

1
(
6019 02 70001111

Mijn kenmerk	Uw kenmerk	Datum
18.01921/A.C.		14 maart 2019

Betreft: Uw klacht over Aegon Bank N.V.

Geachte mevrouw

Op mijnkifid.nl kunt u de reactie van Aegon Bank N.V. op uw klacht terugvinden. Zoals u hieruit kunt opmaken, geeft de financiële onderneming een toelichting, maar handhaaft zij het standpunt dat uw klacht ongegrond is. Verder stelt zij dat de klacht niet door het Kifid behandeld kan worden.

Ik stel u in de gelegenheid om binnen twee weken na dagtekening van deze brief op het verweer van Aegon Bank N.V. te reageren. Graag zou ik van u een reactie willen hebben op het volgende:

1. Behandelbaarheid

Aegon stelt dat de klacht niet door Kifid behandeld kan worden, omdat uw klacht al behandeld zou zijn door een rechter of dat u de klacht te laat hebt ingediend. Zij verwijst hier naar de relevante artikelen in het reglement. Hoewel u hier op *mag* reageren, hoeft dat niet. De Commissie zal ambtshalve toetsen of de klacht behandeld kan worden. Hierbij is hetgeen Aegon stelt dus niet leidend. Voor nu heeft de Commissie voldoende feiten en omstandigheden om hier een oordeel over te geven.

2. Geen bewijs dat u bent geadviseerd

Aegon stelt dat u geen bewijs heeft aangeleverd dat u bent geadviseerd door uw cliëntenremisier. Graag wil ik u verzoeken hier op te reageren. Kunt u uitleggen hoe het adviesgesprek er heeft uitgezien? Wilt u daarbij ook alle relevante stukken die u nog in uw bezit heeft overleggen?

Na ontvangst van uw reactie dan wel na afloop van deze termijn zal een beslissing worden genomen over het verdere verloop van de procedure.