

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

**Mijn kenmerk**  
OM-13-00819

**Uw kenmerk**

**Den Haag**  
28 februari 2013

**Betreft:** Klacht van mevrouw [Y]

Geachte heer Terpstra,

Op 19 februari 2013 ontving het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening de klacht over AEGON Bank N.V. die u namens mevrouw [Y] hebt ingediend.

U schrijft dat u de interne klachtenprocedure als doorlopen beschouwt. Deze mening deel ik niet. Uit de door u overgelegde stukken maak ik op dat AEGON uw cliënte om informatie heeft gevraagd zodat zij kan beoordelen of uw cliënte in aanmerking komt voor de coulanceregeling. Verder stel ik vast dat de door u aangeleverde correspondentie onder andere gaat over het feit dat AEGON rechtstreeks communiceert met uw cliënte en dat zij daarmee voorbij gaat aan de door u overgelegde volmacht. Mijns inziens is er in deze kwestie dan ook nog geen sprake van een definitief standpunt. Ik beschouw de interne klachtenprocedure dan ook niet als doorlopen.

Ik adviseer u AEGON in bezit te stellen van de door haar gevraagde informatie zodat zij een inhoudelijk standpunt over de klacht kan formuleren. Als de interne klachtenprocedure is afgerond en de klacht is niet naar tevredenheid van mevrouw [Y] afgehandeld dan kunt u zich weer tot het Klachteninstituut wenden.

In verzoek ik u mij in elk geval kopieën van relevante documentatie en correspondentie toe te sturen. Gelet op het feit dat u eerder klachten van deze strekking hebt ingediend bij het Kifid ga ik er vooralsnog vanuit dat u weet welke stukken de Ombudsman graag ontvangt.

Voorlopig bewaar ik de reeds door u overgelegde stukken in mijn dossier met bovengenoemd kenmerk. Wilt u bij eventuele verdere correspondentie dit kenmerk vermelden? Meer informatie over de verdere gang van zaken kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Daar vindt u ook het genoemde reglement.

Met vriendelijke groet,

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

A.S. K-M  
Medewerker Intake