

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Prinses Beatrixlaan 5
2595 AK Den Haag

T 070 3338999
W www.kifid.nl

KvK nummer 27289675
BTW nummer NL816041611B01

ClaimConcept
De heer J. Terpstra

[REDACTED]
[REDACTED]

Datum 20 februari 2025
Betreft Klacht van de heer [REDACTED]

Uw kenmerk
Ons kenmerk 25.00668/C.

Geachte heer Terpstra,

Wij ontvingen de klacht die u namens de heer [REDACTED] over Knab N.V. heeft ingediend op 6 februari 2025. Kifid kan de klacht nog niet in behandeling nemen. Ik leg hieronder uit waarom de klacht nog niet behandelbaar is.

Interne klachtenprocedure is nog niet afgerond

Voordat wij de klacht in behandeling kunnen nemen moet de volledige interne klachtprocedure bij Knab N.V. zijn afgerond. Dat wil zeggen dat u de klacht eerst moet voorleggen aan Knab N.V. en dat Knab N.V. daarop een reactie geeft. Voor de relevante bepaling uit het reglement verwijzen wij u naar de bijlage van deze brief.

Wij hebben de klacht doorgestuurd naar Knab N.V.

Uit de door u ingediende stukken maak ik op dat de interne klachtenprocedure bij Knab N.V. nog niet volledig is doorlopen. Daarom hebben wij een kopie van de klacht doorgestuurd aan de directie van Knab N.V. en gevraagd om schriftelijk op de klacht te reageren. U hoeft nu niets te doen. U ontvangt bericht van Knab N.V..

Geen reactie of oneens met de reactie?

- Heeft u na 8 weken nog geen definitief standpunt ontvangen?
Dan vragen wij u dat aan ons te laten weten.
- Heeft u wel een definitief standpunt ontvangen, maar bent u het daar niet mee eens?
Dan vragen wij u een kopie van de reactie van Knab N.V. naar ons toe te sturen.

Omdat u de klacht digitaal heeft ingediend, ontvangt u tegelijkertijd met deze brief een automatisch aangemaakt bericht dat Kifid actie van u verwacht. U hoeft pas wat te doen als u na acht weken nog geen reactie heeft ontvangen of als u het niet eens bent met het definitieve standpunt van Knab N.V..

Klacht op tijd indienen bij Kifid

Datum 20 februari 2025
Betreft Klacht van de heer [REDACTED]

Uw kenmerk
Ons kenmerk 25.00668/C.

Bijlage

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtenprocedure doorlopen.
2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtenprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond.

De **interne klachtenprocedure** is de eigen klachtenprocedure van de financiële dienstverlener. Als u en de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtenprocedure samen kunnen oplossen, dan hoeft u niet meer naar Kifid.