

**Van:** ClaimConcept <concept@home.nl>

**Verzonden:** woensdag 2 mei 2018 17:29

**Aan:** 'e.ruinaard@kifid.nl' <e.ruinaard@kifid.nl>

**Onderwerp:** FW: Kifid dossier 17.04847 AFAB Defam Spaarkrediet

Beste Eveline,

Bij vrijwel al mijn klachten zijn vaak meerdere wederpartijen betrokken, waarbij het de vraag is of de onwetende consument zelf maar uit moet zoeken wie wie is. Of heeft Kifid een taak om de consument daarin te begeleiden, zeker als de gevolmachtigde expert is uitgesloten van deelname? En zelfs deze expert kan niet alles weten, maar komt er ondanks de drempels soms toch achter hoe de consument het bos in wordt gestuurd...

Zo ook bij de heer [Klager M], die een klacht heeft over het Afab Spaarkrediet. AFAB - Afab Geldservice BV - Fortis - Direktbank - DEFAM - Defam Financieringen BV - Defam Plus BV - Defam BV - Alfam Consumer Credit - Geldshop.nl BV - ARO BV? Zoek het maar uit, dus schiet ik altijd eerst maar met hagel: *“Onlangs heeft de heer B. [Klager M] – [Adres] - zich bij ons kantoor gemeld, met een uniek spaarkrediet van Afab met contractnummers 18002948 bij Defam en/of Direktbank 023.05.71.867 + 23.73.00.060 en diverse gekoppelde producten onder meer bij Fortis Bank Nederland contract 081.77.17.692 en Defam contract 10113710.”*

Als we al iets krijgen, dan zijn dat meestal nog slechts flarden van het dossier, waarmee we dan echter al wel conform de instructies van Kifid een meer gerichte claim kunnen indienen: *“Zoals bekend, heeft onlangs de heer B. [Klager M] – [Adres] – zich bij mij gemeld met een klacht over het Afab Spaarkrediet onder polisnummers 18002948 en 10113710.”* Gevolgd door een klachtomschrijving: *“Wat men volgens ons verkeerd heeft gedaan; Waarom we dat vinden; Wat men kan doen om de klacht op te lossen; Wat de financiële schade is; de hoogte van dit bedrag leggen we uit.”*

Als we vaak na geruime tijd alle reacties (al dan niet) hebben ontvangen maar de klacht daarmee nog niet is opgelost, leggen we de klacht voor aan Kifid, met altijd als eerste de klachtomschrijving conform de instructies. En ja hoor, standaard wordt de klager terugverwezen naar de wederpartij omdat de Interne Klacht Procedure nog niet (geheel) doorlopen is! Met instructies voor een duidelijke klachtomschrijving *“Wat men volgens u verkeerd heeft gedaan; Waarom u dat vindt; Wat men kan doen om de klacht op te lossen; Wat de financiële schade is; de hoogte van dit bedrag legt u uit.”*

Afijn, ik dwaal af want de kern van deze zaak is dat [Klager M] vervolgens te horen krijgt dat zijn klacht tegen Afab en/of ene ARO BV - als kennelijke rechtsopvolger van Afab? - niet aangesloten is bij Kifid. Einde oefening!

Betreffende mijn klacht tegen **ARO B.V.**

**Status: Klacht is afgesloten**

🕒 DOSSIER AANGEMAAKT OP 30 OKTOBER 2017

**Financiële dienstverlener**

**ARO B.V.**

Hullenbergweg

1101BV Amsterdam

**Documenten**

 **Download klachtdossier als PDF**



**Niet aangesloten FD**

DOOR KIJD VERSTUURD AAN U OP 30 OKTOBER 2017

Wat schetst mijn verbazing als ik vandaag door stom toeval in een ander dossier uit exact dezelfde periode een verweer tegenkom van datzelfde ARO BV? Dus zojuist nog maar even jullie register in en ja hoor:

■ **ARO B.V.**

**Gevonden handelsnamen**

1-2-3 Krediet

AFAB

AFAB Geldservice

Amsterdams Financieel Advies Bureau

ARO B.V.

lenen-online.nl

Moneyweb.nl

Ik laat [Klager M] vooralsnog maar even onkundig, maar dergelijke omissies kunnen bij directe lijnen heel snel worden opgelost zonder de financieel-juridisch ongeschoolde consument met dergelijke systeemfouten te belasten.

Koffie?

Met vriendelijke groet,  
Jelle Terpstra

**Van:** ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]  
**Verzonden:** maandag 30 oktober 2017 17:52  
**Aan:** 'B [Klager M]'  
**CC:** 'consumenten@kifid.nl'  
**Onderwerp:** Kifid dossier 17.04847 AFAB Defam Spaarkrediet

Geachte heer [Klager], beste [B],

Goed, AFAB is dus niet meer bij Kifid aangesloten. Onderaan jouw rekeningafschrift van Defam staat het volgende:

*Uw tussenpersoon is:*

*Geldshop.nl BV inzake AFAB G, Nieuwe Duinweg 24, 2587 AD 'S-GRAVENHAGE*

Deze club heb ik in een ander identiek dossier aangeschreven, met onderstaande correspondentie als gevolg. Kastje-muur dus.

Wil je deze exercitie eerst doen, of zullen we de klacht over AFAB maar meteen onder de Kifid-aansluiting **300.002388** van Geldshop doen? Ik zet Kifid vast in CC.

Met vriendelijke groet,  
Jelle Terpstra

**Van:** [n.schipper@geldshop.nl](mailto:n.schipper@geldshop.nl) [<mailto:n.schipper@geldshop.nl>] **Namens** Klachten Geldshop  
**Verzonden:** vrijdag 20 oktober 2017 14:35  
**Aan:** [concept@home.nl](mailto:concept@home.nl);  
**Onderwerp:** Voortgang documentatieverzoek

Beste heer Terpstra,

Wij laten uw weten het verzoek voor documentatie hier te sluiten. Vanuit het KIFID zullen wij zeer waarschijnlijk, als intermediair, op de hoogte worden gesteld van de ingediende klachten. Indien er aanvullende informatie noodzakelijk is, zullen wij daar naar het KIFID op reageren.

Hierop wachtende, zullen wij daarom voor nu het dossier sluiten.

Vriendelijke groet,

**Mevr. N. Schipper** | Klachtencoördinator



Nieuwe Duinweg 24-26, 2587AD Den Haag

Tel: 088 828 22 22 | Mobiel: 06 36305894

**Van:** ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]  
**Verzonden:** donderdag 14 september 2017 12:34  
**Aan:** 'Klachten Geldshop'  
**CC:** X  
**Onderwerp:** RE: verzoek documentatie

Beste mevrouw Schippers,

Van AFAB hebben we een redelijk compleet dossier gekregen, offertes en begeleidende brieven voor aanvang ontbreken echter. Van Defam hebben we alleen stukken ontvangen over het effectenleasecontract 10110495, maar niets van het gekoppelde en nog altijd lopende krediet met contractnummer 18001511. Inmiddels is tegen beiden een klacht ingediend bij Kifid.

Het emailadres van mevrouw [X] eindigt niet op .nl op maar op .com, zie CC.

Met vriendelijke groet,  
Jelle Terpstra

**Van:** [n.schipper@geldshop.nl](mailto:n.schipper@geldshop.nl) [<mailto:n.schipper@geldshop.nl>] **Namens** Klachten Geldshop  
**Verzonden:** woensdag 13 september 2017 11:31  
**Aan:** [concept@home.nl](mailto:concept@home.nl)  
**CC:** x  
**Onderwerp:** verzoek documentatie

Beste heer Terpstra,

Op 29 augustus jl. heb ik u een mail gestuurd naar aanleiding van het verzoek tot documentatie.

In deze mail hebben wij aangegeven dat wij uw verzoek zouden doorzetten naar Defam en dat u zich kon wenden naar AFAB Geldservice, met wie de bemiddeling van de financiering destijds tot stand was gekomen.

Defam heeft ons de bevestiging gegeven dat zij u voorzien hebben van documentatie. Graag horen wij of dit voldoende is en of u inmiddels ook nog informatie van AFAB heeft kunnen ontvangen over de gegevens welke zijn gebruikt bij de totstandkoming van de financiering.

Wij nemen mevr. [X] mee in de communicatie, maar krijgen de e-mail retour. Graag ontvangen wij het correcte emailadres.

Vriendelijke groet,

**Mevr. N. Schipper** | Klachtencoördinator



Nieuwe Duinweg 24-26, 2587AD Den Haag

Tel: 088 828 22 22 | Mobiel: 06 36305894

**Van:** [n.schipper@geldshop.nl](mailto:n.schipper@geldshop.nl) [<mailto:n.schipper@geldshop.nl>] **Namens** Klachten Geldshop

**Verzonden:** dinsdag 29 augustus 2017 17:27

**Aan:** [concept@home.nl](mailto:concept@home.nl)

**CC:** x

**Onderwerp:** Verzoek documentatie

Beste heer Terpstra,

Op 09 augustus jl. hebben wij van u een mail ontvangen inzake het opvragen van documentatie.

Doordat de financiering(en) niet met bemiddeling van Geldshop heeft plaatsgevonden, hebben wij deze documentatie niet in ons bezit.

Wij hebben contact opgenomen met Defam en Directbank. De Directbank geeft echter aan niet bekend te zijn met deze financiering.

Defam heeft het verzoek gedaan uw mail door te sturen naar de afdeling Collections zodat zij, een deel, van de opgevraagde documentatie naar u kunnen doen toekomen. De mail is inmiddels naar Defam verstuurd.

Indien uw inzage wilt in de informatie welke relevant was bij het aangaan van de financiering, kunt u zich richten aan AFAB Geldservice. Postbus 23674, 1100 ED in Amsterdam.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Vriendelijke groet,

**Mevr. N. Schipper** | Klachtencoördinator



Nieuwe Duinweg 24-26, 2587AD Den Haag

Tel: 088 828 22 22 | Mobiel: 06 36305894

Aanwezig: ma t/m do

E-mail: [klachten@geldshop.nl](mailto:klachten@geldshop.nl)

Website: [www.geldshop.nl](http://www.geldshop.nl)