

**Van:** Klachtencoördinator <[Klachtencoordinator@kifid.nl](mailto:Klachtencoordinator@kifid.nl)>

**Verzonden:** maandag 23 september 2019 15:32

**Aan:** [vertegenwoordiger GAL]

**Onderwerp:** Klacht over Kifid 19.02460

Geachte [vertegenwoordiger GAL],

In mijn rol van klachtencoördinator van Kifid heb ik kennisgenomen van de door u per e-mail van 10 september 2019 geuite klacht over Kifid met betrekking tot de behandeling van het geschil tussen de heer [Klager] en Aegon Bank N.V.

In bovengenoemde kwestie is na indiending van de klacht over Aegon Bank N.V. per brief van 17 juli 2019 kenbaar gemaakt dat de klacht buiten behandeling wordt gesteld. Tegen deze beslissing heeft u op 7 augustus 2019 namens de heer [Klager] bezwaar gemaakt. Dit bezwaar is gegrond verklaard waarna de klacht over Aegon Bank N.V. verder in behandeling is genomen. Zoals u terecht opmerkt is de brief van 20 augustus 2019 waarin het bezwaar gegrond is verklaard ten onrechte niet ondertekend door de Voorzitter. Namens Kifid bied ik u verontschuldiging aan voor deze administratieve fout. Inmiddels is deze fout hersteld en is de juiste brief, ondertekend door de Voorzitter, in het online dossier geplaatst.

Ik hoop u hiermee naar behoren te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,

**mw. mr. S.J.A. (Suzanne) Koster**

*Klachtencoördinator*



Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

T 070 333 8 999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Van:** [vertegenwoordiger GAL]

**Verzonden:** dinsdag 10 september 2019 20:37

**Aan:** 'Klachtencoördinator' <[Klachtencoordinator@kifid.nl](mailto:Klachtencoordinator@kifid.nl)>

**Onderwerp:** FW: Klacht 19.02460 [Klager], Bezwaar niet-behandelbaarheid

Geachte Klachtencoördinator Kifid,

Ik vraag uw aandacht voor het volgende.

Naar aanleiding van een uitermate gunstige uitspraak van de Hoge Raad op 2 september 2016 over effectenlease, heeft de heer [Klager] op 6 oktober 2016 bij Aegon geklaagd over zijn SprintPlan via Van Koesveld Sparen. Aegon heeft op 7 december 2016 de claim op basis van de uitspraak van de Hoge Raad naast zich neergelegd, maar [Klager] wel een coulanceregeling aangeboden op basis van (een scheepslading aan financiële) gegevens uit de tijd dat hij het SprintPlan kocht.

[Klager] is hier uiteraard niet op ingegaan, heeft zijn vordering op 20 april 2017 nogmaals verduidelijkt en heeft uiteindelijk op 31 maart 2018 zijn klacht onder kenmerk 18.01205 aan het hem eerder onbekende Kifid voorgelegd.

Vreemd genoeg liet uw secretariaat op 4 april 2018 weten dat eerst de interne klachtprocedure moet zijn afgerond, waarop de heer [Klager] de eerdere correspondentie naar Kifid heeft gestuurd. Nog steeds te vroeg, ondanks de reactie van Aegon was de interne klachtprocedure nog niet geheel

doorlopen. Dus op 25 mei 2018 wederom bij Aegon geklaagd en opnieuw bij Kifid aangeklopt. Weer te vroeg, eerst moest Aegon de kans krijgen om binnen acht weken inhoudelijk te reageren. Natuurlijk herhaalde Aegon haar standpunt uit 2017, wat onder het nieuwe kenmerk 18.03112 op 12 september 2018 is doorgestuurd naar Kifid.

Op 2 april 2019 belde uw Secretaris De Bie de heer [Klager] dat hij de klacht niet in behandeling zou nemen vanwege een collectieve procedure van Vereniging Consument & Geldzaken, zonder acht te slaan op de nog lopende procedure van Platform Aandelenlease.

Nadat uw secretariaat onlangs ook de op die basis ingediende klacht 19.02460 niet in behandeling wilde nemen, hebben wij conform artikel 8 met het daarvoor bestemde formulier gemotiveerd bezwaar gemaakt bij de Voorzitter.

Het is ons inmiddels zonneklaar dat uw afdeling Geschillencommissie hoe dan ook geen klachten over Aegon SprintPlan wil behandelen, en daarbij zelfs weigert om klachten open te stellen voor beroep bij de Commissie van Beroep. Iets wat nu volgens uw persbericht van 4 september 2019 op exact hetzelfde moment wel mogelijk is bij klachten over premies ORV!

[Klager] is inmiddels alle vertrouwen in Kifid kwijt en gaat hoogstwaarschijnlijk definitief kiezen voor de kantonrechter. Einde oefening voor Kifid, maar we willen toch protest aantekenen tegen de onreglementaire wijze waarop het bezwaar is behandeld en ondertekend, namelijk door een Secretaris in plaats van de Voorzitter zelf.

Met vriendelijke groet,  
[vertegenwoordiger GAL]

**Van:** [vertegenwoordiger GAL]

**Verzonden:** woensdag 7 augustus 2019 12:31

**Aan:** 'consumenten@kifid.nl' <[consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)>

**Onderwerp:** Klacht 19.02460 [Klager]-Aegon, Bezwaar niet-behandelbaarheid

Geachte voorzitter van de Geschillencommissie,

Bijgaand treft u ons bezwaarschrift inzake klacht 19.02460 van de heer [Klager] tegen Aegon.

Met vriendelijke groet,  
[vertegenwoordiger GAL]

**Van:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]

**Verzonden:** woensdag 17 juli 2019 19:28

**Aan:** [vertegenwoordiger GAL]; Klachtencoördinator <[Klachtencoördinator@kifid.nl](mailto:Klachtencoördinator@kifid.nl)>

**Onderwerp:** Re: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte [vertegenwoordiger GAL],

Uitdrukkelijk verzoek ik u om in uw correspondentie te stoppen met het in de adressenlijst zetten van derden. Daarnaast verzoek ik u uitdrukkelijk alleen de behandelend secretaris te adresseren. De klachtencoördinator(en) en andere medewerkers van Kifid adresseren heeft geen gevolg anders dan hen deelgenoot te maken van uw originele uitleg van Kifids reglement. Indien u hier geen gehoor aan geeft, zal ik de administratie verzoeken om alleen nog communicatie per brief van u in behandeling te nemen, welke enkel en alleen aan mij is gericht, om zo de administratieve last voor de rest van de organisatie beperkt te houden.

Uw opvatting over de uitleg van Kifid is mij bekend. Zoals eerder opgemerkt zal ik de procedures ook voortzetten. U zult per dossier hierover geïnformeerd worden. Voor de

uitleg die Kifid hanteert bij de uitleg van artikel 2.1 onder b van het reglement verwijs ik u naar mij eerdere e-mails. Hierbij merk ik nog op dat in het door u aangehaalde punt 4.4 in uitspraak 2019-473 voorafgegaan wordt door:

*'Evenmin is van belang of tegen de uitspraak een rechtsmiddel is, of nog kan worden, ingesteld.'*

Alle klachten die onderdeel zijn geweest van een collectieve procedure waar een uitspraak tegen is gedaan, door welke instantie dan ook (rechtbank, gerechtshof of Hoge Raad), zijn niet behandelbaar. Indien sprake is van een hoger beroep procedure doet het er dus niet toe dat een consument zich onttrekt aan die procedure, omdat er al een uitspraak van een rechter ligt. De klacht is op grond van artikel 2.1 onder b reglement niet behandelbaar. In andere woorden: in het geval er zich een hoger beroep voordoet, is de klacht *altijd* niet behandelbaar.

Verder haalt u twee zaken door elkaar. Wat begrijpelijk is, gezien het juridische materie betreft. Waar u in uw e-mail op doelt is artikel 2.1 onder c. Dat artikel ziet op het geval dat een consument in een lopende collectieve procedure bij Kifid aanklopt, de klacht niet behandelbaar is. Consument is, als hij zich onttrekt aan een lopende procedure, weliswaar niet langer een belanghebbende, en de klacht is op grond van artikel 2.1 onder c dan behandelbaar, maar indien er al een uitspraak ligt, is deze alsnog op grond van artikel 2.1 onder b niet behandelbaar.

Ten slotte, merk ik op dat de uitleg van artikel 2.1 zoals in het persbericht en in de uitspraak is uiteengezet de meest recente uitleg van het reglement weergeeft. De uitspraak waar u een beroep op doet is derhalve achterhaald. Dit geldt tevens voor andere uitspraken die zijn gedaan over de uitleg van artikel 2.1 (of vergelijkbare artikelen van oudere reglementen).

Uw reactie op deze e-mail is niet nodig, anders dan in het geval dat u van mening bent veranderd over de goede zin voor het vervolgen van de procedures.

**mr. A.C. (Goos) de Bie**

Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening



Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

T 070 333 8999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

---

**Van:** [vertegenwoordiger GAL]

**Verzonden:** woensdag 17 juli 2019 17:33:51

**Aan:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]; Klachtencoördinator Kifid

**CC:** 'Jelle Terpstra'; Vereniging Consument & Geldzaken; [advocaat PAL]

**Onderwerp:** RE: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte heer De Bie,

U doet het weer, weglaten van de uitzondering waar we juist per definitie in alle dossiers een beroep op doen:

*“4.4 (...) Een uitspraak als zojuist genoemd, staat aan behandeling van de klacht door de Commissie in de weg, tenzij de Consument aannemelijk maakt dat hij zich definitief en onvoorwaardelijk uit de elders gevoerde procedure had teruggetrokken, en daarin geen partij of belanghebbende meer was, op het moment waarop de uitspraak werd gedaan.”*

Oftewel het voorafgaande persbericht van 26 juni 2019:

*“Er is één uitzondering. Wanneer een klager zich definitief en onvoorwaardelijk heeft teruggetrokken uit een collectieve procedure vóórdat de rechtbank uitspraak heeft gedaan, dan is art. 2.1 van het reglement niet van toepassing.”*

Een individuele klacht bij kantonrechter of Kifid betekent toch per definitie dat een klager zich als belanghebbende uit elders gevoerde procedures heeft teruggetrokken? Zoals uit de nog lopende procedure van Platform Aandelenlease bij gerechtshof Den Haag? Voor zover u ook daar zou willen betogen dat de rechter al (inhoudelijk beslissende) uitspraak heeft gedaan: PAL is/was niet ontvankelijk voor art. 3:305a BW, juist omdat PAL onvoldoende heeft aangetoond dat collectief een meer effectieve en efficiënte rechtsbescherming valt te verwachten boven individuele geschillenbeslechting! Dus naar Kanton of Kifid, toch?

Hetzelfde laken een pak bij Vereniging Consument & Geldzaken. U betoogt ook daar dat een rechter al een uitspraak heeft gedaan, maar hoe dan? Welnu, rechtbank, gerechtshof, Hoge Raad: van hoog tot laag is in ieder geval **voor recht verklaard dat Aegon onrechtmatig heeft gehandeld** door het niet doen van onderzoek naar de bekendheid van deelnemers met de risico's van het Sprintplan! Dus naar Kanton of Kifid, toch?

Dat brengt ons toch weer op uitspraak 2013-332 van 15 november 2013 (GC-12-00429) van de Commissie Wortel:

*4.1.4. Ten aanzien van de Sprintplan overeenkomst heeft Aangeslotene gesteld dat de Commissie de klacht daarover niet in behandeling kan nemen op grond van artikel 14 lid 1 sub b van het Reglement. Gelet op de omstandigheid dat Consument zich in 2005 heeft aangesloten bij de Vereniging Consument en Geldzaken en deze vereniging over voornoemd product een juridische procedure tegen Aangeslotene aanhangig heeft gemaakt die nog niet is afgerond, dient de klacht erover niet ontvankelijk te worden verklaard, aldus Aangeslotene.*  
*4.1.5. De Commissie verwerpt deze stelling van Aangeslotene. Aangeslotene heeft ter zitting desgevraagd beaamd dat sprake is van een zogenaamde 3:305 a BW procedure en dat Consument zelf in die procedure niet als procespartij optreedt. Bovendien is kenmerkend voor dergelijke procedures dat daarin geen in een geldsom uitgedrukte vordering tot schadevergoeding kan worden ingesteld en/of toegewezen.*

**“Bovendien is kenmerkend voor dergelijke procedures dat daarin geen in een geldsom uitgedrukte vordering tot schadevergoeding kan worden ingesteld en/of toegewezen.”**

Met vriendelijke groet,  
[vertegenwoordiger GAL]

**Van:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]

**Verzonden:** maandag 15 juli 2019 09:45

**Aan:** [vertegenwoordiger GAL]

**Onderwerp:** RE: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte [vertegenwoordiger GAL],

Communiceren met het presidium lijkt mij niet passend. Los van dat contact met I van de procespartijen met het Presidium van Kifid de schijn van partijdigheid kan opwerpen, betreft het in dit geval een uitleg van een artikel van het reglement, dat tot de discretionaire

bevoegdheid behoort van Kifid en niet tot die van een van de procespartijen. Dat er tegelijkertijd een uitspraak is gedaan, is in dit geval, zoals hieronder al eens uitgelegd, van ondergeschikt belang. In het kader van volledigheid wil ik u wel mededelen dat de uitspraak gewoon te vinden is op [www.Kifid.nl](http://www.Kifid.nl) onder nummer 2019-473 (zie [link](#)), waarin de Voorzitter van de Geschillencommissie gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid als in artikel 58 van het reglement. Uw opmerking over een Commissie van Beroep uitspraak kan ik niet plaatsen, omdat de Voorzitter van de Kifid gaat over de uitleg van het reglement. Die heeft in dit geval deelgenomen aan de Commissie.

Uw opmerking over gelijk speelveld kan ik ook niet plaatsen. Ik heb aangegeven dat wanneer consumenten zich hebben aangesloten bij een organisatie die collectieve procedures heeft gevoerd, de klacht niet behandelbaar is. In de uitspraak hierboven kunt u terugvinden dat wanneer iemand aangesloten is (geweest) bij specifiek Vereniging Consument en Geldzaken, de klacht niet behandelbaar is. Gezien het gegeven dat in veel door u aanhangig gemaakte dossiers het consumenten betreft die zich hebben aangesloten bij Vereniging Consument en Geldzaken, lijkt mij de vraag gepast of u die procedures dan alsnog wilt voortzetten. Ik maak uit uw bericht op, dat dit ondanks het persbericht zo is. U zult daarom in de dossier afzonderlijk van mij te horen krijgen wat het vervolg van de procedure is.

Met vriendelijke groet,

**mr. A.C. (Goos) de Bie**

Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening



Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
T 070 333 8999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Van:** [vertegenwoordiger GAL]

**Verzonden:** vrijdag 12 juli 2019 16:28

**Aan:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]; Consumenten <[Consumenten@kifid.nl](mailto:Consumenten@kifid.nl)>;  
Klachtencoördinator <[Klachtencoordinator@kifid.nl](mailto:Klachtencoordinator@kifid.nl)>

**CC:** 'Jelle Terpstra' <[concept@home.nl](mailto:concept@home.nl)>

**Onderwerp:** RE: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte heer De Bie,

In dat geval willen wij graag rechtstreeks communiceren met 'het Presidium van Kifid'. Het is voor mij onbekend terrein, ik vind het dan ook erg vervelend dat u tegenover mij de toepasselijke uitzondering uit het persbericht niet expliciet benoemt. Juist daarom hebben wij de uitspraak van de Commissie van Beroep nodig, daarin wordt de materie ongetwijfeld uitgebreider beargumenteerd dan u nu doet voorkomen. Alle procedures worden sowieso voortgezet, maar graag wel op een gelijk speelveld!

Met vriendelijke groet,

[vertegenwoordiger GAL]

**Van:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]

**Verzonden:** woensdag 10 juli 2019 13:46

**Aan:** [vertegenwoordiger GAL]

**Onderwerp:** Re: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte [vertegenwoordiger GAL],

Naar aanleiding van uw opmerking merk ik het volgende op. Het persbericht is gepubliceerd zonder de daaronder liggende uitspraak te publiceren. De reden hiervoor is dat het niet draait om de uitspraak. Er is een beleidsbeslissing genomen door het Presidium van Kifid. Daar is besloten dat artikel 2.1 zo wordt geïnterpreteerd dat wanneer een rechtbank zich heeft uitgesproken over een collectieve procedure, dat er dan een beslissing van een rechter ligt die betrekking heeft op de individuele klachten van bij het collectief betrokken consumenten. De klacht is dan niet behandelbaar. Deze nieuwe uitleg van artikel 2.1 door Kifid bekend maken is de reden van het persbericht. Er wordt daarom ook expliciet geen melding gemaakt van een uitspraak (waarin dit ook is toegepast). Ik vraag u dus te reageren op het persbericht, waarin de beleidsbeslissing wordt toegelicht.

Graag hoor ik dan ook van u hoe u de door u aanhangige klachten wilt voortzetten in het licht van het persbericht. Ik hoor daarom uiterlijk aankomende maandag 15 juli of u de procedures wenst te vervolgen. Mogelijk wenst u alleen bepaalde klachtprocedures te vervolgen. In dat geval hoor ik dat ook graag van u.

Met vriendelijke groet,

**mr. A.C. (Goos) de Bie**

Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening



Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

T 070 333 8999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

---

**Van:** [vertegenwoordiger GAL]

**Verzonden:** donderdag 4 juli 2019 11:39

**Aan:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]

**CC:** Jelle Terpstra <concept@home.nl>

**Onderwerp:** Re: Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte heer De Bie,

Kifid kan van ons niet verwachten om te reageren op een uitspraak die (nog) niet is gepubliceerd. Wij vragen Kifid dan ook tenminste 10 werkdagen extra reactietijd na ontvangst van de bewuste uitspraak, naar ik aanneem van de Commissie van Beroep?

Met vriendelijke groet,

[vertegenwoordiger GAL]

**Van:** [Secretaris Geschillencommissie Kifid]

**Verzonden:** dinsdag 2 juli 2019 15:08

**Aan:** [vertegenwoordiger GAL]

**Onderwerp:** Kifid: persbericht 'Collectief klagen gaat niet samen met klagen bij Kifid'

Geachte [vertegenwoordiger GAL],

U bent gemachtigde van een aantal consumenten die een klacht hebben ingediend bij Kifid. In veel van deze zaken zijn die consumenten lid, of lid geweest van een organisatie die een collectieve actie voert dan wel heeft gevoerd. Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) is een persbericht geplaatst waarin de Commissie uitleg geeft aan artikel 2.1 van haar reglement ([zie deze link](#)). De uitspraak die aanleiding was voor dit persbericht komt neer op:

- Maakt een klacht deel uit van een lopende collectieve procedure bij een rechter, dan is de klacht in behandeling bij een rechter. Volgens art. 2.1 van het reglement kan Kifid die klacht dan niet behandelen.
- Heeft een rechtbank zich uitgesproken over een collectieve procedure, dan is er een beslissing van een rechter die betrekking heeft op de individuele klachten van bij het collectief betrokken consumenten. Dient een klager zijn individuele klacht alsnog in bij Kifid, dan kan Kifid die klacht niet in behandeling nemen, volgens art. 2.1 van het reglement. Immers, de rechter heeft een uitspraak gedaan die ook betrekking heeft op die individuele klacht.

Vandaag heb ik in de dossiers waar ik de behandelend secretaris ben een brief op de portal gezet, waarin ik dit ook heb medegedeeld. Het lijkt mij verstandig om een telefonische afspraak in te plannen en de door u aanhangig gemaakte procedures te bespreken. Zo doet zich de vraag voor of verdere procedures bij Kifid wel goede zin hebben in het licht van het vorengaande. Graag wissel ik hier met u van over gedachte.

Aankomende vrijdag zou ik telefonisch contact met u kunnen opnemen, als dit schikt.

Met vriendelijke groet,

**mr. A.C. (Goos) de Bie**

*Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening*



Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
T 070 333 8999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)