

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
De heer mr. A.C. de Bie  
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](http://www.aegon.nl)

Bij beantwoording vermelden  
2017-09-07

Uw kenmerk  
17.04006

Doorkiestelefoon      Leeuwarden  
(058) 244 3383      20 augustus 2018

**Betreft: De klacht van de heer ██████████ inzake zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst met nummer 10003884**

Geachte heer De Bie,

Naar aanleiding van uw brief van 9 augustus jl., inzake de klacht van de heer ██████████ over zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst met nummer 10003884, bericht ik u Als volgt.

**Termijnoverschrijding**

In haar verweerschrift van 15 januari 2018 heeft Aegon aangegeven dat de heer ██████████ in 2005, 2006, 2007, 2009 en 2011 telefonisch contact met Aegon heeft opgenomen met het verzoek hem nader te informeren over de gevolgen van een tussentijdse beëindiging van zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst en dat Aegon hem telkens schriftelijk over de gevolgen van een tussentijdse beëindiging heeft geïnformeerd.

In haar verweerschrift heeft Aegon er voorts op gewezen dat de heer ██████████ bij e-mail van 1 februari 2015 voor het eerst over zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst heeft geklaagd en dat Aegon vanaf dat moment op al zijn klachten heeft gereageerd.

Op 4 september 2017 heeft de heer ██████████ uiteindelijk zijn klacht bij het Kifid ingediend.

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de heer ██████████ zijn klacht niet binnen een redelijke termijn aan het Kifid heeft voorgelegd, temeer daar de heer ██████████ in ieder geval al in 2005 bekend was met de kenmerken van Vliegwiél Beleggen en de mogelijke risico's van zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst.

Aegon wijst erop dat artikel 10 lid 1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KIFID), welk reglement van toepassing was tot 1 oktober 2011, bepaalde dat de Geschillencommissie een klacht niet in behandeling kon nemen indien meer dan een jaar was verstreken tussen het tijdstip waarop de Consument van de feiten waarop het geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan de aangeslotene is voorgelegd tegen wie het verzoek tot geschilbeslechting zich richt.

Ook het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening dat van kracht was van 1 april 2011 tot 1 april 2017 en het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies dat van kracht is per 1 april 2017 kennen een bepaling omtrent de termijn waarbinnen de klacht bij het Kifid dient te zijn ingediend.

Onder verwijzing naar de hierboven genoemde reglementen verzoekt Aegon u te verklaren dat de klacht van de heer ██████████ door u niet in behandeling kan worden genomen. Voor het geval u van oordeel bent dat de klacht wel kan worden behandeld treft u hieronder onze inhoudelijke reactie aan op de e-mail van 30 mei 2018 van de heer ██████████ en Aegon.

### **Bewijs niet geleverd**

De heer ██████ heeft in de arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016<sup>1</sup> aanleiding gezien om een procedure tegen Aegon te beginnen. Voor de volledigheid wijst Aegon erop dat deze arresten niet zien op het Vliegwiél Beleggen, maar op een product dat een andere aanbieder - Dexia - heeft aangeboden.

Volgens de Hoge Raad had de aanbieder een afnemer moeten weigeren indien hij wist of behoorde te weten dat de afnemer werd aangebracht door een tussenpersoon die de klant tevens had geadviseerd (in de zin van de Wte 1995) zonder dat de tussenpersoon over de benodigde adviesvergunning beschikte. In dat geval komt, behoudens bijzondere omstandigheden, 100% van de betaalde inleg en een eventuele (tussentijdse) restschuld voor vergoeding in aanmerking.

Van bovenstaande is sprake, aldus de Hoge Raad, als de afnemer kan bewijzen dat er bij het afsluiten van het effectenleaseproduct (i) een tussenpersoon was betrokken, (ii) dat deze tussenpersoon een cliëntenremisier was die gebruik maakte van het vrijstellingsregime, (iii) dat de cliëntenremisier de afnemer heeft geadviseerd in de zin dat de tussenpersoon aan de afnemer een concrete aanbeveling heeft gedaan inzake een specifiek financieel product van een bepaalde aanbieder, en (iv) dat de aanbieder dat wist of behoorde te weten.

Dat de afnemer het bewijs moet leveren volgt uit Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2015, r.o. 3.2.4 en Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2012, r.o. 5.6.3.:

*"Het hof heeft overwogen [verweerder] te zullen toelaten tot het leveren van bewijs van feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat SpaarSelect hem heeft geadviseerd met betrekking tot zijn effectenlease-overeenkomsten met Dexia en dat Dexia dit wist, althans behoorde te weten. (...)*

*Nog steeds aangenomen dat het door het hof opgedragen bewijs wordt geleverd, heeft Dexia niet alleen bij de totstandkoming van de leaseovereenkomst haar in het arrest [...] /Dexia vermelde zorgplichten geschonden, maar heeft zij deze overeenkomst bovendien gesloten terwijl zij wist of behoorde te weten dat de tussenpersoon SpaarSelect, zonder te beschikken over de daarvoor benodigde vergunning, [eiser] had geadviseerd bij haar – Dexia - een effectenleaseproduct te kopen (...)"*

De heer ██████ dient aldus aan te tonen dat hij door Amynter is geadviseerd over het Vliegwiél Beleggen.

De heer ██████ heeft verklaard hoe hij in 1998 - als beginnende medewerker van Amynter Advies Compagnie (Amynter) - de verkooptraining van Amynter heeft ervaren. Aegon wijst erop dat het onvoldoende is om enkel en alleen te stellen dat door Amynter in zijn algemeenheid ook werd geadviseerd. Dit volgt ook uit het arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 juli 2018<sup>2</sup>. Het Gerechtshof bepaalt in r.o. 5.13:

*".....Zoals blijkt uit de hiervoor genoemde arresten is de reden om af te wijken van de in het hof model neergelegde verdelingsmaatstaf van eigen schuld er in gelegen dat de afnemer als gevolg van de persoonlijke benadering en advisering door de cliëntenremisier er minder op bedacht is geweest dat sprake was van een aanbod tot koop van een financieel product en niet van een te zijnen behoeve opgesteld advies over het beheer van zijn financiën door een financieel onafhankelijk adviseur. Om in aanmerking te komen voor afwijking van de verdelingsmaatstaf ingevolge het hof model dient dan ook vast*

<sup>1</sup> ECLI:NL:HR:2016:2012 en ECLI:NL:HR:2016.2015

<sup>2</sup> ECLI:NL:GHARL:2018:6551.

*komen te staan dat sprake was van persoonlijke advisering zoals hiervoor omschreven. Het hof is van oordeel dat tegen deze achtergrond en in het licht van de onderhavige waiverprocedure [appellant] zijn verweer dat hij aanspraak kan maken op volledige schadevergoeding omdat hij is geadviseerd door een cliëntenremisier en Dexia daarvan wist, onvoldoende (met concrete stukken) heeft onderbouwd. De stukken die [appellant] ter onderbouwing van zijn verweer naar voren brengt, hebben een algemene strekking of betrekking op andere zaken en daarmee niet op de wijze waarop in deze concrete zaak Finans Verzekeringen [appellant] heeft geadviseerd. Ook ontbreekt elk inzicht in de inhoud van dit advies, [appellant] biedt op deze twee punten ook geen bewijs aan. Daarop stranden de grieven 1 en 2. In het licht hiervan behoeft het beroep van Dexia op schending van de klachtplicht in de zin van artikel 6:89 BW geen nadere bespreking, [onderstreping Aegon]*

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de heer ██████ heeft nagelaten concreet bewijs te overleggen waaruit zou volgen dat hij door Amynter over het Vliegwiél Beleggen is geadviseerd en dat Aegon dit wist dan wel behoorde te weten.

#### **Advies niet aannemelijk**

Aegon benadrukt - voor zover van belang - dat zij pas nadat zij haar verweerschrift had ingediend van de heer ██████ heeft vernomen dat hij ten tijde van de totstandkoming van zijn Vliegwiél Beleggen overeenkomst werkzaam was bij Amynter.

De belangenbehartiger van de heer ██████ heeft in zijn e-mail van 13 juni 2017 gesteld: "*De adviseur van Amynter heeft de heer ██████ met fraaie prognoses enthousiast gemaakt over de beleggingspolis Aegon Vliegwiél, hem later verblijd met een bliksembezoek voor een handtekening en bij de uitreiking van de polis nogmaals de fraaie vooruitzichten benadrukt.*"

Deze algemene beschrijving van de gang van zaken hanteert de belangenbehartiger van de heer ██████ in veel van de zaken waarbij hij de klant bijstaat. Om die reden en vanwege het feit dat de heer ██████ - naar nu blijkt - ten tijde van de totstandkoming van de Vliegwiél Beleggen overeenkomst bij Amynter werkzaam was heeft Aegon grote twijfels over de juistheid van deze stelling.

Aegon was niet betrokken bij het vermeende gesprek tussen de heer ██████ en één van zijn collega's bij Amynter en betwist derhalve, bij gebrek aan wetenschap, dat deze collega de heer ██████ zou hebben geadviseerd over het Vliegwiél Beleggen en hem vervolgens bij Aegon zou hebben aangebracht.

De heer ██████ stelt (i) dat hij in maart 1998 was gestart met een drie-daagse cursus, bedoeld om het product Vliegwiél Beleggen te verkopen en (ii) dat Vliegwiél Beleggen "*een heel makkelijk verkoopbaar product*" was. Vier maanden nadat de heer ██████ bij Amynter was begonnen - en naar eigen zeggen inmiddels goed bekend was met het product Vliegwiél Beleggen - heeft de heer ██████ een aanvraag ingediend voor een Vliegwiél Beleggen overeenkomst met een maandtermijn van EUR 67,49.

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel

- dat de heer ██████ - gelet op zijn op dat moment aanwezige kennis over het product Vliegwiél Beleggen en de geringe hoogte van de maandtermijn - zeer goed in staat moet zijn geweest om zelfstandig - dat wil zeggen zonder advies van één van zijn collega's bij Amynter - het besluit te nemen om een Vliegwiél Beleggen overeenkomst af te sluiten en
- dat het onaannemelijk is dat één van zijn collega's bij Amynter de heer ██████ heeft geadviseerd de Vliegwiél Beleggen overeenkomst te sluiten en heeft aangebracht bij Aegon.

#### **Conclusie**

Aegon is van oordeel (i) dat het niet aannemelijk is dat de heer ██████ schade heeft geleden als gevolg van het aanbrengen door een cliëntenremisier die hem onbevoegd zou hebben geadviseerd, (ii) dat causaal verband tussen de gestelde schade en de gemaakte verwijten ontbreekt, (iii) dat de klacht van de heer ██████ ongegrond is en (iv) dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

Blad 4

**Tenslotte**

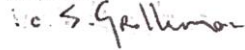
Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Aegon Bank

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Eric Rutten', written over a faint dotted line.

Eric Rutten  
Directeur

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'v.o.s. Gellman', written below the printed name.