

[Klager]  
[Adres]  
[Postcode][Woonplaats]

**Mijn kenmerk**

18.00174/A.C.

**Uw kenmerk**

**Datum**

8 augustus 2018

**Betreft:** Uw klacht over Aegon Bank N.V.

Geachte mevrouw [Klager],

Op 26 juli jl. heeft er een bemiddelzitting plaatsgevonden. Helaas zijn u en Aegon niet gekomen tot een oplossing van het geschil. Daarom zal de procedure worden vervolgd. De behandelend secretaris de heer Leyh en het commissielid de heer van Emden hebben zich na de zitting verschoond. Voor de rest van de procedure zal ik om die reden de behandelend secretaris zijn.

Uit mijn administratie is gebleken dat het laatste processtuk het verweer van Aegon van 27 maart 2018 is. U heeft hier nog niet op gereageerd. Ik stel u daarom in de gelegenheid om binnen twee weken na dagtekening van deze brief dat alsnog te doen. In het verweerschrift staan een aantal dingen die u nader moet toelichten:

*Ontvankelijkheid*

Ik merk op dat Aegon in haar verweer een ontvankelijkheidsverweer heeft gevoerd, namelijk dat u niet op tijd bij Kifid zou hebben geklaagd. Op 26 juni 2013 zou u bij Aegon hebben geklaagd, waarna Aegon op 28 juni 2013 op uw klacht heeft gereageerd. Vervolgens heeft u pas op 18 juli 2017 opnieuw bij Aegon geklaagd. Kunt u aangeven waarom u na de afwijzing van 28 juni 2013 niet bij Kifid heeft geklaagd?

*Stelplicht*

U stelt dat na advies van een cliëntenremisier een effectenleaseovereenkomst zou zijn afgesloten. Stukken waaruit zulks blijkt heb ik echter niet van u ontvangen. De stukken die u ter onderbouwing heeft overgelegd hebben een algemene strekking of betrekking op andere zaken en daarmee niet op een wijze waarop in deze concrete zaak zou zijn geadviseerd. Ook ontbreekt elk inzicht in dit advies. U biedt op deze punten ook geen bewijs aan. Indien u dit bewijs niet alsnog overlegt, zal ik uw klacht volgens vaste rechtspraak moeten afwijzen (zie bijvoorbeeld het arrest van gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 juli 2018,

ECLI:NL:GHARL:2018:6551, r.o. 5.13). Mogelijk is uw klacht dan zelfs niet behandelbaar omdat u niet aan artikel 4.2 van het reglement hebt voldaan:

*‘Bij het indienen van de Klacht moet Consument de feiten vermelden waarop de Klacht betrekking heeft, waar mogelijk onder verwijzing naar bewijsstukken waaruit deze feiten blijken. Hij moet uitleggen wat de Financiële dienstverlener naar zijn mening verkeerd heeft gedaan of ten onrechte niet heeft gedaan en wat deze zou moeten doen om (de gevolgen van) de fout of omissie goed te maken.’*

Ik wil u daarom nadrukkelijk verzoeken de feiten te vermelden waarop uw klacht betrekking heeft en waar mogelijk deze met bewijs te onderbouwen.

#### *Overgelegde stukken Denco advies*

De door u getekende overeenkomsten zijn 16 juli 2001 door Aegon retour ontvangen, terwijl u een brief heeft overgelegd van Denco die twee weken later, 1 augustus 2001, is gedateerd. Kunt u dit toelichten?

#### *Kosten juridische bijstand*

Voor zover u Kifid vraagt zich uit te spreken over de door u gemaakte kosten voor juridische bijstand merk ik op dat u bij Kifid optreedt zonder gemachtigde, waardoor er geen reden is voor toewijzing van dit klachtonderdeel. Indien u wel een gemachtigde inschakelt die mag optreden bij Kifid, verwijs ik u naar het door Kifid gehanteerde liquidatietarief dat te vinden is op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### *Wijze van procederen*

Ik wil u verzoeken om de gevraagde informatie overzichtelijk in te dienen. Eventuele bijlages dient u te nummeren. U dient vervolgens aan te geven ter ondersteuning van welke stellingen zij worden overgelegd. Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) kunt u tips vinden over het opstellen van een overzichtelijke klachtbrief (<https://www.kifid.nl/tips-klachtbrief/>).

Na ontvangst van uw reactie dan wel na afloop van deze termijn zal een beslissing worden genomen over het verdere verloop van de procedure.

Deze beslissing kan het volgende inhouden:

- dat Aegon Bank N.V. nog een schriftelijke reactie mag indienen,
- dat een datum wordt bepaald voor een hoorzitting van de Geschillencommissie, of
- dat de Geschillencommissie haar uitspraak over uw klacht gaat voorbereiden.

Met vriendelijke groet,  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Secretaris Geschillencommissie Financiële  
Dienstverlening