

Klachtformulier

Enkele vragen vooraf

...bent u bij Kifid aan het juiste adres?

Wanneer ontstond het probleem?

04-01-1999

Startdatum SprintPlan

Wanneer ontdekte u het probleem?

Heeft uw financiële dienstverlener de klacht al definitief afgewezen?

ja, op 28-01-2013

3. Mijn klacht is gericht tegen

Naam financiële dienstverlener

AEGON

Straat en huisnummer

Nevelgaarde 60

Postcode en plaats

Nieuwegein

Telefoon

6. Omschrijving van de klacht

In de eerst plaats is het twijfelachtig of de interne klachtprocedure al is afgerond, maar Consument ligt al lange tijd via diverse kanalen met AEGON in de clinch. Nadat haar vorige belangenbehartiger Beursklacht failliet is gegaan, heeft zij eerst zelf contact gezocht met Aangeslotene. Tegelijk heeft zij ook advies gevraagd aan ClaimConcept en een volmacht afgegeven om namens haar op te treden. AEGON trekt zich hier echter niets van aan en heeft rechtstreeks contact gezocht, ditmaal via haar huidige echtgenoot. AEGON heeft daarbij aangegeven nog steeds een minnelijk traject te zien, maar wil pas een definitief standpunt innemen na overlegging van een waslijst aan financiële gegevens inclusief die van haar gezinsleden. AEGON miskent hiermee echter uitspraken van uw geschilleninstantie, wat ook tegenstrijdig is met wat Aangeslotene bij monde van mr. S. Grolleman tijdens een algemene comparitie bij de Ombudsman kortgeleden heeft voorgespiegeld.

7. Financiële Schade

Inleg 60 * f 150 = € 68,07 * 60 = € 4.084

kosten ex. art. 6:86 BW.

8. Mijn voorstel

In lijn met eerdere uitspraken van uw Geschillencommissie heeft een minnelijke schikking binnen de IKP nog steeds de voorkeur. Er moet daarbij echter ook ruimte zijn voor individuele afwijkingen ten gunste van de Consument. Mevrouw [Y] was ten tijde van het aangaan van de overeenkomst de Nederlandse taal totaal niet machtig en heeft er nog steeds moeite mee, zij begrijpt nog steeds niet helemaal waarom haar aan het eind van de looptijd geen uitkering van fl. 20.250 stond te wachten.