

Kifid en AI: mensenwerk blijft uitgangspunt met AI als ondersteuning

Kunstmatige intelligentie (AI) ontwikkelt zich in hoog tempo en roept ook binnen de financiële sector vragen op over betrouwbaarheid, verantwoordelijkheid en toepasbaarheid. Hoe gaat Kifid hiermee om? En wat betekent het gebruik van AI voor mensen die een klacht indienen? In dit interview geven Esther Jessurun d'Oliveira en Matthijs Fennis, managers juridische zaken bij Kifid, een toelichting op voorgaande vragen.



Afbeelding: Esther Jessurun d'Oliveira (links) en Matthijs Fennis (rechts), managers juridische zaken bij Kifid.

Hoe werkt Kifid op dit moment intern met AI?

Matthijs: “AI is inmiddels niet meer weg te denken uit de samenleving. Ook binnen Kifid kijken we hoe deze technologie ons werk kan ondersteunen. Onze medewerkers gebruiken AI vooral als hulpmiddel bij het verwerken van grote hoeveelheden informatie. Denk bijvoorbeeld aan het ordenen en samenvatten van omvangrijke dossiers of lange documenten, zodat sneller duidelijk is waar het over gaat en wat de kernpunten zijn. Vanzelfsprekend doen we dit in een beveiligde, interne omgeving met gebruik van betrouwbare brondata.”

“Wat ik daarbij heel belangrijk vind om te benadrukken, is dat AI bij ons nooit de eindverantwoordelijkheid draagt. Uitspraken, beslissingen en brieven die Kifid verstuurt, zijn altijd door mensen opgesteld en beoordeeld. Er gaan bij ons geen stukken ‘de deur uit’ die door AI zijn gegenereerd. Dat is een bewuste keuze: wij vinden het essentieel dat juridische oordelen en communicatie richting consumenten en financiële dienstverleners tot stand komen op grond van menselijke afwegingen.”

Waarom zet Kifid voorlopig geen chatbots in?

Esther: “Mensen die een beroep doen op Kifid hechten veel waarde aan persoonlijk contact, zo blijkt uit onze klantonderzoeken. En dat is begrijpelijk, want bij Kifid gaat het vaak over ingrijpende financiële en persoonlijke situaties. Wij vinden het belangrijk het contact via telefoon of mail van mens tot mens te laten verlopen en dus niet via een chatbot. Bovendien is AI op dit moment nog onvoldoende betrouwbaar om zelfstandig vragen te beantwoorden of maatwerk te leveren in complexe juridische kwesties.”

AI en het indienen van klachten: kansen én aandachtspunten

Steeds meer mensen gebruiken AI bij het indienen van hun klacht. Hoe kijkt Kifid daarnaar?

Matthijs: “Dat mensen AI gebruiken om een klacht op te stellen, is heel begrijpelijk. Voor veel mensen helpt het om gedachten te ordenen of om lastige juridische taal toegankelijker te maken. In die zin kan AI bijdragen aan de toegankelijkheid van onze klachtprocedure en dat is positief.”

“Tegelijkertijd zien we in de praktijk ook de keerzijde. AI-gegenereerde teksten kunnen overtuigend en goed geformuleerd zijn, maar dat zegt helaas niets over de juridische juistheid. Regelmatig komen we onjuiste redeneringen tegen, foutieve wetsverwijzingen of zelfs verwijzingen naar uitspraken die niet bestaan. Dit wordt ook wel ‘hallucinatie’ genoemd. Dat gebeurt niet met opzet, maar het maakt de behandeling van klachten wel ingewikkelder. Het zorgt er ook voor dat mensen door AI op het verkeerde been worden gezet over de haalbaarheid van hun klacht.”

Wat betekent dat voor de behandeling van een klacht?

Esther: “Als een klacht sterk leunt op uitgebreide AI-gegenereerde juridische onderbouwingen, kost het ons veel extra tijd om alles te controleren en te verifiëren. Dat geldt niet alleen voor Kifid, maar ook voor de betrokken financiële dienstverlener. Het gevolg is vaak dat de procedure langer duurt en complexer wordt, terwijl dat voor niemand wenselijk is.”

Wat vraagt Kifid dan van mensen die een klacht indienen?

Matthijs: “Wij willen mensen vooral uitnodigen om hun klacht zoveel mogelijk in hun eigen woorden te formuleren: wat is er gebeurd, waar bent u ontevreden over en wat verwacht u van de klachtprocedure? Dat hoeft niet juridisch perfect te zijn. Als er juridische onderbouwing wordt gebruikt, is het belangrijk dat deze gebaseerd is op controleerbare bronnen zoals uitspraken van rechtspraak.nl of Kifid.nl. En ook vragen we dat de indiener uitlegt waarom een bepaalde aangehaalde uitspraak relevant is voor de beoordeling van de klacht.”

“AI mag daarbij best een hulpmiddel zijn om gedachten te ordenen, maar AI kan niet de juridische bron zijn. Een klacht die helder, persoonlijk en verifieerbaar is, kunnen wij meestal sneller en zorgvuldiger behandelen. Dat komt uiteindelijk de voortgang en kwaliteit van de klachtbehandeling ten goede.”

Hoe gaat Kifid verder met AI?

Esther: “Voor ons draait het bij AI uiteindelijk om verantwoordelijkheid. Dat betekent niet alleen zorgvuldigheid op de inhoud, maar ook aandacht voor de bredere ethische kanten van deze technologie. Denk aan de impact op het milieu, het energieverbruik van grote AI-modellen en de vraag hoe veilig en zorgvuldig er met data wordt omgegaan.”

“Binnen Kifid denken we daarom actief na over duurzame en verantwoorde toepassingen van AI. Zo verkennen we de mogelijkheid om te werken met een eigen, kleinschalig taalmodel (een zogeheten Small Language Model, SLM). Daarmee kunnen we het energieverbruik beperken in vergelijking met grootschalige modellen én houden we meer controle over dataopslag en dataveiligheid. Dat past bij onze verantwoordelijkheid als organisatie die werkt met gevoelige informatie.”

“Onze inzet is helder: AI kán ondersteunen, maar altijd binnen duidelijke juridische en ethische kaders. Menselijk contact, menselijke oordeelsvorming, zorgvuldige omgang met data en aandacht voor maatschappelijke impact blijven voor Kifid leidend – nu en in de toekomst.”

Lees ook het nieuwsbericht: [Kifid zet AI in als hulpmiddel, mensenwerk blijft uitgangspunt](#)