

**AANTEKENEN**

Claimconcept  
T.a.v. de heer J. Terpstra  
Postbus 178  
8500 AD JOURE

**Mijn kenmerk**

2016.1961

**Uw kenmerk**

**Datum**

21 maart 2016

**Betreft:** Vervolg op brief Kifid d.d. 25 februari 2016

Geachte heer Terpstra,

In onze brief aan u van 25 februari jl. hebben wij u in kennis gesteld van ons voornemen u het recht te ontzeggen als bijstandverlener of vertegenwoordiger van consumenten op te treden in procedures bij Kifid. Wij hebben u daarbij in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen schriftelijk uw mening over het voornemen aan ons kenbaar te maken. Binnen de gestelde termijn hebben wij geen reactie van u ontvangen. Wel heeft u op 8 maart jl. een emailbericht aan de heer De Groot van Kifid gezonden waarin u om uitstel heeft verzocht. Naar aanleiding daarvan hebben wij u - bij brief van 10 maart jl. van de heer Van de Watering, secretaris van de Commissie van Beroep, welke brief u ook per e-mail is toegezonden - laten weten dat de reactietermijn is verlengd tot 17 maart jl. en u verzocht de verdere correspondentie naar aanleiding van onze brief van 25 februari jl. te richten aan de heer Salomons.

U heeft bij e-mailbericht van 17 maart jl. aan de heer Van de Watering laten weten dat u niet kunt ingaan op het verzoek om verdere correspondentie naar aanleiding van onze brief van 25 februari jl. te richten aan mr. Salomons. Voorts bericht u daarin dat u uw mening over de brief uitsluitend kenbaar heeft gemaakt aan de voorzitter van het bestuur van Kifid, de heer Hammerstein. Daarmee doelde u kennelijk op uw e-mailbericht van 15 maart jl. aan de heer Hammerstein, naar aanleiding waarvan deze u, eveneens op 15 maart jl., heeft laten weten over de uitoefening van de bevoegdheid tot uitsluiting als gemachtigde geen zeggenschap te hebben en dat u uw standpunt aan ondergetekenden kenbaar kunt maken. Hierop heeft u gereageerd met een e-mailbericht van 17 maart jl. aan de heer Hammerstein (in cc aan de heren Du Perron en De Groot).

Inmiddels hebben wij ons beraden op de door ons in vervolg op onze brief van 25 februari jl. te nemen beslissing. Daarbij hebben wij de hiervoor genoemde door u gezonden berichten betrokken. Verder hebben wij daarbij betrokken uw e-mailbericht van 25 februari jl. aan de heer H , waarin u hem onder druk zet om Kifid toestemming te verlenen aan u een kopie van de door de heer H en Achmea gesloten vaststellings-overeenkomst te sturen. De heer H heeft Kifid daarover laten weten dat hij op geen enkele wijze meer wil reageren op uw berichten.

Uw reactie van 15 maart jl. bevestigt voor ons de juistheid van hetgeen de heer H ons had laten weten: dat u begin 2015 met hem heeft afgerekend voor uw bemoeienissen inzake de procedures met Levob, dat hij u daarvoor een aanzienlijk bedrag in contanten heeft overhandigd en dat u op zijn verzoek een verklaring heeft afgegeven dat u inzake de procedures met Levob niets meer van hem te vorderen heeft. Tevens is het ons duidelijk dat u op een moment dat uw relatie met de heer H al was geëindigd, tegenover Kifid herhaalde malen ten onrechte de indruk heeft gewekt dat u de heer H nog vertegenwoordigde ten einde de beschikking te krijgen over de vaststellingsovereenkomst, terwijl het u duidelijk moet zijn geweest dat dit inging tegen de uitdrukkelijke wens van de heer H . Dat u bewust ingaat tegen de wens van de heer H , blijkt ook uit de opmerking in uw reactie van 15 maart jl. dat u, hoewel de heer H persoonlijk vooral met rust gelaten wil worden, toch weer ("noodgedwongen") contact met hem hebt opgenomen, om uw dossier sluitend te krijgen. Verder schrijft u dat u tegenover de heer H "(vooralsnog) inderdaad nog geen hogere vordering en geen andere verplichting [heeft] behalve het netjes afsluiten van zijn deel van het dossier, na gerechtvaardigde controle van de vermeende vaststellingsovereenkomst". Ook hieruit blijkt ons dat u niet optreedt ter uitvoering van enig verzoek of opdracht van de heer H . De reden waarom u de beschikking wenst te krijgen over de vaststellingsovereenkomst is kennelijk, zo begrijpen wij, hierin gelegen dat u meent aan de hand daarvan eventueel aanspraak te kunnen maken op een extra betaling door de heer H .

Wij vinden het uiterst laakbaar dat u aldus met uw wijze van optreden het belang van uw (voormalige) cliënten schaadt of dreigt te schaden en dat u in uw berichten aan medewerkers van Kifid moedwillig de valse indruk wekt dat u nog kunt optreden namens de heer H . Of de machtiging die de heer H u verleend heeft, slechts kan worden beëindigd door een aan u gerichte schriftelijke verklaring van de heer H , zoals u schrijft, vinden wij niet relevant. Nu u begin 2015 met de heer H heeft afgerekend en op zijn verzoek aan hem heeft verklaard dat u inzake de procedures tegen Levob niets meer te vorderen heeft, was het u duidelijk dat de heer H de procedures niet wilde voortzetten. Daarom stond het u niet vrij om met een beroep op de verleende machtiging medewerking aan beëindiging van de procedures afhankelijk te maken van toezending van de vaststellingsovereenkomst. Evenmin relevant vinden wij de opmerking in uw reactie van 15 maart jl. dat u ook nog beschikt over een machtiging voor de echtgenote van de heer H . U heeft immers slechts beroep ingesteld namens de heer H . Voor zover zou moeten worden aangenomen dat de heer H daarbij mede optrad ten behoeve van zijn echtgenote, moet worden aangenomen dat de heer H ook ten behoeve van zijn echtgenote optrad toen hij het geschil met Levob beëindigde door het sluiten van de vaststellingsovereenkomst.

Op grond van het voorgaande zijn wij van oordeel dat uw optreden het belang van door u bijgestane consumenten schaadt of dreigt te schaden en voorts dat u, ook na te zijn gewaarschuwd, zich tegenover medewerkers van Kifid blijft gedragen op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is. Op grond hiervan ontzeggen wij u het recht verder op te treden als bijstandverlener of vertegenwoordiger van Consumenten of Aangeslotenen in procedures bij Kifid. Wij verwijzen naar artikel 22.2 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening en artikel 54.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening.

In uw reactie van 15 maart jl. bestrijdt u op overgangsrechtelijke gronden dat op de zojuist genoemde artikelen een beroep kan worden gedaan. U wijst erop dat ingevolge artikel 26 van het Reglement Commissie van Beroep op beroepen die zijn ingesteld voor 1 oktober 2015, het Reglement zoals dat voordien gold van toepassing blijft. Voorts wijst u erop dat ingevolge artikel 65 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie voor klachten die voor 1 oktober 2014 aanhangig waren gemaakt, de vorige versie van het Reglement van kracht blijft. Ten slotte wijst u erop dat in de eerdere versies van de reglementen niet was voorzien in de mogelijkheid van uitsluiting van een gemachtigde.

Naar ons oordeel ziet u eraan voorbij dat de door u genoemde overgangsbepalingen slechts duidelijkheid beogen te bieden over de wijze van behandeling van klachten en beroepen, zodat hun werking zich daartoe ook beperkt. Bepalingen die daarmee niet van doen hebben, hebben onmiddellijke werking, zeker als die bepalingen - zoals de bepalingen die uitsluiting als gemachtigde mogelijk maken - strekken tot bescherming van de belangen van consumenten. Bovendien zijn wij van mening dat wij, ook zonder daartoe strekkende bepaling in enig reglement, op grond van onze algemene verantwoordelijkheid voor een behoorlijke behandeling van klachten van Consumenten de mogelijkheid hebben om personen die zich schuldig maken aan gedragingen als hiervoor bedoeld, als gemachtigde te weren.

De gang van zaken is verder als volgt. Wij zullen de door u vertegenwoordigde consumenten over onze beslissing informeren. Wij zullen hen daarbij laten weten dat onze beslissing mogelijk gevolgen heeft voor hun eventuele verplichting u een vergoeding voor uw werkzaamheden te betalen, en hun aanraden daarover zo nodig advies in te winnen. Wij zullen de betrokken consumenten er verder op wijzen dat zij hun zaak zelf kunnen voortzetten of een andere vertegenwoordiger kunnen aanwijzen. Door u verrichte proces handelingen zullen vanaf maandag 21 maart 2016 niet meer worden geaccepteerd. Mocht hierdoor een termijn verstrijken, dan zal aan de betrokken consument uitstel worden gegund om dat nadeel op te heffen. Tot zittingen van Kifid heeft u geen toegang meer, tenzij het een zaak betreft waarin u zelf als partij optreedt. Mocht blijken dat u nog klanten werft om deze bij Kifid bij te staan als gemachtigde, dan zullen we ter bescherming van deze consumenten het intrekken van uw bevoegdheid algemeen bekend maken.

Tegen deze beslissing staat binnen Kifid geen voorziening open.

Met vriendelijke groet,  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



mr. F.R. Salomons  
voorzitter Commissie van Beroep



prof. mr. CE. du Perron  
voorzitter Geschillencommissie