



SPELREGELS

► SCHRIJF HET DE VEB

De VEB ontvangt vaak brieven of e-mails van beleggers met vragen, klachten of opmerkingen. Wilt u uw verhaal kwijt, heeft u een klacht over uw bank of vermogensbeheerder of wilt u uw mening over een artikel in Effect geven, schrijf het de VEB!

► ADRESGEGEVENS

U kunt uw brief per mail sturen naar effect@veb.net of op papier naar:

*VEB - Redactie Effect
Postbus 240
2501 CE Den Haag*

> LIEVER ANONIEM?

Wij vermelden uw naam en woonplaats. Heeft u dat liever niet, vermeld dat erbij.

MAIL UW BRIEF NAAR: [EFFECT@VEB.NET](mailto:effect@veb.net)



Beleggers maken heel wat mee, blijkt uit de vele brieven en e-mails die de VEB iedere maand weer krijgt. **Het is lang niet altijd mogelijk daar juridisch iets aan te doen.** Maar medebeleggers waarschuwen kan nooit kwaad, en iets van je afschrijven lucht op.

POSTNL



Beste VEB,

Sinds vele jaren lees ik met zeer veel plezier het magazine Effect.

Een punt dat me stoort, heeft niets met de inhoud van het blad te maken, maar met de bezorging. Als belegger in en postbezorger van PostNL vind ik het jammer dat de Effect niet meer bezorgd wordt door dit bedrijf.

Ik kan mij voorstellen dat lagere kosten een reden kunnen zijn om te kiezen voor de niet-beursgenoteerde concurrent, maar bezorgkwaliteit en een beursnotering zijn voor de doelgroep van de VEB ook belangrijk. Hopelijk komt PostNL bij volgende bezorgcontracten weer in beeld om de bezorging van Effect te mogen verzorgen.

Met hartelijke groet,
Marco Knaap, Hemmen



FORTISEFFECT



Beste VEB,

Ik ben een particuliere Fortisaandeelhouder (gewest) en heb ooit mijn gegevens doorgegeven bij FortisEffect en word nu gevraagd een overeenkomst van opdracht en volmacht te ondertekenen. Is dat verstandig?

(Naam en adres bij de redactie bekend)



Beste belegger,

Indien u tijdig VEB-lid bent geworden (en gebleven) en in aanmerking komt voor de gunstigere Ledencompensatie is dat

niet nodig. Het kan zelfs onverstandig zijn, omdat u daarmee ook extra verplichtingen aangaat. FortisEffect rekent jaarlijkse kosten van 24,99 euro, en roomt 10 procent van uw compensatie af (deze tarieven gelden per 2016). Indien u uw vordering aan FortisEffect overdraagt, komt het er op neer dat u niet langer een claim kunt indienen als VEB-lid, maar vastzit aan FortisEffect en haar voorwaarden. Op de VEB-website kunt u controleren of u in aanmerking komt voor de gunstigere Ledencompensatie.

STORING



Beste VEB,

Een storing bij mijn broker zorgde er onlangs voor dat het handelsplatform niet bereikbaar was. Daardoor kon ik geen verkooporders doorgeven en verloor ik geld. Wat kan ik doen om mijn schade te verhalen en om dit in de toekomst te voorkomen? (Diverse leden meldden zich de afgelopen maand bij de VEB met een dergelijke vraag, met name op vrijdag 24 juni, de dag na het Brexit-referendum)



Beste beleggers,

Indien u niet via het online handelsplatform uw order kunt inleggen, doet u er goed aan om dit via andere routes te proberen. Allereerst kunt u proberen telefonisch contact op te nemen met uw broker. Lukt dat herhaaldelijk ook niet, kunt u de broker nog een e-mail of fax sturen, waarin u deze informatie over uw voorgenomen order.

Mocht dit er niet toe leiden dat uw order wordt ingevoerd, dan kunt u een klacht indienen. Het orderverzoek, bijvoorbeeld een fax of schermabbeelding, kan daarbij mogelijk dienen als bewijsmateriaal ter onderbouwing van de klacht. U dient namelijk aan te tonen dat u wilde handelen en dat u – door de storing – schade heeft geleden. Indien bijvoorbeeld een systeem herhaaldelijk niet functioneert (bijvoorbeeld bij grote drukte), kan mogelijk sprake zijn van een aantoonbare tekortkoming. Indien u schade heeft geleden, dient u deze voor te leggen aan de desbetreffende broker, via de zogeheten 'interne klachtenprocedure'. Indien het geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Meer informatie over de Kifid-procedure vindt u op de volgende website:

[www.kifid.nl/consumenten/
de*procedure](http://www.kifid.nl/consumenten/de*procedure)