

KiFiD

Het financiële klachteninstituut

ClaimConcept
T.a.v. de heer J. Terpstra

Mijn kenmerk
OM-11-02054

Uw kenmerk
Uw brief van 29 mei 2012

Den Haag
8 juni 2012

Betreft: Klacht van de heer [redacted] over Levob Bank N.V.
(thans: Achmea Retail Bank N.V.)

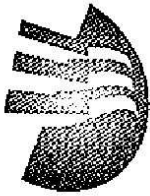
Geachte heer Terpstra,

Hiermee bevestig ik de ontvangst van de door u gezonden aanvullende stukken op 31 mei 2012. Na bestudering van de voornoemde stukken bericht ik u als volgt.

De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft op 14 december 2011 beslist dat het door u, namens de heer [redacted] (hierna: Consument), ingediende geschil niet kan worden behandeld omdat de klacht niet is ingediend binnen drie maanden nadat Levob Bank N.V. (hierna: Aangeslotene) zijn definitief standpunt kenbaar heeft gemaakt.

Uit de door u ingezonden correspondentie blijkt niet dat sprake is (geweest) van een definitief standpunt aan de zijde van Aangeslotene. Evenmin blijkt dat Aangeslotene u heeft gewezen op de interne klachtenprocedure dan wel op de mogelijkheid om de klacht aan het Klachteninstituut voor te leggen. Gezien de onbekendheid van de heer [redacted] met het Klachteninstituut en de door het Klachteninstituut gehanteerde termijnen ben ik van mening dat niet gesteld kan worden dat de heer [redacted] de klacht niet binnen een redelijke termijn als bedoeld in artikel 15 lid 2 van het Reglement bij het Klachteninstituut heeft ingediend.

Op grond van het voorgaande acht ik uw bezwaar dan ook gegrond. Doorgaans leidt dit ertoe dat de Ombudsman de klacht in behandeling zal nemen. Gelet op het beleid van de Ombudsman in aandelenlease zaken zal de klacht echter niet naar hem worden teruggezonden maar direct door de Geschillencommissie voorshands in behandeling worden genomen.



Daartoe is het van belang dat u bijgaand formulier ingevuld retourneert na ontvangst waarvan, en na het voldoen van de eigen bijdrage, een kenmerk zal worden toegekend waarna verweer zal worden opgevraagd bij Achmea Retail Bank N.V.

Met vriendelijke groet,

Namens mr. C.E. du Perron,
Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening