

ClaimConcept
De heer J. Terpstra**Datum** 25 maart 2025**Betreft** Klacht van de heer [REDACTED]**Uw kenmerk****Ons kenmerk** 24.05794

Geachte heer Terpstra,

Op 19 december 2024 heeft u namens de heer [REDACTED] een klacht over ASR Nederland N.V. bij Kifid ingediend. De klacht heeft betrekking op twee producten; te weten enkele beleggingsverzekeringen en een Sprintplan. Nadat op 15 januari 2025 door onze organisatie aan u per brief is medegedeeld dat de klacht niet-behandelbaar is, heeft u diezelfde dag schriftelijk bezwaar gemaakt tegen deze beslissing. Op 13 februari 2025 hebben wij u in het kader van de beoordeling van de behandelbaarheid om aanvullende informatie gevraagd. Op 26 februari 2025 heeft u ons aanvullende informatie toegestuurd.

De klacht over de beleggingsverzekeringen

Na de klacht, het bezwaar en de aanvullende informatie te hebben bestudeerd, bericht ik u dat het bezwaar met betrekking tot de klacht over ASR Nederland N.V. inzake de beleggingsverzekeringen gegrond is. Op basis van de door u ingezonden stukken is op dit moment aannemelijk dat de heer [REDACTED] niet (meer) betrokken is bij een collectieve actie. Dit betekent dat de Geschillencommissie de klacht over de beleggingsverzekeringen vooralsnog in behandeling zal nemen. Ik merk hierbij op dat dit een voorlopige beslissing is en dat in een later stadium van de vervolgpprocedure alsnog kan worden geoordeeld dat de klacht niet-behandelbaar is.

Het dossier zal binnenkort worden toegewezen aan een secretaris van Kifid. De secretaris zal u informeren over het vervolg van de procedure.

De klacht over het Sprintplan

Ten aanzien van het klachtonderdeel over het Sprintplan merk ik op dat niet gebleken is dat ASR Nederland N.V. de juiste partij. Ik verzoek u dan ook om de klacht van de heer [REDACTED] te splitsen en met betrekking tot de klacht over het Sprintplan een nieuwe klacht in te dienen tegen Knab. Uit de e-mail van 5 februari 2024 van de heer Kieft maak ik op dat u

Datum 25 maart 2025

Betreft Klacht van de heer [REDACTED]

Uw kenmerk

Ons kenmerk 24.05794

met een klacht over het Sprintplan naar Knab moet. U dient zelf zorg te dragen voor het toevoegen van de documenten aan het nieuwe dossier.

Hierbij merk ik op dat de interne klachtenprocedure (vraag 6 Reglement) bij Knab moet zijn doorlopen alvorens u een klacht kunt indienen. Na ontvangst van de klacht over Knab zal worden beoordeeld of deze klacht behandelbaar is.

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut financiële dienstverlening

mr. E.C. Ruinaard