

ClaimConcept
De heer J. Terpstra

Datum 7 mei 2025
Betreft Klacht van de heer H. Smit

Uw kenmerk
Ons kenmerk 25.01760/E.S.C.

Geachte heer Terpstra,

Wij ontvingen uw bericht inzake de klacht die u namens de heer Smit over Knab N.V. heeft ingediend op 2 mei 2025.

Op 30 april 2025 hebben wij u laten weten dat wij de klacht niet in behandeling kunnen nemen, omdat de interne klachtenprocedure bij Knab niet is afgerond. Wij hebben de klacht doorgestuurd naar de directie van Knab en haar gevraagd om een inhoudelijk standpunt in te nemen. Uit de stukken die u nu stuurt, blijkt niet dat de interne klachtenprocedure is afgerond.

Op 24 februari 2025 heeft u Knab laten weten dat de heer E. Smit is overleden en dat u de nabestaanden vertegenwoordigt. U heeft ons op 2 mei 2025 een kopie van de Verklaring van Erfrecht d.d. 30 april 2025 toegestuurd. Die heeft u, voor zover wij kunnen nagaan, niet naar Knab gestuurd. Wij hebben uw bericht, inclusief de Verklaring van Erfrecht, daarom vandaag doorgestuurd naar de directie van Knab, zodat zij hiervan ook op de hoogte zijn.

Wij verzoeken u om de inhoudelijke reactie van de directie van Knab af te wachten. Als u er samen niet uitkomt, dan kunt ons op dat moment laten weten. Wij ontvangen op dat moment graag een kopie van de aanvullende klachtcorrespondentie, de overige correspondentie en van uw actuele klachtomschrijving. Na ontvangst daarvan beoordelen wij of wij de klacht in behandeling kunnen nemen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze brief van 30 april 2025.

Postbus 93257
2509 AG Den HaagPrinses Beatrixlaan 5
2595 AK Den Haag**T** 070 3338999
W www.kifid.nlKvK nummer 27289675
BTW nummer NL816041611B01ClaimConcept
De heer J. TerpstraKnaap 3
6502 BR JOURE**Datum** 30 april 2025
Betreft Klacht van de heer H. Smit**Uw kenmerk**
Ons kenmerk 25.01760/E.S.C.

Geachte heer Terpstra,

Wij ontvingen de klacht die u namens de heer Smit over Knab N.V. heeft ingediend op 4 april 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 zijn afgerond. Dat wil zeggen dat u de klacht eerst moet voorleggen aan Knab en dat Knab 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

Uit de door u ingediende stukken maak ik op dat de interne klachtenprocedure bij Knab nog niet volledig is doorlopen. U heeft een klacht ingediend bij Knab en die heeft om aanvullende informatie gevraagd. Die heeft u niet geleverd. Knab heeft geen definitief standpunt ingenomen. De interne klachtprocedure is daarom niet afgerond. Wij hebben een kopie van de klacht doorgestuurd aan de directie van Knab en gevraagd om schriftelijk op de klacht te reageren. U hoeft nu niets te doen. U ontvangt bericht van Knab.

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 naar ons toe te sturen.

Verder ontvangen wij op dat moment graag een kopie van:

- De volledige klachtcorrespondentie, waaronder die uit 2016. Aegon meldt op 12 januari 2016 dat zij een brief naar de heer Smit hebben verzonden. Wij troffen

Datum 30 april 2025
Betreft Klacht van de heer H. Smit

Uw kenmerk
Ons kenmerk 25.01760/E.S.C.

daarvan geen kopie aan. Wilt u de correspondentie in chronologische volgorde aanleveren?

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.

Klacht op tijd indienen bij Kifid

Kifid moet de klacht op tijd hebben ontvangen. Dat wil zeggen binnen één jaar nadat de klacht voor de eerste keer aan Knab is voorgelegd hebben ontvangen, dan wel binnen drie maanden nadat Knab een definitief standpunt heeft ingenomen.

Heeft u nog vragen? Dan kunt u ons gerust bellen op 070 333 8 999. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur.

Tip: bekijk de uitleganimatie 'Kennismaking' op onze website: <https://www.kifid.nl/over-kifid/>.

Let op: persoonlijke gegevens zoals een burgerservicenummer (BSN) of een kopie van een identiteitsbewijs mogen wij niet opslaan. Wilt u deze daarom **niet** meesturen?

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut financiële dienstverlening

mevrouw E.M. Schrijer
Medewerker Intake

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.