

[naam]

[straat]

[plaats]

Mijn kenmerk
GC-xx-xxxxx/MN

Uw kenmerk

Datum
22 maart 2016

Betreft: Uw klacht over Dexia Bank Nederland N.V.

Geachte heer/mevrouw [naam],

Bij de behandeling van uw zaak bij Kifid wordt u als gemachtigde bijgestaan door de heer J. Terpstra. 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.

Onlangs 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.

Wat betekent het voorgaande voor u?

Ook in uw zaak kan de heer Terpstra met ingang van 21 maart 2016 niet meer optreden als uw gemachtigde. Dat betekent dat hij voor u geen stukken meer kan indienen of andere proceshandelingen verrichten.

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.

Weet u de stand van zaken van uw klacht?

Wij gaan er vanuit dat u op de hoogte bent van de stand van zaken van uw klacht. Mocht dat anders zijn of u heeft vragen over de stand van zaken, neemt u dan contact op met onderstaande.

Heeft u uitstel nodig?

Indien als gevolg van het bovenstaande een aan u gestelde termijn dreigt te worden overschreden dan kunt u vanzelfsprekend uitstel krijgen om te voorkomen dat u van de getroffen maatregel in de procedure nadeel ondervindt. Een voorbeeld hiervan: het indienen van een reactie op het standpunt van de Aangeslotene waarop uw klacht betrekking heeft. Mocht dit in uw zaak aan de orde zijn, dan raad ik u aan om hierover contact op te nemen met de secretaris die uw klacht behandelt.

Vergoeding werkzaamheden Terpstra?

Nu de heer Terpstra niet langer 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.

Heeft u nog meer vragen?

Mocht deze brief u nog aanleiding geven tot vragen en/of opmerkingen, aarzelt u dan niet om hierover rechtstreeks contact met ondergetekende op te nemen. U kunt mij doorgaans op werkdagen en tijdens kantooruren bereiken op 070-3338942.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw M. Nijland,
secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening