

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
t.a.v. de heer mr. T.R.G. Leyh  
Postbus 93257  
2509 AG 's-GRAVENHAGE

**AEGON Financiële Diensten B.V.**

---

Postbus 23012, 8900 MR Leeuwarden  
Lange Marktstraat 11, Leeuwarden  
Telefoon (058) 2 44 69 69 (centrale)  
Fax (058) 2 44 69 24

www.aegon.nl

Bij beantwoording vermelden  
L/JFZ/MK

Uw kenmerk  
15.01061

Doorkiestelefoon      Leeuwarden  
(058) 244 3604      15 april 2015

**Betreft: De klacht van mevrouw M.V. S**

Geachte heer Leyh,

Naar aanleiding van uw brief van 20 maart jl., inzake de klacht van mevrouw M.V. S ter zake van haar Vliegwiël overeenkomst met nummer 12002454, bericht ik u als volgt.

**De klacht**

Voor zover Aegon de klacht goed begrijpt vordert mevrouw S met een beroep op dwaling dat de Vliegwiël overeenkomst met terugwerkende kracht wordt vernietigd. Voorts vordert zij dat Aegon aan haar restitueert al hetgeen zij uit hoofde van deze overeenkomst aan Aegon heeft betaald, vermeerderd met wettelijke rente en kosten voor rechtsbijstand.

**De feiten**

Op 10 maart 1999 heeft Aegon een ingevuld aanvraagformulier ontvangen voor een Aegon Vliegwiël Beleggen (**Productie 1**). Het ingevulde aanvraagformulier was kennelijk het gevolg van een bespreking die plaats had gevonden tussen mevrouw S en haar tussenpersoon.

Aegon heeft vervolgens de door haar ondertekende Vliegwiël overeenkomst, gedateerd 11 maart 1999, aan mevrouw S toegezonden, vergezeld van een afschrift van de Bijzondere Voorwaarden (**Productie 2**). Mevrouw S heeft de Vliegwiël overeenkomst ondertekend en aan Aegon retour gezonden (**Productie 3**). Daarmee is de Vliegwiël overeenkomst tot stand gekomen.

Mevrouw S heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een bedrag groot € 19.725,93 aan rente en aflossing betaald. Verder heeft zij in totaal € 3.178,35 aan dividend ontvangen, is € 698,67 aan dividend verrekend in verband met betalingsachterstanden en is in verband met de beëindiging van de Vliegwiël overeenkomst € 5.950,02 aan haar uitgekeerd.

**De Expiratie**

Bij brief d.d. 17 december 2013 heeft Aegon mevrouw S geïnformeerd over de op handen zijnde expiratie van de Vliegwiël overeenkomst (**Productie 4**).

Bij brief d.d. 12 maart 2014 heeft Aegon mevrouw S bericht dat zij tot op heden nog geen reactie van haar had ontvangen op de brief van 17 december 2013 (**Productie 5**).

Bij brief d.d. 27 maart 2014 heeft Aegon mevrouw S bericht dat de Vliegwielerovereenkomst is geëxpireerd en dat zij in dat kader recht heeft op een bedrag groot € 5.950,02 (**Productie 6**). Aegon heeft mevrouw S in deze brief er nadrukkelijk op gewezen dat zij voormeld bedrag pas kan overmaken nadat zij beschikt over een kopie van een geldig legitimatiebewijs van mevrouw S alsmede over een kopie van een bankafschrift van de bankrekening waarop zij het bedrag wenst te ontvangen.

Via de e-mail van de belangenbehartiger van mevrouw S van 2 maart 2015 (14.49 uur), ofwel bijna twee jaar na dato, heeft Aegon de benodigde documenten ontvangen (**Productie 7**). In reactie daarop heeft Aegon d.d. 2 maart 2015 € 5.950,02 aan mevrouw S uitgekeerd.

Aegon merkt op dat de belangenbehartiger van mevrouw S in zijn mail van 2 maart 2015 (10.13 uur) stelt dat Aegon voormeld bedrag heeft achtergehouden om druk op mevrouw S uit te oefenen. (**Productie 8**). Deze stelling is onjuist, onbegrijpelijk en lijkt enkel bedoeld om Aegon in een kwaad daglicht te stellen.

### **De Klachthistorie**

Op 26 juni 2013 heeft mevrouw S per e-mail Aegon bericht dat zij van plan is actie te ondernemen om haar inleg terug te krijgen (**Productie 9**).

Op 28 juni 2013 heeft haar belangenbehartiger zich per e-mail tot Aegon gericht en namens mevrouw S gevorderd dat Aegon de door mevrouw S betaalde inleg, vermeerderd met kosten, terugbetaald (**Productie 10**).

Op 28 juni 2013 heeft Aegon schriftelijk op de e-mail van de belangenbehartiger gereageerd. Deze brief was gericht aan mevrouw S (**Productie 11**). Door middel van deze brief heeft Aegon mevrouw S nader over haar coullance regeling geïnformeerd.

Bij e-mail d.d. 27 januari 2015 (16.58 uur) verzoekt de belangenbehartiger van mevrouw S of Aegon bereid is uit coullance overwegingen een bedrag groot € 14.289,64 aan mevrouw S te betalen (**Productie 12**).

In reactie op deze e-mail heeft Aegon mevrouw S bij brief d.d. 28 januari 2015 nader geïnformeerd (**Productie 13**). In deze brief heeft Aegon mevrouw S nogmaals over haar coullance regeling geïnformeerd. De belangenbehartiger heeft van deze brief een kopie ontvangen.

Bij e-mail d.d. 30 januari 2015 (8.29 uur) heeft de belangenbehartiger van mevrouw S Aegon in het bezit gesteld van een biljet van proces dat betrekking heeft op het jaar waarin de Vliegwielerovereenkomst tot stand is gekomen (**Productie 14**).

Bij e-mail d.d. 30 januari 2015 (10.24 uur) heeft Aegon de belangenbehartiger bericht dat mevrouw S op basis van de bij Aegon bekende feiten en omstandigheden niet in aanmerking komt voor een coullance regeling (**Productie 15**).

### **Dwaling en misleiding**

Mevrouw S stelt dat zij heeft gedwaald. Aegon is van oordeel dat het beroep op dwaling moet worden verworpen.

De Hoge Raad heeft in zijn uitspraken van 5 juni 2009 bepaald dat een belegger geen beroep kan doen op dwaling, als hij de beschikking had over informatiemateriaal en als hij dit heeft kunnen bestuderen. Daarnaast mag van hem worden verwacht dat hij de stukken met de nodige aandacht en oplettendheid leest en zich rekenschap geeft van de inhoud daarvan. Tevens oordeelt de Hoge Raad dat het op de weg van de

belegger ligt om, alvorens de overeenkomst aan te gaan, zich redelijke inspanningen te getroosten om de inhoud van de overeenkomst te begrijpen. Aegon verwijst hier ook naar de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een andere zaak over een effectenlease-product, waarin deze tot hetzelfde oordeel als de Hoge Raad is gekomen:

*Naar het oordeel van de Commissie moet het Consument bij aandachtige kennisneming van dit contractformulier duidelijk zijn geworden dat de overeenkomst niet zonder risico zou zijn. Daarin is immers vermeld dat er sprake is van een geldlening en van de verplichting om een eventueel tekort na verkoop van de aandelen aan te zuiveren. Hij kon erin vinden dat de overeenkomst mede de aanschaf en op termijn de verkoop van aandelen inhield. De Commissie beschouwt als feit van algemene bekendheid dat beleggen in aandelen gepaard gaat met koersrisico's zodat zulke beleggingen verlies kunnen meebrengen.*

*Consument moet derhalve in dit geval worden verweten dat hij, onervaren op het terrein van beleggen, de overeenkomsten is aangegaan zonder zich te verdiepen in, en zo nodig te informeren omtrent, de precieze aard van de overeenkomsten en de potentiële omvang van de daaraan verbonden risico's.*

*In het vorenstaande ligt besloten dat de Commissie verwerpt de namens Consument opgeworpen stelling dat Consument nimmer door Aangeslotene is geweest op de omstandigheden dat sprake was van beleggen met geleend geld en de grote financiële risico's verbonden aan de overeenkomsten, met name de mogelijkheid van het ontstaan van een restschuld bij of voor afloop van de looptijd van de overeenkomsten en dat om deze reden sprake is van dwaling.*

Daarnaast heeft de Hoge Raad in deze arresten, waaronder een arrest over een Aegon-product, geoordeeld dat ook een beroep op misleidende reclame niet kan slagen. AEGON verwijst hier ook naar de uitspraak nummer 2012/188 van 21 juni 2012 van de Geschillencommissie in een andere zaak over een effectenlease-product, waarin de Geschillencommissie eveneens een beroep op misleiding verworpen heeft.

In het licht van deze uitspraken van de Hoge Raad en de Geschillencommissie kan het beroep op dwaling (en voor zover van belang) misleidende reclame door mevrouw S niet slagen. Ten eerste had mevrouw S de beschikking over informatiemateriaal, bestaande uit (i) de (concept) Vliegwieler overeenkomst, die AEGON op 11 maart 1999 aan haar ter ondertekening heeft toegezonden, (ii) de Bijzondere Voorwaarden, die zijn aangehecht aan de Vliegwieler overeenkomst en (iii) de brochure over Vliegwieler Beleggen (**Productie 16**). Uit dit informatiemateriaal heeft mevrouw S kunnen opmaken dat zij belegde met geleend geld en dat zij onder omstandigheden het risico liep op een restschuld.

Daarnaast had mevrouw S voldoende tijd om het informatiemateriaal te bestuderen. Volgens artikel 9 van de Vliegwieler overeenkomst had zij twee maanden de tijd om de Vliegwieler overeenkomst te bestuderen, voordat zij het getekende exemplaar terug moest sturen.

Als mevrouw S het informatiemateriaal aandachtig en met een zekere oplettendheid had doorgelezen, zou zij zich bewust geworden zijn van de kenmerken van Vliegwieler Beleggen. Als er nog iets onduidelijk was geweest, had het conform de arresten van de Hoge Raad op haar weg gelegen om zich beter te laten voorlichten, voordat zij de Vliegwieler overeenkomst getekend terugstuurde.

### **Schending zorgplicht**

De Hoge Raad heeft in haar arresten van 5 juni 2009 ook een oordeel gegeven over de vraag of de aanbieder van een effectenleaseproduct een bijzondere zorgplicht heeft en wat die zorgplicht inhoudt. De Hoge Raad heeft in haar arresten vastgesteld dat er slechts een bijzondere zorgplicht op de aanbieder van een effectenleaseproduct rust. Naar het oordeel van de Hoge Raad omvat deze zorgplicht twee

verplichtingen, beide in het precontractuele stadium: de aanbieder van een effectenleaseproduct moet de cliënt waarschuwen voor het risico van een restschuld, en voorts moet de aanbieder inlichtingen inwinnen over de inkomens- en vermogenspositie van de cliënt.

In verband met de te vergoeden schade is de Hoge Raad ingegaan op het causale verband en voorts op de vraag of een beroep op eigen schuld kan worden gehonoreerd en hoe de schade in dat geval moet worden verdeeld. De Hoge Raad hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

1. De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
2. Om vast te stellen of er causaal verband bestaat tussen het schenden van de zorgplicht en de schade, moet worden onderzocht of de belegger de overeenkomst ook zou hebben afgesloten als de aanbieder aan zijn zorgplicht had voldaan (en dus had gewaarschuwd voor het risico van een restschuld en inlichtingen had ingewonnen over de inkomens- en vermogenspositie van de belegger). Was de inkomens- en vermogenspositie destijds ontoereikend om aan de betalingsverplichtingen uit de overeenkomst te voldoen, dan wordt het causale verband in beginsel aangenomen. Was de inkomens- en vermogenspositie echter toereikend voor het voldoen van die betalingsverplichtingen, dan wordt het causale verband niet zonder meer aangenomen; de belegger zal dan moeten stellen en bij betwisting moeten bewijzen dat er een voldoende causaal verband bestaat.
3. Voor de schadeverdeling moet eveneens worden gekeken naar de inkomens- en vermogenspositie van de belegger bij het aangaan van de overeenkomst. Als de inkomens- en vermogenspositie naar redelijke verwachting toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, blijft de schade, voor zover die uit de rente en aflossing bestaat, in zijn geheel voor rekening van de belegger conform artikel 6:101 BW (eigen schuld). De schadevergoeding blijft dan beperkt tot een deel van de restschuld.
4. Wanneer echter komt vast te staan dat de inkomens- en vermogenspositie destijds niet toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, kan de schadevergoeding ook een deel van de betaalde rente en aflossing omvatten.

De Hoge Raad heeft met zijn arresten van 5 juni 2009 de rechtspraak een formule aangereikt voor het beslechten van geschillen over effectenleaseproducten. De Hoge Raad heeft ook expliciet overwogen dat zij deze richtlijnen heeft gegeven "*met het oog op een praktische, efficiënte en zo mogelijk uniforme beoordeling van geschillen omtrent andere effectenlease-overeenkomsten, zowel ter zake van aflossingsproducten als terzake van restschuldproducten*".

AEGON conformeert zich met haar coulancregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven.

### **Standpunt Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening**

Op 1 juli 2014 heeft de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (de Commissie van Beroep) uitspraak gedaan over een effectenlease zaak. In deze uitspraak heeft de Commissie van Beroep aanwijzingen gegeven voor de beoordeling van effectenlease zaken.

Kort gezegd komen de aanwijzingen van de Commissie van Beroep erop neer dat bij gegrondbevinding van een klacht over een effectenlease product de door de Aangeslotene te betalen schadevergoeding als volgt dient te worden vastgesteld:

Restschuld: Indien de Consument de restschuld heeft voldaan dient de Aangeslotene 60% van de restschuld aan de Consument terug te betalen. Dit impliceert dat als de Consument de restschuld niet heeft voldaan Aegon nog betaling kan vorderen van 40% van de restschuld.

Rente: De Consument maakt slechts aanspraak op vergoeding van rente indien reeds bij aanvang van de effectenlease overeenkomst vaststond dat de rente voor het gezinsinkomen een onevenredig zware last zou vormen. Of sprake is van een onevenredig zware last dient te worden bepaald door toepassing van de zogenaamde "Hof-formule". Het is aan de Consument om onder aanvoering van relevante gegevens aannemelijk te maken dat er sprake is geweest van een onevenredige zware last.

### **Gevolgen van de aanwijzingen van de Commissie van Beroep**

Zoals aangegeven heeft mevrouw S in verband met haar Vliegwielen overeenkomst gedurende een periode van 15 jaar maandelijks een bedrag groot € 113,47 aan rente heeft betaald. Van een restschuld was geen sprake.

Voor het onderhavige geschil betekenen de aanwijzingen van de Commissie van Beroep derhalve dat mevrouw S slechts in aanmerking komt voor vergoeding van (een deel) van de door haar aan Aegon betaalde rente en aflossing als zij aannemelijk kan maken dat het bedrag groot € 113,47 - gelet op het gezinsinkomen - bij aanvang van de Vliegwielen overeenkomst een onevenredig zware last vormde. Onder verwijzing naar haar e-mail van 30 januari 2015 (10.24 uur) is Aegon van oordeel dat mevrouw S er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat reeds bij aanvang van de Vliegwielen overeenkomst vaststond dat het bedrag groot € 113,47 voor haar inkomen een onevenredig zware last vormde. Onder verwijzing naar de aanwijzingen van de Commissie van Beroep is Aegon derhalve van oordeel dat mevrouw S geen aanspraak maakt op vergoeding van (een deel) van de door haar aan Aegon betaalde rente en aflossing.

### **De schade**

Mevrouw S vordert een bedrag groot € 20.424,60 aan inleg, vermeerderd met wettelijke rente en kosten. Mevrouw S gaat er daarbij aan voorbij (i) dat zij geen € 20.424,60 aan inleg heeft betaald doch € 19.725,93, (ii) dat zij € 3.178,35 aan dividend heeft ontvangen en (iii) € 5.950,02 in het kader van de expiratie van de Vliegwielen overeenkomst.

### **Kosten van rechtsbijstand**

Het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening biedt geen ruimte voor het toewijzen van kosten voor rechtsbijstand tijdens de fase van behandeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Ook de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft niet de bevoegdheid vergoeding van kosten van rechtsbijstand toe te kennen die zijn gemaakt ter zake van het voorleggen van de klacht aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

### **Conclusie**

Ik ben van oordeel dat de klacht van mevrouw S ongegrond is en dat haar vordering dient te worden afgewezen.

### **Tenslotte**

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

S.A. Bantema  
Aegon