

KLAGER
ADRES
POSTCODE WOONPLAATS

Mijn kenmerk
KLACHTNUMMER

Uw kenmerk

Datum
DATUM

Betreft: Uw klacht over *AANGESLOTENE*

Geachte heer/mevrouw *KLAGER*,

Op 16 augustus 2016 ontvingen wij uw klacht over *AANGESLOTENE*

Bij de indiening van uw klacht heeft u aangegeven dat bij de behandeling de heer J. Terpstra voor u als gemachtigde zal optreden.

Vanzelfsprekend bemoeit Kifid zich niet met de keuze van consumenten om zich al dan niet te laten bijstaan door een gemachtigde. Wanneer echter blijkt dat het optreden van een gemachtigde het belang van zijn cliënten schaadt of dreigt te schaden, kan dat voor Kifid reden zijn om in het belang van de consumenten op te treden.

Enige tijd geleden is gebleken dat de heer Terpstra zich heeft gedragen op een wijze die het belang van een door hem vertegenwoordigde consument schaadt of dreigt te schaden.

Voorts heeft de heer Terpstra, ook na te zijn gewaarschuwd, zich tegenover medewerkers van Kifid gedragen op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is. Vanwege de privacy van betrokkenen kan Kifid daarover geen details geven. De voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep zijn van mening dat het om een ernstige zaak gaat. Zij hebben de heer Terpstra daarvan op de hoogte gesteld en hem gevraagd daarop te reageren. De heer Terpstra heeft een reactie gegeven, maar daarin voor zijn wijze van optreden geen bevredigende verklaring kunnen geven.

Daardoor vrezen de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep dat de heer Terpstra het belang van de consumenten die door hem worden bijgestaan ook in andere zaken zal schaden, ook zonder dat die consumenten zich daarvan bewust kunnen zijn.

Om die reden hebben de voorzitters van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep besloten dat de heer Terpstra met ingang van 21 maart 2016 in procedures bij Kifid niet meer kan optreden als bijstandsverlener of vertegenwoordiger van Consumenten of Aangeslotenen. Dit besluit is gebaseerd op artikel 54.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening respectievelijk artikel 22.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep

en op hun algemene zorg voor een goed verloop van de procedures bij Kifid. De heer Terpstra is van dit verzoek onverwijld op de hoogte gesteld.

Wat betekent het voorgaande voor u?

Ook in uw zaak kan de heer Terpstra niet optreden als uw gemachtigde. Dat betekent dat hij voor u geen stukken meer kan indienen of andere proceshandelingen verrichten. Kifid zal geen correspondentie met de heer Terpstra voeren. Kifid zal hem niet over uw klacht te woord staan en zal hem geen inlichtingen verstrekken. Ook kan hij u op een zitting niet bijstaan en evenmin kan hij een zitting bijwonen.

Wie behandelt uw klacht nu verder?

Dat is uiteraard aan u. U heeft het recht om een andere gemachtigde aan te wijzen. In dat geval verzoeken wij u zorg te dragen voor invulling en retournering van bijgaande machtiging. De correspondentie stuurt Kifid dan voortaan aan die gemachtigde.

U kunt er echter ook voor kiezen om uw zaak verder zelf te behandelen. In dat geval zal Kifid eventuele correspondentie rechtstreeks aan u richten.

In beide gevallen horen wij graag van u binnen twee weken na ontvangst van deze brief.

Na ontvangst van uw reactie zullen wij uw klacht voorshands in behandeling nemen.

Vergoeding werkzaamheden Terpstra?

Nu de heer Terpstra niet bevoegd is om als uw gemachtigde bij Kifid op te treden, kan ik mij voorstellen dat u zich afvraagt wat dat betekent voor de door u eventueel aan de heer Terpstra te betalen vergoeding. Kifid kan zich daarover niet uitlaten. Ik raad u aan om daarover zo nodig advies in te winnen.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

BEHANDELAAR
Medewerker intake