewerken aan een schikking als is komen vast te staan dat hij niet zorgvuldig of niet in het klantbelang heeft

gehandeld. Daartoe kan een uitspraak van een rechter of het Kifid aanleiding geven.

Het is nuttig om te kijken of signalen sneller kunnen worden opgemerkt en opgepakt. Ik ga bekijken of en op welke manier dit zou kunnen worden ingevuld en ga hiertoe in gesprek met stakeholders. Ik zal dit bezien in samenhang met de wijze waarop andere rollen worden vervuld, bijvoorbeeld de regiefunctie (aanbeveling 2) en die van belangenbehartiger (aanbeveling 5) en die van objectieve en inhoudelijke duiders (aanbeveling 6).

ii) Regie en spelregels (aanbeveling 2)

Het rapport vraagt om samen met stakeholders spelregels op te stellen die een collectieve geschilbeslechting kunnen vergemakkelijken en evidente valkuilen in de uitvoering kunnen vermijden. Deze aanbeveling laat open welke spelregels dit zijn, voor welke situaties die zouden moeten gelden en wanneer deze moeten worden afgesproken (per traject of generiek). Het rapport geeft voor betrokken stakeholders al wel enkele handvatten om een traject in de toekomst anders op te zetten. Een belangrijk leerpunt is bijvoorbeeld geweest om oog te hebben voor de uitvoerbaarheid van een regeling. Het is in een buitengerechtelijk traject aan betrokken partijen om afspraken te maken over spelregels. Een goed moment daarvoor zou bijvoorbeeld zijn wanneer er sprake is van signalen over een mogelijke zorgplichtschending. De tot dan toe betrokken partijen kunnen vroeg in overleg treden om te spreken over de manier waarop zij de signalen willen oppakken en het vervolgproces willen opzetten. Omdat dit bij deze partijen ligt, zie ik in beginsel geen rol voor de overheid om in overleg met partijen spelregels op te stellen. Ik wil wel kijken naar andere manieren om betrokkenen meer regie te geven over een compensatietraject, door te onderzoeken of ik kan bijdragen aan verbeteringen op het gebied van signalering, inhoudelijke duiding (aanbeveling 6) en belangenbehartiging (aanbeveling 5).

iii) Structurele klantenbelangenbehartiging (aanbeveling 5)

Het rapport beveelt aan om een structurele klantenbelangenbehartiging in algemene zin en specifiek voor financiële dienstverlening te organiseren. Deze moet volgens het rapport tevens ontvankelijk zijn om op te treden in collectieve zaken. Aan een dergelijke ombudsman is volgens het rapport behoefte omdat het landschap van belangenbehartiging te versnipperd is en belangenbehartigers ook regelmatig een commercieel belang hebben.

De figuur van exclusieve belangenbehartiger die ontvankelijk is in civiele zaken bestaat reeds onder de WAMCA, dus in collectieve gerechtelijke procedures. De WAMCA maakt het mogelijk voor claimstichtingen om voor een groep benadeelden schadevergoeding te vorderen. Wanneer meer dan één collectieve actie wordt ingesteld voor schade door eenzelfde gebeurtenis, behandelt de rechter deze in samenhang. Daarbij wijst de rechter één claimstichting aan die als exclusieve belangenbehartiger mag optreden. De rechter kan als daartoe aanleiding is, ook meerdere claimstichtingen samen aanwijzen als exclusieve belangenbehartiger. Deze werkwijze is eenvoudig voor betrokken verweerders, omdat er voor hen één aanspreekpunt is. Ook is duidelijk voor de groep benadeelden wie vanaf dat moment hun belangen primair vertegenwoordigt. Deze regels maken het makkelijker om tot schikkingsonderhandelingen te komen.

Aan die belangenbehartiger worden kwaliteitseisen gesteld, voorzien van een rechterlijke toets. Onder de WAMCA moeten claimstichtingen aan

aangescherpte eisen voldoen op het gebied van *governance*, financiën en representativiteit om ontvankelijk te zijn.⁹ Deze eisen in het belang van benadeelden en van de aangesproken partij, moeten verzekeren dat partijen met een kwalitatief goede organisatie te maken hebben die het belang van benadeelden voorop heeft staan.¹⁰ De WAMCA komt daarmee tegemoet aan enkele knelpunten die in de aanbeveling worden geschetst.

Het kan sneller, eenvoudiger of om andere reden wenselijk zijn voor partijen om buiten de rechter om in gesprek te gaan met als doel om tot een minnelijke regeling te komen. In zo'n situatie kunnen meerdere organisaties zich opwerpen als belangenvertegenwoordiger. Deze organisaties hoeven niet te voldoen aan de eisen die aan claimstichtingen worden gesteld in het kader van WAMCA-procedures.¹¹ Aangesproken financiële dienstverleners kunnen in dat geval wel makkelijker weigeren in overleg te gaan. Organisaties die niet aan de eisen van de WAMCA voldoen, kunnen immers de stap naar de rechter niet maken. Het is daarom de verwachting dat de in de WAMCA aangescherpte eisen ook doorwerken in de buitengerechtelijke fase. Wanneer een claimstichting immers voldoet aan de eisen die worden gesteld, biedt dit een goede stok achter de deur om buitengerechtelijk tot een goed schikkingsresultaat te komen.

Toch zal een financiële dienstverlener niet in alle gevallen in gesprek zijn met een claimstichting die voldoet aan bovengenoemde eisen. In zulke gevallen kunnen de in de aanbeveling genoemde knelpunten aan de orde zijn. Ik ga hieronder in op de vraag of in dergelijke situaties een collectieve en structurele belangenbehartiger een toegevoegde waarde kan hebben. Daarbij richt ik mij specifiek op de rol van belangenbehartiger in de financiële sector.

De aanbeveling raakt ook aan één van de voorstellen van het lid Alkaya in zijn initiatiefnota getiteld «*Van «neutrale» arbiter naar consumenten-waakhond: Voorstellen ter verbetering van het doel en de structuur van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*».¹² Daarin pleit het lid Alkaya voor een belangenbehartigersrol binnen het Kifid. Kifid zou volgens hem aan de kant van de consument moeten staan en niet slechts als onafhankelijke arbiter moeten optreden. Het kabinet acht het niet wenselijk om van het Kifid ook een partijdige belangenbehartiger te maken, omdat dit afbreuk kan doen aan het aanzien van het Kifid als onafhankelijke en onpartijdige geschillenbeslechter.¹³ Een dergelijke «ombudsfunctie» hoort niet thuis binnen het Kifid omdat daarmee sprake zou zijn van rolvermenging.¹⁴

⁹ Stb. 2020, nr. 130. «In het voorgestelde artikel 3:305a BW worden belangenorganisaties onder andere verplicht om een toezichhoudend orgaan in te stellen en een algemeen toegankelijke internetpagina in stand te houden die relevante informatie voor aangeslotenen bevat zoals het bestuursverslag, de statuten en de bestuursstructuur van de belangenorganisatie. Belangenorganisaties moeten bovendien over voldoende ervaring en deskundigheid beschikken ten aanzien van het instellen van de rechtsvordering en het voeren van de procedure. Ten slotte is bepaald dat iedere belangenorganisatie haar jaarrekening volgens de eisen van Titel 9 van Boek 2 BW moet opstellen.» Kamerstuk 34 608, nr. 3.

¹⁰ Kamerstuk 34 608, nr. 3.

¹¹ Wel geldt sinds 2019 een governance code voor stichtingen en verenigingen die collectief schadeverhaal tot doel hebben, de Claimcode. Deze zelfregulering is erop gericht vergelijkbare eisen te stellen aan belangenorganisaties die ook in buitengerechtelijke geschillen namens een groep optreden.

¹² Kamerstuk 35 727, nr. 1.

¹³ Kamerstuk 29 507, nr. 156.

¹⁴ Er bestond tot 2015 overigens een Ombudsman bij het Kifid, maar deze trad bemiddelend op zonder partij te kiezen voor de consument. De Ombudsmanfase en de Geschillencommissiefase zijn samengevoegd en de werkzaamheden overgenomen door de secretarissen bij het Kifid. Daardoor is het lengte van het klachtproces teruggebracht naar twee stappen.

Ik wil wel onderzoeken of het noodzakelijk en wenselijk is om in de financiële sector naast de toezichthouder en het Kifid een structureel aanspreekpunt voor benadeelden en de behartiging van hun belangen in te stellen. Ik vind het belangrijk om deze aanbeveling in samenhang met de andere aanbevelingen te bekijken om te bezien of een dergelijk aanspreekpunt een rol kan spelen ten aanzien van signalering en regie. Daarbij wil ik goed kijken naar enkele principiële, institutionele en praktische vraagstukken. Het gaat dan onder meer om de vraag hoe een dergelijk aanspreekpunt gepositioneerd zou moeten zijn, welke bevoegdheden daarbij horen en hoe dit zich verhoudt tot bijvoorbeeld het Kifid en de toezichthouder. Waar het gaat om de regie merk ik op dat partijen vrij zijn om hun eigen vertegenwoordiging te kiezen. Er is dus – buiten de WAMCA – niet zoiets als een exclusieve belangenbehartiger of één aanspreekpunt. Bij het beoordelen van de rol die een dergelijk aanspreekpunt kan spelen, wil ik ervoor waken dat dit niet leidt tot meer versnippering en onduidelijkheid. Ook ga ik kijken naar de oplossingsrichtingen die in het buitenland worden gezocht, zoals in België en het Verenigd Koninkrijk.¹⁵

iv) Inhoudelijke duiding en WAMCA (aanbeveling 6 en 3)

Aanbeveling 6 ziet op een de inhoudelijke duiding in buitengerechtelijke trajecten en aanbeveling 3 op de WAMCA. Omdat deze aanbevelingen met elkaar verband houden, behandel ik deze hierna samen. Het eerste deel ziet op aanbeveling 6 over de inhoudelijke duiding in buitengerechtelijke trajecten en het tweede deel ziet op aanbeveling 3 over de WAMCA.

Inhoudelijke duiding (aanbeveling 6)

Het rapport beveelt aan om deskundige en objectieve inhoudelijke duiding te organiseren voor collectieve regelingen, en om na te gaan of inrichting van een «Kifid Kamer» daartoe een optie zou kunnen zijn.

Ik begrijp deze aanbeveling zo, dat behoefte is aan objectieve inhoudelijke duiding van zaken, vergelijkbaar met de rol die de Derivatencommissie op zich heeft genomen in het compensatietraject rentederivaten. Om tot een uniform herstell kader te komen, heeft de Derivatencommissie allereerst het toepassingsbereik van het UHK vastgesteld. Vervolgens werden de herstelaspecten gegroepeerd in vier stappen. Daarin is bepaald welke herstelacties banken in specifieke situaties moeten uitvoeren om te compenseren.

Partijen hebben de mogelijkheid om een collectieve schikking inhoudelijk te laten beoordelen. De WCAM voorziet in de mogelijkheid voor partijen die een collectieve schikking sluiten, om deze voor te leggen aan het gerechtshof Amsterdam en verbindend te verklaren voor alle benadeelden.¹⁶

Het rapport oppert dat het Kifid wellicht ook een rol kan spelen in de inhoudelijke duiding. Op dit moment heeft het Kifid reeds een belangrijke rol door uitspraak te doen in individuele zaken. Zaken hebben dikwijls bredere uitwerking dan het individuele geval, zoals het geval is geweest bij het compensatietraject omtrent variabele rente bij doorlopend krediet. Banken hebben naar aanleiding van uitspraken van het Kifid en in overleg met de Consumentenbond compensatieregelingen aangekondigd. De zaken bij het Kifid waren voor betrokken partijen richtinggevend voor de

¹⁵ De Consumentenombudsdienst in België en de *consumer redress scheme* (van de *Financial Conduct Authority*) in het Verenigd Koninkrijk.

¹⁶ Art. 1018h Rv.

compensatieregelingen. Dergelijke uitspraken bieden grond voor schikkingsonderhandelingen tussen partijen.

Ik wil onderzoeken of er mogelijkheden zijn om sneller uitsluitel te krijgen over belangrijke rechtsvragen in massazaken in de financiële sector, waarbij ik ook wil kijken naar de rol die Kifid daarin kan spelen in buitengerechtelijke compensatietrajecten. Hierbij zal ik ook meenemen hetgeen de AFM in haar wetgevingsbrief 2022 heeft opgemerkt over het institutionaliseren van een proces om objectieve en deskundige duiding bij collectieve regelingen te borgen. Bij mijn onderzoek betrek ik ook de ervaringen met de bestaande procedure voor het stellen van prejudiciële vragen aan de Hoge Raad. Op dit moment heeft de rechter al de mogelijkheid om de Hoge Raad om uitsluitel te vragen als een vraag is voorgelegd die ook in veel andere zaken speelt. Deze mogelijkheid is tien jaar geleden in het leven geroepen, juist om in massazaken te bevorderen dat bepaalde rechtsvragen snel op het hoogste niveau worden beantwoord, zodat partijen daarna makkelijker kunnen schikken. Omdat in geschillen over schending van de zorgplicht door financiële dienstverleners zaken niet altijd aan de rechter worden voorgelegd, ben ik bereid samen met de Minister voor Rechtsbescherming te onderzoeken of hier aanvullende voorzieningen nodig en wenselijk zijn voor de financiële sector. Daartoe treed ik ook in overleg met het Kifid, de Hoge Raad en de Raad voor de rechtspraak.

WAMCA (aanbeveling 3)

Het rapport beveelt aan om te evalueren welke mogelijkheden en/of belemmeringen de WAMCA biedt bij grootschalige en/of complexe compensatietrajecten bij financiële producten zoals rentederivaten mkb.

De WAMCA is in 2020 in werking getreden. Inmiddels weten allerlei partijen via de WAMCA de weg naar de rechter te vinden.¹⁷ De WAMCA is nog nieuw en zal in 2025 voor de eerste keer worden geëvalueerd. In het rapport wordt aangegeven dat zowel tijd als de reeds geplande evaluatie van de WAMCA moeten uitwijzen of de wet voldoende uitkomst biedt voor toekomstige situaties waarin sprake is van vergelijkbare omstandigheden als bij de rentederivaten mkb. Ik sluit mij aan bij deze opmerking in het rapport. Het is nog te vroeg om deze relatief nieuwe wet tussentijds te evalueren. Signalen over eventuele knelpunten in de WAMCA kunnen in de tussentijd bijvoorbeeld naar voren komen in de jaarlijkse monitoring van de WAMCA.¹⁸ Ook zal ik de mogelijkheden en de eventuele knelpunten van een WAMCA-procedure meenemen in mijn onderzoek naar de noodzaak en wenselijkheid van een structurele belangenbehartiger in de financiële sector (aanbeveling 5), en de wijze waarop inhoudelijke duiding kan worden gegeven aan buitengerechtelijke geschillen (aanbeveling 6).

Conclusie

Het rapport levert een waardevolle bijdrage aan het debat over gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting in gevallen van massaschade. Ik ga graag met de aanbevelingen aan de slag door nader te onderzoeken of voorzieningen getroffen kunnen worden om de

¹⁷ In het openbare register voor collectieve vorderingen zijn meer dan 50 zaken opgenomen. <https://www.rechtspraak.nl/Registers/centraal-register-voor-collectieve-vorderingen>.

¹⁸ Op 13 april 2021 heeft een eerste monitorbijeenkomst plaatsgevonden met stakeholders om de eerste ervaringen uit te wisselen, één jaar na inwerkingtreding van de WAMCA. De daarin opgebrachte punten staan vermeld in de memorie van toelichting bij de Implementatiewet richtlijn representatieve vorderingen voor consumenten). Kamerstuk 36 034, nr. 3.

inhoudelijke duiding bij compensatietrajecten sneller en eenvoudiger te laten verlopen. Ook ga ik onderzoeken of het nuttig en wenselijk is dat er een structureel aanspreekpunt komt voor benadeelden met een geschil met een financiële dienstverlener. Ten slotte ga ik samen met stakeholders in gesprek om te bezien of de beginfase van compensatietrajecten sneller zou kunnen verlopen, als signalen tijdiger worden opgepakt. Met deze vervolgstappen hoop ik duidelijk te krijgen of daarmee verbeteringen in compensatietrajecten kunnen worden gerealiseerd. Dit wil ik doen in het belang van alle betrokken stakeholders, maar bovenal in het belang van benadeelden die vaak lang moeten wachten op compensatie van financiële dienstverleners. Mocht in de toekomst onverhoopt sprake zijn van onzorgvuldig handelen door financiële dienstverleners, dan is het voor eenieder van belang dat partijen snel tot een geschikte oplossing komen.

Ik zal uw Kamer voor het einde van het jaar informeren over de mogelijkheden die ik zie om verbeteringen aan te brengen in compensatietrajecten in de financiële sector.

De Minister van Financiën,
S.A.M. Kaag