

Vereniging GAL  
De heer A. Terpstra  
Postbus 178  
8500 AD Joure

<b>Mijn kenmerk</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Datum</b>
18.00450/A.C.		5 maart 2019

**Betreft:** Klacht van mevrouw

Geachte heer Terpstra,

Op mijnkifid.nl is de reactie van Aegon op de klacht van mevrouw [redacted] zojuist gepubliceerd. Ik merk op dat Aegon stelt dat de klacht niet behandelbaar is en dat u uw stellingen onvoldoende heeft onderbouwd. Daarom vraag ik u, voordat ik de procedure zal vervolgen, om op het volgende te reageren.

Kunt u kort reageren op de stelling van Aegon dat de klacht niet behandelbaar is; en kunt u inhoudelijk ingaan op de stelling van Aegon dat u geen bewijs heeft overgelegd dat de tussenpersoon mevrouw [redacted] heeft geadviseerd? Met name op die laatste stelling van Aegon wil ik een uitgebreide reactie van u. Kunt u daarbij ingaan op het door Aegon aangehaalde arrest van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (ECLI:NL:GHARL:2018:6551), maar ook op de Kifidjurisprudentie hierover (vgl. uitspraak Geschillencommissie 2019-126)?

U kunt binnen twee weken na dagtekening van deze brief op Aegon Bank N.V. reageren. Daarna zal een beslissing worden genomen over de verdere procedure. Deze beslissing kan zijn:

- 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 de klacht gaat voorbereiden.

Met vriendelijke groet,  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening