

De heer , ,
wegnummer
.....

Mijn kenmerk
17.04006/ESc

Uw kenmerk

Datum
5 september 2017

Betreft: Uw klacht over Aegon

Geachte heer , ,

Op 4 september 2017 ontvingen wij uw klacht over Aegon.

Wij kunnen deze klacht nog niet in behandeling nemen. Eerst moet de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener zijn afgerond. Dit staat zo in ons Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (artikel 3). Uit de documenten die wij van u ontvingen, kunnen wij niet opmaken dat de interne klachtprocedure bij Aegon al doorlopen is. Wij troffen geen klachtuiting aan de directie of klachtafdeling van Aegon aan. Ook ontvingen wij geen (definitief) standpunt van Aegon aan.

U heeft aangegeven er geen bezwaar tegen te hebben dat wij uw klacht doorsturen naar uw financieel dienstverlener. Wij hebben daarom een kopie van uw klacht gestuurd naar Aegon. We hebben gevraagd om u een schriftelijke reactie op uw klacht te geven.

Wordt uw klacht hiermee niet opgelost, dan zijn er twee mogelijkheden.

1. Heeft u acht weken na onze brief of binnen zes weken na de ontvangstbevestiging van de dienstverlener nog geen reactie binnen, dan kunt u de klacht opnieuw aan Kifid voorleggen. Vermeldt u dan dat Aegon niet op tijd heeft gereageerd.
2. Als u een antwoord krijgt waarmee u het niet eens bent, kunt u de klacht ook voorleggen aan Kifid.

Wij ontvangen dan graag kopieën van alle belangrijke documenten, zoals het contract met alle voorwaarden en de volledige klachtcorrespondentie. Dit geldt alleen voor stukken die u nog niet heeft opgestuurd.

We ontvangen ook graag een actuele klachtomschrijving, waarin u reageert op het standpunt van de financieel dienstverlener.