

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer mr. T.R.G. Leyh
Postbus 93257
2500 AG DEN HAAG

Postbus 23000, 8900 MA Leeuwarden
Snekerkade 1, Leeuwarden
Telefoon (058) 244 33 03 (Vermogenslijn)
Fax (058) 244 36 18

e-mail via www.aegon.nl

Bij beantwoording vermelden	Uw kenmerk	Doorkiestelefoon	Leeuwarden
2018-01-08	18.00174	(058) 244 3383	27 maart 2018

**Betreft: De klacht van mevrouw [naam] inzake haar Vermogens Vliegwiél-extra
overeenkomst met nummer 16007346**

Geachte heer Leyh,

Bij brief van 12 maart jl. heeft u ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van mevrouw [naam] over haar Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst met nummer 16007346. Hieronder zal Aegon op de klacht reageren.

De klacht

Mevrouw [naam] stelt dat Denco Advies (Denco) haar rond juli 2001 op een braderie te Den Haag een Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst 'heeft aangesmeerd'. Onder verwijzing naar het arrest van de Hoge raad van 2 september 2016¹ vordert mevrouw [naam] van Aegon betaling van een bedrag groot EUR 25.022,57.

De feiten

In 2001 heeft mevrouw [naam] samen met de heer [naam] - via Denco - een Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst afgesloten met een looptijd van 20 jaar². De ingangsdatum was 6 juli 2001. De leasesom bedroeg EUR 27.321,60, welk bedrag zij in 240 gelijke termijnen van EUR 113,84 diende terug te betalen.

Op verzoek van mevrouw [naam] en de heer [naam] is de heer [naam] in juli 2013 als contractant van de Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst verwijderd.

Gedurende de looptijd heeft mevrouw [naam] in totaal EUR 19.808,16 aan rente, kosten en aflossing betaald en EUR 2.597,27 aan dividend ontvangen. In december 2015 is de overeenkomst op verzoek van mevrouw [naam] beëindigd, waarna de waarde van de aandelen, te weten een bedrag groot EUR 5.113,20, aan haar is uitgekeerd.

Termijnoverschrijding

Bij e-mail gedateerd 26 juni 2013 heeft mevrouw [naam] voor het eerst bij Aegon een klacht ingediend over haar Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst. Bij brief van 28 juni 2013 heeft Aegon inhoudelijk op haar klacht gereageerd.

Bij e-mail gedateerd 18 juli 2017, dat wil zeggen ruim vier jaar na haar eerste klacht, heeft mevrouw [naam] opnieuw over haar Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst geklaagd.

Onder verwijzing naar het van toepassing zijnde reglement van het Kifid is Aegon van oordeel dat mevrouw [naam] haar klacht niet binnen een redelijke termijn aan het Kifid heeft voorgelegd. Gelet op het bovenstaande verzoek ik u te verklaren dat u de klacht van mevrouw [naam] op grond uw reglement niet in behandeling kunt nemen.

¹ ECLI:NL:HR:2016:2012 en ECLI:NL:HR:2016:2015

² Door mevrouw [naam] overgelegd.

Blad 2

Cliëntenremisier

Mevrouw _____ stelt onder verwijzing naar het arrest van de Hoge Raad van 2 september 2016³ (**het Dexia arrest**): *'Aegon kan de gevolgen van haar fout goed maken door de schade te vergoeden volgens bijgaande berekening inclusief wettelijke rente en juridische kosten'*.

Kennelijk is mevrouw _____ van oordeel dat Aegon in strijd heeft gehandeld met artikel 41 NR 1999 en daarmee haar zorgplicht heeft geschonden en onrechtmatig heeft gehandeld. Aegon betwist dit en licht dit hierna toe.

Mevrouw _____ heeft geen concrete omstandigheden gesteld, laat staan onderbouwd, waaruit zou blijken dat Denco meer zou hebben gedaan dan het aanbrengen van mevrouw _____ bij Aegon. Mevrouw _____ stelt slechts dat Denco haar op een braderie te Den Haag het Vermogens Vliegwiél-extra 'heeft 'aangesmeerd', haar met fraaie prognoses' enthousiast heeft gemaakt de overeenkomst af te sluiten, haar niet heeft gewezen op de risico's van dit product. Voor zover van belang wijst Aegon erop dat mevrouw _____ wordt bijgestaan door de heer Terpstra van ClaimConcept en dat de heer Terpstra deze stelling standaard hanteert bij alle klanten die hij bijstaat.

Ter ondersteuning van haar stelling heeft mevrouw _____ een brief van Denco van 1 augustus 2001, een financieel overzicht en een kopie van een waardecheque overgelegd.

Voor wat betreft de brief van Denco merkt Aegon op dat zij op 16 juli 2001 (**productie 1**) de door mevrouw _____ en de heer _____ getekende overeenkomst retour heeft ontvangen, twee weken voordat Denco haar brief aan mevrouw _____ heeft verzonden. Mevrouw _____ kan haar beslissing om de Vermogens Vliegwiél-extra overeenkomst af te sluiten derhalve niet - mede - op basis van deze brief hebben gebaseerd.

Voor wat betreft het financieel overzicht en de waardecheque wijst Aegon erop dat het hier niet gepersonaliseerde documenten betreft waarvan moeilijk kan worden vastgesteld of deze destijds aan mevrouw _____ zijn verstrekt. Zoals hierboven aangegeven wordt mevrouw _____ bijgestaan door de heer Terpstra. Het is zeer wel mogelijk dat niet mevrouw _____ doch de heer Terpstra over deze documenten beschikt en deze om hem moverende redenen ter ondersteuning van haar stelling in het onderhavige dossier heeft overgelegd.

Op 2 september 2016 heeft de Hoge Raad een arrest gewezen waarin zij heeft geoordeeld dat indien een belegger als potentiële cliënt bij de aanbieder is aangebracht door een cliëntenremisier die, in strijd met de Wte 1995, tevens beleggingsadvieswerkzaamheden heeft verricht zonder over de daarvoor noodzakelijke vergunning te beschikken, en de aanbieder hiervan op de hoogte was of behoorde te zijn, de billijkheid eist dat de vergoedingsplicht van de aanbieder geheel in stand blijft, zowel wat betreft een eventuele restschuld als wat de door de particuliere belegger reeds betaalde rente, aflossing en kosten aangaat. Dit geldt ook als de mogelijke financiële gevolgen van de leaseovereenkomst geen onaanvaardbaar zware last voor de afnemer vormden.⁴

In het arrest van 2 september 2016 wordt als uitgangspunt genomen dat het aan de belegger is om aan te tonen dat de cliëntenremisier hem heeft geadviseerd en dat de aanbieder, in casu Aegon, daarvan wist. De belegger hoeft daarbij niet ook aan te tonen dat de aanbieder wist of behoorde te weten dat de cliëntenremisier destijds niet over de daarvoor benodigde vergunning beschikte. Nu de bewijslast ter zake op mevrouw _____ rust⁵ en mevrouw _____ niet aan deze bewijslast heeft voldaan dient de vordering van mevrouw _____ te worden afgewezen, althans is haar klacht niet ontvankelijk.

Aegon wijst erop dat de enkele omstandigheid dat Denco mevrouw _____ bij Aegon heeft aangebracht, niet betekent dat Denco mevrouw _____ ook heeft *geadviseerd*. Aegon licht dit toe.

³ ECLI:NL:HR:2016:2012

⁴ ECLI:NL:HR:2016:2012, r.o. 6.2.3.

⁵ Zie het arrest van de Hoge Raad van 2 september 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2012)

Blad 3

Het aanbrengen van cliënten kan worden beschouwd als het acquireren van derden voor een effecteninstelling als mogelijke cliënt van die effecteninstelling en kan geschieden door het verrichten van promotionele activiteiten en feitelijk doorverwijzen naar de effecteninstellingen waarvoor de cliëntenremisier optreedt en waarvan hij in de regel ook een vergoeding ontvangt.⁶ Daarnaast kan het aanbrengen van cliënten worden beschouwd als het nader informeren van reeds geïnteresseerde potentiële beleggers.

Het was een cliëntenremisier niet toegestaan om bijkomende effectendiensten te verlenen aan klanten, zoals het geven van beleggingsadviezen.⁷ De Hoge Raad heeft deze uitleg van het vrijstellingsregime voor cliëntenremisiers in haar arrest van 2 september 2016 bevestigd.⁸

De Wte 1995 moet aldus worden uitgelegd dat indien een cliëntenremisier zich niet beperkt tot het aanbrengen van een potentiële belegger bij een beleggingsinstelling of effecteninstelling, maar hij die belegger tevens in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf adviseert, de aldus handelende cliëntenremisier over een vergunning dient te beschikken.

In dit arrest heeft de Hoge Raad niet verduidelijkt wat onder 'advies' moet worden verstaan. Het begrip 'advies' is niet gedefinieerd in de Wte 1995. Uit de wetsgeschiedenis volgt echter dat 'advies' een concrete aanbeveling betreft aan een bepaalde consument van een specifiek financieel product van een bepaalde aanbieder.⁹ Deze uitleg is ook in lijn met de opvatting van de STE destijds:¹⁰

De cliëntenremisier dus niet beroeps- of bedrijfsmatig mag adviseren c.q. aanprijzen om bijvoorbeeld een specifiek aandeel, een specifiek beleggingsproduct of een bepaalde obligatie of een specifiek effectenleaseproduct te kopen.

Een aanbeveling in algemene bewoordingen die niet specifiek is gericht op een bepaalde klant en een aanbeveling van een productsoort, vallen niet onder het begrip 'advies'.¹¹ Een cliëntenremisier mocht dus wel (potentiële) klanten informeren over kenmerken van effectenleaseproducten, omdat dit geen adviezen zijn.¹² Ook mocht een cliëntenremisier algemene informatie aan klanten verstrekken voor zover deze informatie niet specifiek gericht was op deze klant.

'Advies' moet daarnaast duidelijk worden onderscheiden van het begrip 'bemiddelen'. Adviseren verschilt namelijk van bemiddelen in de zin dat adviseren niet gericht is op het tot stand komen van een overeenkomst tussen een aanbieder en een consument inzake een specifiek financieel product. Indien sprake is van adviseren zal een consument vervolgens (indien gewenst) meer initiatief moeten nemen.¹³ Bemiddelingswerkzaamheden zijn juist gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een financieel product.¹⁴ Het aanbrengen van klanten bij een effecteninstelling door een cliëntenremisier kan worden gezien als 'bemiddelen'.

Om te kunnen bemiddelen (of de klant te kunnen aanbrengen bij Aegon) zal een cliëntenremisier doorgaans wel (persoonlijk) contact moeten hebben met de (potentiële) klant. Zij zal immers de klant ook moeten *informeren* over de producten waarin zij bemiddelt. Het verrichten van promotionele activiteiten, al dan niet in een persoonlijk gesprek, is immers ook nodig voor het doorverwijzen.

⁶ Parket bij de Hoge Raad 5 februari 2016, ECLI:NL:PHR:2016:36, r.o. 3.7.

⁷ Beleidsbrief van de STE d.d. 3 februari 2002.

⁸ Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2012, 4.7.

⁹ Kamerstukken II 2005-2006 29 708, nr. 19 p. 358.

¹⁰ Beleidsbrief van de STE d.d. 3 februari 2002.

¹¹ Mr. F.M.A. 't Hart, De positie van de cliëntenremisier onder de Wte 1995, Tijdschrift voor effectenrecht 2002-5; zie ook Kamerstukken II 2005-2006, 29 708, nr. 19 p. 358.

¹² Beleidsbrief van de STE d.d. 3 februari 2002.

¹³ Kamerstukken II 2005-2006, 29 708, nr. 19 p. 359.

¹⁴ Kamerstukken II 2005-2006, 29 708, nr. 19 p. 363.

Blad 4

Aegon benadrukt dat zij niet bekend is met de inhoud van het eventuele gesprek tussen Denco en mevrouw . Aegon was niet betrokken bij die gesprekken en ontving ook geen gespreksverslag of andere informatie van Denco op basis waarvan Aegon dit had kunnen achterhalen. Nu Aegon dit niet kan worden tegengeworpen dat zij met de inhoud van de gesprekken tussen Denco en mevrouw niet bekend was, kan enig onrechtmatig handelen in verband met het accepteren van mevrouw als klant die door Denco zou zijn geadviseerd, ook niet aan Aegon worden toegerekend. Aegon is daarom niet gehouden om enige schade van mevrouw te vergoeden.¹⁵

Sterker nog, Aegon maakte met tussenpersonen als Denco de uitdrukkelijke afspraak dat zij zich hielden aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Aegon controleerde de registratie en/of vergunning van deze tussenpersonen, maar kon uiteraard niet steeds nagaan of een tussenpersoon in een individueel geval ook een concrete aanbeveling heeft gedaan aan een bepaalde consument. Aegon mocht er in redelijkheid op vertrouwen dat de tussenpersoon zich hield aan de toepasselijke wettelijke voorschriften en afspraken met Aegon.¹⁶

Het arrest van Hof Amsterdam van 1 augustus 2017

Op 1 augustus 2017 heeft het hof Amsterdam een uitspraak¹⁷ gedaan in een geschil tussen Dexia Bank Nederland en een klant van Dexia over een effectenleaseovereenkomst genaamd AEX Plus Effect Vooruitbetaling. In dit arrest wijkt het hof uitdrukkelijk af van het oordeel van de Hoge Raad in het arrest van 2 september 2016.

Het hof oordeelt dat er geen plaats is voor een correctie op basis van de billijkheid ten gunste van de afnemers waarbij een tussenpersoon was betrokken. Aan dit oordeel liggen - samengevat - de volgende overwegingen ten grondslag:

- i) Naar het oordeel van het hof rust op een klant een eigen verantwoordelijkheid bij het aangaan van een effectenleaseovereenkomst. Daarom dient een deel van de schade (volgens de hofformule) voor zijn rekening dient te blijven, ongeacht of hij door een cliëntenremisier is geadviseerd. Het hof overweegt dat de door de Hoge Raad in haar arrest van 2 september 2016 gegeven invulling van de billijkheidscorrectie ertoe leidt dat afnemers die bewust, met het oog op het verkrijgen van financieel voordeel, een risicovol product hebben afgenomen de volledige inleg, rente en kosten terugkrijgen, vermeerderd met wettelijke rente, en niet hoeven te delen in het ontstane koersverlies. Die uitkomst vindt het hof te vergaand en maatschappelijk niet wenselijk, omdat het geen recht doet aan de individuele verantwoordelijkheid van de betrokken consumenten.¹⁸
- ii) Volgens het hof ligt aan het oordeel van de Hoge Raad de veronderstelling ten grondslag dat het accepteren van afnemers die door tussenpersonen zijn geadviseerd in aanmerkelijke mate in negatieve zin heeft bijgedragen aan de schade die is ontstaan als gevolg van de schending van de zorgplicht. Het hof plaatst daar uitdrukkelijk vraagtekens bij. Het hof is van oordeel dat de afnemer die door een tussenpersoon zonder vergunning is geadviseerd een product van Dexia af te nemen, zich wat dit betreft niet feitelijk of juridisch in een andere positie bevond dan de afnemer die zonder dat hem dat is geadviseerd met Dexia heeft gecontracteerd.¹⁹
- iii) Naar het oordeel van het hof verschilde de werkwijze van tussenpersonen van geval tot geval, waarbij tussenpersonen waarschijnlijk ook goede adviezen hebben gegeven en klanten uitdrukkelijk hebben gewaarschuwd voor de risico's die verbonden zijn aan een effectenleaseproduct. Het is daarom volgens het hof goed mogelijk dat klanten die zijn geadviseerd door hun tussenpersoon juist beter zijn geïnformeerd dan klanten waarbij geen tussenpersoon was betrokken. Het hof overweegt voorts dat in haar ervaring doorgaans geen adviesrelatie aan de orde is, waarbij ook van belang is dat de grens

¹⁵ Artikel 6:162 lid 3 BW.

¹⁶ Artikel 3:36 BW.

¹⁷ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101.

¹⁸ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.69.

¹⁹ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.68.

Blad 5

- tussen advies/aanbeveling en aanprijzing/lofuitingen niet scherp is. Het is daarom ook niet steeds gezegd dat er daadwerkelijk is geadviseerd door een cliëntenremisier.²⁰
- iv) Volgens het hof dient de groep afnemers van effectenleaseproducten die door een tussenpersoon zijn bijgestaan, niet beter te worden behandeld dan de andere afnemers die gezien hun eigen verantwoordelijkheid ook een deel van de schade zelf moeten dragen. De specifieke omstandigheid waaronder de overeenkomst tot stand is gekomen, kunnen volgens het hof geen afwijking van de een derde/twee derde schadeverdeling rechtvaardigen. De betrokkenheid van tussenpersonen is volgens het hof met zo veel woorden verdisconteerd in de een derde/twee derde schadeverdeling conform de hofformule.²¹
- v) Het hof oordeelt ten slotte dat in het licht van het voorgaande niet hoeft te worden onderzocht of de aanbieder onrechtmatig heeft gehandeld doordat zij een klant heeft geaccepteerd van een cliëntenremisier die deze klant zonder vergunning zou hebben geadviseerd en de aanbieder dit wist of behoorde te weten. Eventuele bewijsoverlevering in dat kader kan eveneens achterwege blijven.²²

In de visie van Aegon geldt ook in het geval van mevrouw dat er geen plaats is voor een correctie van de schadeverdeling op basis van de billijkheid vanwege enige betrokkenheid van een cliëntenremisier. Wij lichten dat hierna toe.

Mevrouw had na kennisneming van het informatiemateriaal over het Vermogens Vliegwieler-extra kunnen begrijpen dat (i) met het Vermogens Vliegwieler-extra werd belegd met geleend geld, (ii) dat de overeenkomst voorzag in een geldlening, (iii) dat over die lening rente moest worden betaald en (iv) dat het geleende bedrag moest worden terugbetaald. Mevrouw wist of behoorde te weten dat zij met Vermogens Vliegwieler-extra belegde en dat hieraan risico's verbonden waren. Het aangaan van de Vermogens Vliegwieler-extra overeenkomst was haar eigen beslissing en zij draagt daarvoor ook een eigen verantwoordelijkheid.²³

Aegon benadrukt nogmaals dat zij niet betrokken was bij de gesprekken tussen mevrouw en Denco. Het was Aegon daarom niet bekend of Denco haar heeft geadviseerd in de zin van de Wte 1995 en, voor zover van advisering sprake was, wat de inhoud of strekking van dit advies was. Wat hier ook van zij, enig advies door Denco kan er niet aan af doen dat mevrouw wist of behoorde te weten dat aan de Vermogens Vliegwieler-extra overeenkomst risico's waren verbonden.

Minnelijke oplossing van het geschil

Op 5 juni 2009 heeft de Hoge Raad arrest gewezen in drie effectenleasezaken²⁴. In die arresten heeft zij onder andere 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:

- De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.

²⁰ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.70.1 en 3.70.2. 28

²¹ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.71.

²² ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.72.

²³ ECLI:NL:GHAMS:2017:3101, r.o. 3.71.

²⁴ ECLI:NL:HR:2009:BH2811, ECLI:NL:HR:2009:BH2815 en ECLI:NL:HR:2009:BH2822

Blad 6

- 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.

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.

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 coulanceregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven en is bereid te kijken of zij in aanmerking komt voor een coulanceregeling.

De Schadevergoedingsvordering

Mevrouw vordert een bedrag groot EUR 25.022,57, inclusief kosten voor rechtsbijstand. Aegon betwist de onderbouwing van de door Mevrouw berekende schade.

Het valt Aegon op dat mevrouw aangeeft dat zij met ingang van 1 augustus 2017 wettelijke rente vordert over een bedrag groot EUR 19.808. Uit de berekening van Aegon blijkt dat dit per 27 maart 2018 neerkomt op een bedrag groot EUR 259,40. Bij de onderbouwing van haar schadebedrag vordert mevrouw voor wat betreft de wettelijke rente echter een bedrag groot EUR 6.427,55. Aegon begrijpt dit niet en is - gelet op het bovenstaande - van mening dat haar vordering met een bedrag groot EUR 6.168,15, zijnde het verschil tussen EUR 6.427,55 en EUR 259,40, dient te worden verminderd.

De kosten van rechtsbijstand

Zoals hierboven aangegeven wordt Mevrouw bijgestaan door de heer Terpstra van Claim Concept.

In de afgelopen jaren heeft de heer Terpstra de grondslag voor de kosten van rechtsbijstand in zaken waarbij hij betrokken is regelmatig gewijzigd. Eerst waren deze kosten gebaseerd op het Liquidatietarief rechtbanken en hoven, waarbij de heer Terpstra van oordeel was dat de kosten van rechtsbijstand Vanwege de lange duur en nodeloze complexiteit' van de zaken waarbij hij betrokken was veel meer bedroegen dan het bedrag dat overeenkwam met het gebruikelijke aantal punten

Blad 7

volgens dat liquidatietarief. Aegon heeft altijd gemotiveerd de stelling van de heer Terpstra bestreden.

Vervolgens baseerde de heer Terpstra de kosten voor rechtsbijstand op de Herstelkostenregeling die is ingevoerd in verband met het zogenaamde 'provisieverbod', als gevolg waarvan het aanbieden van financiële producten niet langer is toegestaan aan de financieel adviseur van een klant die in diens opdracht kosten maakt als gevolg van administratieve tekortkomingen en termijnoverschrijdingen die te wijten zijn aan de aanbieder van financiële producten, een vergoeding te betalen. Ook deze grondslag is door Aegon altijd gemotiveerd bestreden.

In de onderhavige zaak stelt de heer Terpstra dat de kosten voor rechtsbijstand zijn gebaseerd 'op de regeling die de Nederlandse Orde van Advocaten hanteert voor *no cure no pay*'. Aegon merkt in dat verband het volgende op:

- Het experiment waarbij een advocaat - in afwijking van de regel - met zijn cliënt resultaatgerelateerde beloningsafspraken mag maken geldt enkel en alleen voor
- letselschade- en overlijdensschadezaken. Van een dergelijke type zaak is in casu geen sprake.
- Er is sprake van een experiment. Deze eindigt op 31 december 2018;
- De vergoeding bedraagt maximaal 25 % van de opbrengst van de zaak (de door de heer Terpstra gehanteerde 35% geldt enkel en alleen als de advocaat ook de externe kosten voorfinanciert);
- De heer Terpstra is geen advocaat.

Aegon wenst verder nog het volgende op te merken. Artikel 38 lid 11 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017, bepaalt (i) dat wanneer de Geschillencommissie de consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij voor een kostenveroordeling ten gunste van de consument anderszins gronden aanwezig acht, zij in de uitspraak bepaalt dat de Financiële Dienstverlener aan de consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de klacht gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Geschillencommissie te bepalen bedrag, (ii) dat de Geschillencommissie hierbij een door haar vast te stellen en te publiceren liquidatietarief kan worden toegepast en (iii) dat in alle gevallen een maximum geldt van EUR 5.000,-.

Bij een kostenveroordeling volgens het liquidatietarief is het bedrag van de te liquideren kosten afhankelijk van de verrichte (genormeerde) werkzaamheden en van het belang van de zaak. De waardering van de verrichte werkzaamheden werkt met behulp van een puntensysteem; voor elke proceshandeling staat een bepaald aantal punten.

In de onderhavige zaak hebben de werkzaamheden van de heer Terpstra zich beperkt tot het sturen van een standaard verzoek waarbij onder verwijzing naar artikel 35 Wbp om informatie wordt gevraagd en een standaard klacht. Voor zover mevrouw van oordeel is dat deze werkzaamheden voor vergoeding in aanmerking komen miskent mevrouw hoe het liquidatietarief dient te worden toegepast; deze wordt immers genormeerd aan de te verrichten handelingen *tijdens* de procedure bij de Geschillencommissie.

Blad 8

Conclusie

Aegon is van oordeel dat de klacht van Mevrouw ongegrond is en dat haar vordering dient te worden afgewezen. Vanzelfsprekend is Aegon nog wel bereid om op basis van de persoonlijke situatie van mevrouw te bekijken of zij in aanmerking komt voor een coulance regeling

Tenslotte

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Aegon Bank

Eric Rutten
Directeur

Blad 9

Producties

Productie 1: De door Aegon op 16 juli 2001 retour ontvangen Vermogens Vjiegwiel-extra Overeenkomst

Productie 2: De brief van Aegon aan mevrouw van 28 juni 2013