

Klachteninstituut
Financiële Diensteverlening
T.a.v. mevrouw
Prinses Beatrixlaan 5
2595 AK Den Haag
Via Kifid-portaal

Haarlem, 13 maart 2025

Betreft: dhr. J. Terpstra ('klacht de heer [redacted]'); uw kenmerk 25.00668/c

Geachte mevrouw

Knab N.V. verzocht mij haar belangen te behartigen in de hierboven genoemde zaak.

In deze zaak heeft U bij brief van 20 februari jl. laten weten dat naar uw oordeel de interne klachtprocedure nog niet (volledig) is doorlopen. Zoals ik onderstaand toelicht, is dat naar het oordeel van Knab wel het geval, met dien verstande dat Knab niet inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd omdat onvoldoende is gebleken dat de heer Terpstra daadwerkelijk is gemachtigd om namens de heer [redacted] op te treden.

1. De heer Terpstra heeft bij mailbericht van 21 januari 2025 een klacht bij Knab ingediend namens de heer [redacted] en mevrouw [redacted], naar zijn zeggen woonachtig te [redacted]. Dit mailbericht is opgenomen in de bijlagen bij zijn bericht aan het Kifid van 6 februari jl.. De klacht heeft betrekking op twee overeenkomsten 'Vermogens Vliegwiél-extra' die de heer [redacted] en mevrouw [redacted] in het jaar 2001 – derhalve 24 jaar geleden – met een rechtsvoorgangster van Knab hebben gesloten.
2. Mede omdat de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen in een grijs verleden, heeft Knab de heer Terpstra bij mailbericht van 28 januari 2025 (Bijlage 1) verzocht om bewijs dat hij gemachtigd is om op te treden namens de heer [redacted] en mevrouw [redacted]. In reactie daarop heeft hij een volmacht van (alleen) de heer [redacted] (Bijlage 2) doen toekomen, maar dat blijkt een volmacht uit 2013 te zijn.



3. Gezien de ouderdom van bovengenoemde volmacht heeft Knab de heer Terpstra bij mailbericht van 30 januari 2025 verzocht om een actueel bewijs dat hij gemachtigd is om zijn (vermeende) cliënten te vertegenwoordigen (Bijlage 3). De heer Terpstra heeft niet aan dat verzoek voldaan, maar heeft namens de heer [redacted] zijn klacht bij het Kifid ingediend. In zijn communicatie met Knab (Bijlage 4) heeft hij vervolgens het standpunt betrokken dat uit het feit dat het Kifid hem als gemachtigde van de heer [redacted] aanmerkt het bewijs volgt dat hij gemachtigd is om als zodanig op te treden.
4. Het standpunt van de heer Terpstra dat het Kifid geverifieerd zou hebben dat de heer Terpstra is gemachtigd om namens de heer [redacted] op te treden is uiteraard onjuist. Bij het aanmaken van een account binnen de webomgeving van het Kifid wordt de identiteit van de betrokkene immers niet vastgesteld. Het feit dat de heer Terpstra niet voldoet aan het eenvoudige verzoek om een recent bewijs van zijn volmacht, maar in plaats daarvan kiest voor genoemde route versterkt helaas slechts de twijfels over zijn werkelijke relatie met de heer [redacted].
5. Tot mijn spijt moet ik aan het voorgaande toevoegen dat er ook anderszins redenen zijn om te twijfelen aan de stelling van de heer Terpstra dat hij door de heer [redacted] als gemachtigde is aangewezen:
 - Vrijwel gelijktijdig met bovengenoemd mailbericht van 21 januari 2025 ontving Knab een vrijwel woordelijk gelijkkluidende klacht namens de heer [redacted] (Bijlage 5). Het verdere verloop van de communicatie is vrijwel identiek aan de communicatie in de zaak- [redacted] : Knab verzocht de heer Terpstra om bewijs van zijn volmacht, waarop de heer Terpstra een zeer oude volmacht toezond, die vervolgens door Knab als onvoldoende van de hand gewezen is. Vervolgens ontving Knab echter een rechtstreeks bericht van de heer [redacted] (Bijlage 6) dat de heer Terpstra niet meer was gemachtigd om voor hem op te treden:

“Onlangs ontving u onderstaande mail(s) van Dhr. Terpstra van Claim Concept. Graag benadruk ik dat ik de volmacht die ik destijds verstrekt heb aan Dhr. Terpstra inmiddels ingetrokken heb. Ik heb Dhr. Terptrra daar ook van op de hoogte gesteld. Ik wil u dan ook vriendelijk verzoeken niet meer (inhoudelijk) te reageren op vragen of verzoeken van hem inzake mijn dossier (Aegon Vliegwiél (...)).”

Het lijkt er derhalve sterk op dat de heer Terpstra niet de waarheid sprak toen hij in zijn mailbericht dat is opgenomen in Bijlage 5 beweerde op te treden namens de heer [redacted], zodat ernstig rekening moet worden gehouden met de mogelijkheid dat voor de heer [redacted] hetzelfde geldt.

- Mij blijkt uit openbare bronnen dat aan de heer Terpstra in het verleden het recht is ontzegd om bij het Kifid als gemachtigde op te treden. Mij blijkt voorts dat de reden daarvan is geweest dat hij zich jegens het Kifid voor gemachtigde van een cliënt heeft uitgegeven, terwijl de relatie in werkelijkheid reeds was beëindigd. Ik verwijs dienaangaande naar de brief van het Kifid van 25 februari 2016 (Bijlage 7).



"Uit de hierboven weergegeven gang van zaken komt naar voren dat u op een moment dat uw relatie met de heer H al was geëindigd en u met elkaar had afgerekend tegenover Kifid herhaalde malen ten onrechte de indruk heeft gewekt dat u de heer H nog steeds vertegenwoordigde (...). De wijze van optreden die uit het relaas van de heer H volgt, achten wij buitengewoon laakbaar (...)."

Gelet op de hierboven geschetste omstandigheden zal Knab inhoudelijk niet meer reageren op de berichten van de heer Terpstra namens de heer [REDACTED]. In die zin is het interne traject dus voltooid.

Met vriendelijke groet,

J.M.K.P. Cornegoor