

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: vrijdag 24 april 2015 15:48
Aan: 'e.duPerron@kifid.nl'
CC: 'a. hammerstein'
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Du Perron,

Voor zover niet duidelijk, verzoek ik u mijn voorgaand bericht te behandelen als herstelverzoek van een groot aantal kennelijke vergissingen, met de volgende aanmerkingen:

- Het is u bekend dat de uitspraken GCHB 2014-032, 2014-033 en 2014-034 (4.5) onderwerp zijn van justitieel onderzoek;
- GCHB 2014-035 handhaaft GC-2014-06 waar geen sprake was van een onaanvaardbaar zware last, onder verwijzing naar HR BH2815 (zie 4.2.3);
- GC 2014-06 toont de lijn Kifid tot herfst 2014: Aansprakelijkheid voor vergunningplichtige activiteiten van haar cliëntenremisiers (in vrijwel alle uitspraken 4.2.4);
- Interwall Advies en Bemiddeling B.V. heeft op 26-11-2001 uitsluitend AEGON Vliegwielen bij [S] aangeprezen, als spaarpolis waarin extra vermogen wordt opgebouwd;
- AEGON heeft op 27-11-2001 per fax een aanvraagformulier AEGON Vliegwielen SpaarVrij van Interwall ontvangen;
- AEGON heeft op 29-11-2001 het Vermogens Vliegwielen-extra naar Interwall gestuurd (overtreding Wte 1995, in 2.2 en 4.10 de verkeerde halve waarheid);
- [S] heeft niet gesteld dat op haar geen enkele onderzoeksplicht rustte, integendeel (4.10 openingszin is niet waar);
- Interwall heeft het Vliegwielen vol extra Vermogen vervolgens op 12-12-2001 gepresenteerd en [S] nogmaals verzekerd dat de polis een veilige vorm van vermogensopbouw betrof (4.6);
- [S] heeft zich aldus op 12-12-2001 '*met hulp van anderen*' (Interwall) voldoende inspanningen getroost de strekking van de overeenkomst te begrijpen (HR BH2815 r.o. 4.4.2) (4.6);
- Interwall heeft niet alleen geen aandacht gevestigd op de mogelijkheid van een restschuld, maar evenmin op de mogelijkheid haar investering te verliezen. Dit laatste is aan het eind van ro. 4.6 en 4.8 weggevalen ten opzichte van eerdere uitspraken. Een halve zin, grote gevolgen;
- [S] heeft de polis daarop in goed vertrouwen ondertekend, AEGON heeft deze vervolgens op 13-12-2001 per fax van Interwall ontvangen (2.2 en 4.10 bevatten de verkeerde halve waarheid);
- Ook voor vragen werd [S] door AEGON naar Interwall verwezen, een verplichting voortvloeiend uit de Samenwerkingsovereenkomst. Het telefoonnummer van Interwall staat niet voor niets pontificaal afgedrukt onderaan de polis (4.6);
- In de uit de Samenwerkingsovereenkomst voortvloeiende logistiek werd voor de beëindiging een pro forma berekening naar de cliëntenremisier gestuurd. In die zin verliep ook de verkoop van haar product letterlijk via de tussenpersoon, bij [S] via Interwall (2.3 jo. HR BH2815 4.4.2);
- In rechtsoverweging 4.3 is van HR NJ 2012/182 (BH2815) alleen 4.4.5 en 4.5.4 behandeld, mijn argumenten aangaande 4.4.2 worden consequent overgeslagen. Bijzondere omstandigheden die door [S] wel zijn gesteld maar door Kifid niet vermeld;
- Voor zover dan nog van belang, zijn feiten en omstandigheden die volgens de Amsterdamse formule op een onaanvaardbaar zware last zouden kunnen wijzen, door [S] gewoon gesteld maar door Kifid niet vermeld (4.11). Een berekening die noch AEGON noch Kifid ooit gemaakt heeft.

Op de subpagina [Sprintplan](#) van mijn website kunt u nog eens de agressieve verkoopstrategie van AEGON beoordelen. Het is aan u om te bepalen hoezeer u als Klachteninstituut Financiële Dienstverlening door AEGON c.s. in de maling wordt genomen. [The Saga continues](#), u had het bij het rechte eind.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: dinsdag 21 april 2015 16:23
Aan: 'Guijt, Colinda'; 'e.duPerron@kifid.nl'
Onderwerp: GC-14-00097 [S] over AEGON

Beste Colinda,

In uw brief van 18 december 2014 heeft Kifid partijen de gelegenheid geboden om alsnog een minnelijke regeling te bereiken, beide partijen hebben u in hun schriftelijke correspondentie steeds op de hoogte gehouden van het onderhandelingsproces. Hoewel ik evenmin als AEGON een exacte berekening heb gemaakt, zijn wel degelijk feiten en omstandigheden gemeld die wijzen op onjuiste voorlichting/begeleiding en op een onaanvaardbaar zware last.

Ondanks de opmerkelijke draai van Kifid eind 2014 om de eerste helft van HR BH2815 voortaan maar over te slaan, blijft het accepteren van aanvragen waar de adviseur contractueel wel iets meer deed dan alleen het aanleveren van NAW-gegevens strijdig met Wte 1995/Nadere Regelgeving 1999. Tegelijk raak ik toch steeds meer bedreven in de Hoffelijke formule, oefening baart kunst:

$X-W-A-B-C < Y+0,1*Y+0,15*(X-Y) = 1350- 388 -271 -0 - 100 < 559 + 55,90 +0,15*(1.350 -559) = 591 < 733,55 = - 143 =$ onaanvaardbaar zware last, toch?

Als dit niet zo is, waarom niet? Als dit wel zo is, waar heb je dan je handtekening onder gezet?

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: vrijdag 20 februari 2015 14:28
Aan: ClaimConcept
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

Het is u bekend dat wij met onze berekeningsmethodiek de uitspraken van de Geschillencommissie hebben gevolgd. Wij zijn derhalve niet bereid ons aanbod overeenkomstig uw wens aan te passen.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Aegon

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: vrijdag 20 februari 2015 13:37
To: Kieft, Marinus
Subject: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Kieft,

U brengt ten onrechte 100% van het uitgekeerd dividend in mindering, evenals het nog steeds niet uitgekeerde overschot. Aegon mag deze baten uiteraard slechts naar evenredigheid verrekenen, waarmee uw berekening als volgt zou moeten luiden:

Inleg	€ 9.999,58	*	100%	€ 9.999,58
Dividend		*	100% =	€ 153,77
Surplus niet uitbetaald		*	100% =	<u>€ 254,23</u>
Subtotaal				€ 9.591,58
Vergoeding			67%	€ 6.426,36
Surplus		*	100% =	<u>€ 254,23</u>
Totaal				€ 6.680,59

Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra
ClaimConcept

Van: Consumenten [<mailto:Consumenten@kifid.nl>]

Verzonden: woensdag 18 februari 2015 13:16

Aan: 'ClaimConcept'

Onderwerp: GC-14-00097 [S]/AEGON

Geachte heer Terpstra,

Heden ontving ik diverse e-mailberichten d.d. 17 februari jl. van u inzake het dossier [S]. Naar aanleiding daarvan bericht ik u - na overleg met de behandelend voorzitter - als volgt.

De schriftelijke fase van dit dossier is met het indienen van uw brief van 10 februari jongstleden afgerond. U nadien ingediende stukken zullen derhalve geen deel uitmaken van het procesdossier.

Uit uw berichten maak ik op dat u thans in overleg bent met Aegon over een minnelijke regeling. Wij staan daar buiten. Dat betekent dat ik slechts van u wil vernemen indien u een regeling met Aegon bent overeengekomen en de klacht wordt ingetrokken. Indien zulks niet het geval is, zal de Commissie op 19 maart a.s. het dossier behandelen en op basis van het procesdossier een uitspraak doen.

Met vriendelijke groet,

Mr. J.J. Guijt

Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]

Verzonden: woensdag 18 februari 2015 12:49

Aan: 'e.duPerron@kifid.nl'; 'a. hammerstein'

CC: [S]

Onderwerp: FW: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heren Du Perron en Hammerstein,

Wilt u mevrouw [S] persoonlijk adviseren wat te doen?

Haar eens uitleggen waarom AEGON nergens bewijs van hoeft te overleggen of zelfs bewust mag achterhouden, maar dat zij als financieel-juridisch ongeschoolde consument achteraf plotseling sinds 18 december 2014 haar rekeningafschriften, salarisstroken, huurcontract, kredieten, gespreksnotities etc. etc. vanaf 2001 had moeten bewaren vanwege een sluimerend conflict waarvan zij zich tot december 2012 niet van bewust was?

Gegevens die zelfs onze belastingdienst niet meer kan aanleveren?

Gegevens die tot 17 juli 2014 juist uitdrukkelijk niet nodig waren bij consumenten die, conform de lijn van Hoge Raad en Kifid, zich met hulp van anderen redelijke inspanningen hebben getroost om de strekking te begrijpen alvorens de overeenkomst aan te gaan?

Of gaan we in onderling overleg misstanden rechtzetten?

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra (06-45402408)

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]

Verzonden: woensdag 18 februari 2015 11:03

Aan: ClaimConcept

CC: consumenten@kifid.nl

Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

Voor wat betreft uw opmerking over de passage in onze conclusie van dupliek heeft u gelijk. Mijn excuses daarvoor.

Zoals bekend is de lijn van het Kifid als volgt. Aegon moet aan de consument terugbetalen al hetgeen de consument haar meer heeft voldaan dan een bepaald percentage van de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde betalingen. Op dit bedrag mag Aegon in mindering brengen de bedragen die uit hoofde van de overeenkomst "bij wege van dividend of anderszins" aan de consument(zijn uitgekeerd.

Concreet betekent dit het volgende:

Mevrouw [S] heeft in totaal €9.999,58 aan rente en aflossing betaald. Vergoeding op basis van 67% = € 6.699,71.

Aegon mag op dit bedrag in mindering brengen (€ 153,77 + € 254,23) = € 408,-
Daarmee komt de vergoeding op € 6.291,71. Omdat Aegon echter het bedrag groot €254,23 nog niet aan mevrouw [S] heeft uitgekeerd dient dit bedrag weer bij de vergoeding te worden opgeteld. De uiteindelijke vergoeding komt daarmee op €6.545,94, afgerond €6.500. Aegon is bereid dit bedrag naar boven aft ronden tot €6.600. Hiervoor geldt nog steeds dat het op de weg van mevrouw [S] ligt om haar situatie ten tijde van de totstandkoming waar mogelijk nader met stukken te onderbouwen.

Voor wat betreft het klachtdossier merk ik op dat het u bekend is dat de schriftelijke fase van de procedure inmiddels is afgerond.

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Aegon

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: dinsdag 17 februari 2015 19:48
To: Kieft, Marinus
Cc: consumenten@kifid.nl; e.duPerron@kifid.nl
Subject: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte directie Aegon,

Het houdt niet op, niet vanzelf. Ik kan ervan uitgaan dat de opgave in uw verweerschrift correct is?

"...en(in verband met de tussentijdse beëindiging) € 163,80 ontvangen"

Hoe verhoudt zich dat tot pagina 4 dupliek d.d. 26 juli 2014?

Het overeengekomen bedrag groot € 163,80 is tot op heden niet aan [S] uitbetaald (...) Aangezien Aegon inmiddels betaling heeft ontvangen van de achterstallige maandtermijn (januari 2013, JT) zal het overeengekomen bedrag met € 90,43 worden verhoogd tot € 254,23.

Met het hele dossier is iets merkwaardigs aan de hand. € 153,77 aan uitgekeerd dividend en €2.027,61 verrekend, het maakt mij erg nieuwsgierig naar het betalingsoverzicht en het volledige klachtdossier...

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: dinsdag 17 februari 2015 17:00
Aan: ClaimConcept
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

Het feit dat een klant niet (geheel) aan zijn of haar betalingsverplichtingen voldoet betekent niet dat er sprake is van een klacht. Het moment waarop wij voor het eerst vernamen van mevrouw [S] niet tevreden is over (het resultaat van) haar Vliegwiellovereenkomst is weergegeven in ons verweerschrift. Deze datum is correct.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Aegon

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: dinsdag 17 februari 2015 16:54
To: Kieft, Marinus
Subject: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

€ 2.027,61 gedeeld door € 90,43 is 22,4 maanden achterstand? De klacht bestaat dus al langer dan 9 december 2012? Ik vind dat niet in het verweerschrift terug.

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: dinsdag 17 februari 2015 16:31
Aan: ClaimConcept
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

U kunt ervan uitgaan dat de opgave in ons verweerschrift correct is. Gedurende de looptijd is de achterstand verrekend met het dividend. Bij de tussentijdse beëindiging was er nog een betalingsachterstand van één maandtermijn, deze is verrekend met het overschot.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: dinsdag 17 februari 2015 16:25
To: Kieft, Marinus
Cc: consumenten@kifid.nl
Subject: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Op 6 december 2012 bedroeg de betalingsachterstand € 90,43 die kort daarop is verrekend met dividend. Bij een ingangsdatum van 29 november 2011 en een eerste maandtermijn per 1 december 2011 is dan toch 132 maanden ofwel € 11.936,76 betaald, of mis ik iets?

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: dinsdag 17 februari 2015 15:47
Aan: ClaimConcept
CC: consumenten@kifid.nl
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

Zoals wij hebben aangegeven in ons verweerschrift van 27 mei 2014 heeft mevrouw [S] in totaal € 9.909,15 aan rente en aflossing betaald, € 153,77 aan dividend ontvangen en in verband met de tussentijdse beëindiging € 163,80 ontvangen. Haar financiële nadeel bedraagt derhalve € 9.591,58. Een vergoeding van 67% van dit nadeel komt op € 6.426,35., afgerond naar boven = € 6.500. In het kader van een minnelijke regeling vergoeden wij geen wettelijke rente of kosten van juridische bijstand.

Het door u genoemde bedrag groot € 11.936,76 heeft mevrouw [S] nimmer betaald. Wel heeft Aegon een bedrag groot € 2.027,61 verrekend met een achterstand in de betaling van de door mevrouw [S] verschuldigde maandtermijnen. De som van € 9.909,15 en € 2.027,61 = € 11.936,76.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Aegon

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: dinsdag 17 februari 2015 15:27

To: Kieft, Marinus
Cc: consumenten@kifid.nl; e.duPerron@kifid.nl
Subject: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte directie Aegon,

Volgens de brief van prof. mr. C.E. du Perron dient bij een onaanvaardbaar zware last in beginsel tweederde van de inleg te worden vergoed. Voor mevrouw [S] is de berekening dan als volgt:

			€			
Inleg	€ 90,43	*	132	=	11.936,76	67% = € 7.958,24
Wettelijke rente vanaf	29-11-2012					<u>€ 529,70</u>
Subtotaal 1						€ 8.487,94
Dividend			€ 153,77	*	67%	= <u>€ 102,52</u>
Subtotaal 2						€ 8.385,42

Dit bedrag dient nog te worden vermeerderd met het overschot op de Overeenkomst ad € 254,23 d.d. 4 december 2012, om nog maar te zwijgen van de juridische kosten.

Als bijlage treft u de mededeling van de belastingdienst dat alleen voor de jaren 2004 tot en met 2013 een inkomensverklaring kan worden aangevraagd. Voor mevrouw [S] is zelfs dit niet meer mogelijk, aangezien zij geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland heeft.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: Kieft, Marinus [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: dinsdag 17 februari 2015 14:28
Aan: ClaimConcept
CC: consumenten@kifid.nl
Onderwerp: RE: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte heer Terpstra,

Op basis van de door mevrouw [S] opgegeven bedragen zijn wij in het kader van een minnelijke oplossing van het geschil betreffende de Vliegwiellovereenkomst met nummer 16010429 bereid om tegen finale kwijting aan mevrouw [S] € 6.500 te betalen. Voorwaarde is wel dat wij in het bezit worden gesteld van een biljet van proces betreffende het jaar 2001 waaruit blijkt dat het door mevrouw [S] opgegeven inkomen juist is of van een brief van de belastingdienst waaruit blijkt dat zij geen proces van biljet betreffende het jaar 2001 kan afgeven.

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Aegon

From: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Sent: dinsdag 17 februari 2015 9:44
To: consumenten@kifid.nl; Kieft, Marinus
Cc: e.duPerron@kifid.nl; 'a. hammerstein'; klachtencoordinator@kifid.nl

Subject: FW: GC-14-00097 [S] over AEGON

Geachte mevrouw Guijt, Mario,

Inzake opgemelde klacht van mevrouw [S], het volgende.

Kort na de ontvangstbevestiging met aankondiging van een zitting, ontving ik bij brief gedateerd 13 februari 2015 de mededeling dat de Commissie heeft besloten het geschil op 19 maart aanstaande op stukken af te doen. Een hoorzitting zal dan ook niet meer plaatsvinden?

Dit betekent dat er weer geen inhoudelijk debat komt over de rechtmatigheid om van de lijn van Hoge Raad en eerdere lijn van Kifid af te wijken. In mijn reactie op het schrijven van 18 december 2014 heb ik wel aangegeven dat de Overeenkomst voor [S] een onaanvaardbaar zware last betekent, echter nog zonder cijfers aangezien zij in het buitenland vertoeft en het contact daardoor moeizaam verloopt.

Inmiddels heeft mevrouw [S] die cijfers alsnog aangeleverd, u treft ze in bijgaand mailwisseling. De inhoud spreekt voor zich, boekdelen zelfs, en zou voor Aegon aanleiding moeten zijn om alsnog een minnelijke regeling te treffen.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: [S]

Verzonden: maandag 16 februari 2015 23:49

Aan: concept@home.nl

Onderwerp: Re: GC-14-00097 [S] over AEGON

Hallo Jelle,

De huur destijds in 2001 zal rond de € 550,00 zijn geweest. Vaste lasten (gas/water/telefoon/internet/ziektenkosten verzekering) ongeveer € 400 per maand (exclusief Aegon).

Ik kan het niet meer precies nagaan. Salaris was rond de € 1350 netto per maand. Om eerlijk te zijn bleef er nooit veel geld over om de nodige benzine (voor het werk) en eten te kopen.

Najaar 2007 ben ik noodgedwongen, ruim een half jaar voordat ik naar het buitenland vertrok, nog verhuisd naar een goedkopere woning (na 4-5 jaar op de wachtlijst te hebben gestaan).

Met vriendelijke groet,

[K] [S]

From: concept@home.nl

Sent: Monday, February 16, 2015 9:56 PM

To: [S]

Subject: Re: GC-14-00097 [S] over AEGON

[K], excuus. Ik moet natuurlijk de gegevens van 2001 hebben.

Groet, Jelle

Van: [S]
Aan: "ClaimConcept" <concept@home.nl>
Onderwerp: GC-14-00097 [S] over AEGON
Datum: ma, feb. 16, 2015 22:00

Hallo Jelle,

Ik kan de reactie van Kifid helaas niet lezen/zonder bijlage.

In 1998 had ik een huur van ongeveer 650 gulden p.m. met water & licht bij benadering 200 gulden per maand.

Alleen de huur was al meer dan 33% van mijn toenmalige netto salaris. Ik had een lening, niet op papier, bij mijn ouders van ongeveer 4500 gulden. Waaraan ik wel een bedrag per maand afbetaalde.

Maar als ik het goed heb ben ik pas of in 1999/2000 of in 2000/2001 begonnen bij de Aegon met sparen. Dat was vlak voordat de Euro kwam. De vertegenwoordiger van de Aegon is bij mij geweest eind derde kwartaal/begin vierde kwartaal en ik ben toen in januari van het volgend jaar begonnen met sparen.

Ik weet nog heel goed dat ik eigenlijk alleen maar wilde beginnen met €45,00 per maand sparen (100 gulden) maar dat degene van de Aegon toen zei dat ik met het dubbele bedrag (200 gulden) ZEKER veel meer dan het dubbele rendement zou hebben. Daarom heb ik uiteindelijk besloten niet € 45,00 maar € 90,xx per maand te gaan sparen al hoewel dat behoorlijk krap werd financieel.

Met vriendelijke groet,

[K][S]

From: ClaimConcept
Sent: Monday, February 16, 2015 8:37 PM
To: [S]
Subject: FW: GC-14-00097 [S] over AEGON

Dag [K],

Goed om eindelijk weer contact te hebben. In tegenstelling tot mijn eerdere veronderstelling, heb ik inmiddels bericht gehad dat er toch geen hoorzitting komt.

Ik weet niet wat je hebt meegekregen van de strijd met Aegon, maar bijgaand tref je mijn jongste reactie op nieuwe vragen van Kifid. De toonzetting zegt genoeg. Kun je mij nog bij benadering aangeven hoe jouw netto inkomen, woonlasten en schulden er in 1998/1999 uitzagen?

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: vrijdag 13 februari 2015 15:24
Aan: '[S]'
Onderwerp: FW: GC-14-00097 [S] over AEGON
Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [S], beste [K],

Ik heb op allerlei manieren tevergeefs geprobeerd je te bereiken, voor zover je dit mailadres nog gebruikt hierbij de jongste correspondentie over jouw Vliegwielen bij AEGON.

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: dinsdag 10 februari 2015 23:06
Aan: 'e.duPerron@kifid.nl'; 'a.hammerstein';
'klachtencoordinator@kifid.nl'
CC: 'S&I-GC'
Onderwerp: GC-14-00097 [S] over AEGON
Urgentie: Hoog

Geachte heren Du Perron, Hammerstein en Morrema (?),

Inzake opgemelde klacht van mevrouw [S] over AEGON treft u bijgaand mijn reactie op de brief van 18 december 2014, tevens inhoudende een aanklacht tegen (medewerkers van) uw in beginsel hooggeacht Klachteninstituut.

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra