



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

ClaimConcept
T.a.v. de heer J. Terpstra
Zuiderveldstraat 44 - A
8501 KD JOURE

Mijn kenmerk
TL

Uw kenmerk

Den Haag
26 september 2012

Betreft: Klacht betreffende AEGON aandelenlease

Geachte heer Terpstra,

Daags nadat wij telefonisch contact hadden inzake de door u namens verscheidene consumenten aangebrachte aandelenlease klachten werd ik gebeld door de heer M. Kieft, van Aegon. Hij heeft de Commissie verzocht de bij haar lopende dossiers aan te houden hangende de mogelijke schikkingen in zowel die dossiers als in de dossiers waarin de Ombudsman Financiële Dienstverlening nog bemiddelt. Daarbij heeft hij mij per e-mailbericht (zie bijlage 1) tevens een afschrift van een brief van 6 september 2012 toegezonden (bijlage 2). Een kopie van mijn reactie aan de heer Kieft treft u eveneens aan (wederom bijlage 1).

Ik wil u verzoeken mij op de hoogte te houden van eventuele te boeken vooruitgang aangaande de schikkingen. Voorts ontvang ik van u, voor zover u daartoe nog niet in de gelegenheid bent geweest, nog graag de in mijn brief van 17 augustus 2012 gevraagde nadere informatie van u. Ik zal u te zijner tijd een ontvangstbevestiging sturen van de door de Commissie ontvangen door overgelegde stukken.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van bovenstaande, dan kunt u daarover contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. Leyh,
secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Bijlagen:

- E-mailbericht d.d. 25 september 2012 en reactie;
- Brief van Aangeslotene d.d. 6 september 2012.

Leyh, Theo

Van: Leyh, Theo
Verzonden: dinsdag 25 september 2012 15:58
Aan: 'Kieft, Mario'
Onderwerp: RE: Verzoek tot aanhouding

Geachte heer Kieft,

Dank voor uw bericht. Gelieve deze e-mail als ontvangstbevestiging te beschouwen.

Dat de bij uw e-mail gevoegde brief aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening was gericht, is er ongetwijfeld de oorzaak van geweest dat die brief nog niet door de Commissie was ontvangen. De bij de Commissie aanhangige dossiers zullen conform uw verzoek voorlopig worden aangehouden.

Ik ontvang graag bericht van u zodra zich in (één van) deze dossiers nadere ontwikkelingen voordoen. Mocht dat niet binnen enige maanden zijn, dan zal ik te zijner tijd contact met u opnemen.

Voor de goede orde zal ik de heer Terpstra, gemachtigde van Consumenten, van bovenstaande op de hoogte brengen.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. (Theo) Leyh
Secretaris Geschillencommissie Financiële Dienstverlening



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bordewijklaan 38, 2591 XR Den Haag
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
T 070 333 8 999 www.kifid.nl

Van: Kieft, Mario [<mailto:MKieft@AEGON.NL>]
Verzonden: dinsdag 25 september 2012 15:22
Aan: Leyh, Theo
CC: Grolleman, S
Onderwerp: Verzoek tot aanhouding

Geachte heer Leyh,

Conform afspraak doe ik u bijgaand de brief toekomen door middel waarvan wij de Ombudsman Financiële Dienstverlening hebben verzocht om een aantal dossiers tot nader order aan te houden. Vanzelfsprekend was dit verzoek bedoeld voor de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

Deze brief houdt verband met het feit dat wij op dit moment op individueel niveau met de desbetreffende klanten trachten hun klacht op minnelijke wijze op te lossen. Inmiddels is gebleken dat klanten onze inspanningen zeer op prijs stellen. Zodra wij met een klant een oplossing hebben bereikt zullen wij u nader berichten.

U heeft mij telefonisch bevestigd dat de Geschillencommissie heeft besloten deze dossiers tot nader order aan te houden. Ter completering van onze dossiers zouden wij graag een schriftelijke bevestiging van dit besluit ontvangen.

Met vriendelijke groet,



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer mr. A.C. Monster
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

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
I/KJFZ/38

Uw kenmerk
OM-12-04007 ev

Doorkleeftelefoon
(058) 244 63 40

Leeuwarden
6 september 2012

**Onderwerp: klachten van mevrouw P.G.M. V , de heer H.M.C. V , mevrouw
T.C. V -M , mevrouw W.M. V , de heer P.H. J en mevrouw
P.T. W**

Geachte heer Monster,

Zoals bij u bekend heeft de heer J. Terpstra namens bovengenoemde klanten hun klacht bij u aanhangig gemaakt. Wij hebben de heer Terpstra op 6 september 2012 een brief gestuurd. U treft een kopie van deze brief als bijlage aan.

Zoals blijkt uit onze brief van 6 september verloopt het contact met de heer Terpstra uiterst moeizaam. De insteek van AEGON is telkenmale geweest te komen tot een redelijke oplossing voor bovengenoemde klanten. De houding van de heer Terpstra bemoeilijkt het komen tot een dergelijke oplossing en dit is uiteraard niet in het belang van de klanten.

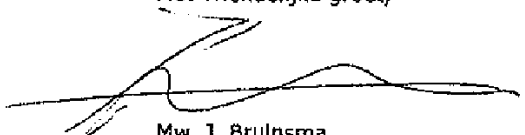
Daarom hebben wij besloten om de klanten rechtstreeks te gaan benaderen voor een persoonlijk gesprek, waarin getracht zal worden hun klacht op te lossen.

Gelet op voorgaande wil ik u vragen om bovengenoemde klachten tot nadere berichtgeving aan te houden. Uiteraard houd ik u op de hoogte van het verdere verloop.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u ons bereiken op telefoonnummer (058) 244 63 40.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



Mw. J. Brulnsma
AEGON

Bijlage:

- Brief 6 september 2012 aan ClaimConcept



ClaimConcept
De heer J. Terpstra
Zuiderveldstraat 44-A
8501 KD JOURE

AEGON Financiële Diensten B.V.

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

www.aegon.nl

Bij beantwoording vermelden
L/SCL/JB

Uw kenmerk

Doorkiestelefoon
(058) 244 35 16

Leeuwarden
6 september 2012

Onderwerp: KiFiD-klachten Vliegwiël

Geachte heer Terpstra,

Wij zijn al enige tijd met u in gesprek over een 21-tal Vliegwiëlzaken. De reden dat ik u deze brief schrijf, is dat het contact met u uiterst moeizaam verloopt. Voordat ik hierop verder inga, lijkt het mij goed een opsomming te geven van wat er aan dit moment vooraf is gegaan.

In juli 2010 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen u en mijn collega's de heer I. Grolleman en mevrouw L. Timmer. In dit gesprek hebben de heer Grolleman en mevrouw Timmer aangegeven dat AEGON openstaat voor een minnelijke regeling ten aanzien van de zaken die u op dat moment in behandeling had. Er is gesproken over een individuele aanpak van de dossiers op basis van informatie over de persoonlijke en financiële omstandigheden van uw cliënten. U heeft toen aangegeven hier niets voor te voelen en u heeft aangekondigd dat u conceptdagvaardingen op zou gaan stellen.

Meer dan een jaar later, in september 2011, hebben wij de eerste conceptdagvaardingen van u ontvangen. Naar aanleiding van deze conceptdagvaardingen hebben wij contact met u opgenomen. In december 2011 hebben wij aangegeven dat het onze voorkeur heeft om in de betreffende dossiers tot een minnelijke regeling te komen. Echter, zonder de gevraagde informatie over de inkomens- en vermogenspositie van uw cliënten bij aanvang van de overeenkomsten is dit niet mogelijk. U heeft hierop gereageerd door aan te geven dat u ten aanzien van de (door u gekwalificeerde) 1:88 BW zaken geen stukken wenst te overleggen en dat u in deze zaken een volledige vergoeding wenst. In de zorgplichtzaken verwees u naar een aantal uitspraken van de Geschillencommissie en hebt u aangegeven bereid te zijn deze zaken af te wikkelen tegen deze norm van de Geschillencommissie.

In maart 2012 heeft u de eerste zaken ingediend bij het KiFiD. Vervolgens heeft er op 18 april 2012 weer een gesprek plaatsgevonden tussen u, de heer Grolleman en mevrouw Timmer. In dit gesprek zijn een aantal concrete afspraken gemaakt, te weten:

- De zorgplicht norm is 60-40 verdeling.
- Invulling van de vergoeding van de wettelijke rente.
- Voor de zaken R en V, die reeds bij het KiFiD zijn aangebracht, vraagt u om aanhouding.
- U komt met voorstellen op basis van zorgplicht ten aanzien van de "zorgplichtklanten" en de "1:88 BW klanten" die daarvoor volgens u geschikt zijn.
- AEGON komt terug op de vergoeding van de kosten. Wij zullen aangeven wat wij redelijk achten. Er is gewezen op onderbouwing van daadwerkelijk gemaakte kosten.

Blad 2

- AEGON stuurt u een Excel bestand met daarin de cijfermatige onderbouwing van de overeenkomsten (inleg, dividend en restschuld).

Nadat wij u de cijfers hebben gemaïld, heeft u een aantal vragen hierover gesteld. Alle vragen zijn per mail of telefonisch beantwoord.

Vervolgens gaf u aan dat u in de veronderstelling verkeerde dat AEGON met voorstellen zou komen. Wij hebben hierop meerdere keren aangegeven dat wij op 18 april 2012 met u de afspraak hebben gemaakt dat u met voorstellen zou komen (bijvoorbeeld in onze e-mail van 30 mei 2012 en in ons telefoongesprek van 7 juni 2012).

Op 8 juni 2012 ontvingen wij een e-mail van u met daarbij een tweetal uitspraken van de Geschillencommissie en een schema met daarin veel getallen die wij in eerste instantie niet thuis konden brengen. Uit telefonisch contact met u bleek dat u een (naar eigen zeggen) "worst-case-scenario" voor AEGON heeft geschetst, dat wil zeggen dat u uitgaat van terugbetaling van 100% van de inleg, met daaroverheen wettelijke rente vanaf het moment van indienen van de eerste klacht bij AEGON. Dit ongeacht de aard van de klacht. Verder verwijst u voor vergoeding van de kosten naar een liquidatietarief zoals toegewezen in een zaak over pinpasfraude. Wij hebben toen nogmaals gewezen op ons gesprek van 18 april 2012, waarin concrete afspraken zijn gemaakt over een 60-40 verdeling, over wettelijke rente en waarin u in een aantal zaken heeft aangegeven dat u zich in deze oplossingsrichting kunt vinden. U heeft aangegeven dat u deze "worst-case-scenario's" met de daarbij behorende bedragen niet heeft besproken met uw cliënten, terwijl dat wel de afspraak was. Verder heeft u aangegeven dat voortschrijdend inzicht ertoe heeft geleid dat u het onzin vindt dat u met voorstellen moet komen. AEGON moet volgens u met voorstellen komen.

Om de klanten niet nog langer te laten wachten leek het ons goed met tegenvoorstellen te komen op uw "worst-case-scenario's". Op 19 juli 2012 hebben wij u voorstellen gedaan met daarbij de opmerking dat deze voorstellen in de lijn liggen zoals afgesproken in ons gesprek van 18 april 2012. Wij hebben u gevraagd deze voorstellen te bekijken en aan de betreffende klanten voor te leggen.

In plaats van dat u aan dit verzoek heeft voldaan (zoals besproken met u) heeft u (al) op 20 juli 2012 in een e-mail gevraagd om een nadere specificatie van de voorstellen. Wij hebben in onze e-mail van 23 juli laten weten dat wij onze voorstellen hebben gebaseerd op verdeling conform de Hoge Raad (60-40) inclusief de gemaakte afspraken over de wettelijke rente en de vergoeding van de kosten van € 500. Precies zoals we ook al meerdere keren bij u hadden aangegeven.

Vervolgens hebben wij op 24 juli 2012 een e-mail van u gehad waarin u aangeeft dat u aanneemt dat dit ons definitieve standpunt is. Wij hebben hierop gereageerd door aan te geven dat deze e-mail ons verbaast, aangezien u heel goed weet dat dit voorstellen zijn die zouden worden bekeken en die u zou bespreken met uw cliënten. Tot slot hebben wij op 25 juli 2012 een e-mail van u gehad waarin u aangeeft dat meer dan de helft van de overeenkomsten zijn vernietigd op grond van de artikelen 1:88 resp. 1:89 BW. Verder heeft u in uw e-mail aangegeven dat in een aantal andere dossiers sprake is van individuele omstandigheden die een andere verdeling rechtvaardigen dan de in soortgelijke zaken gebruikelijke 2/3 – 1/3 verdeling, zonder verdere toelichting.

Conclusie: de gevraagde duidelijke reactie op onze voorstellen blijft uit. Meerdere keren is aan u gevraagd te kijken naar onze voorstellen. U bespreekt de door ons gedane voorstellen ook niet met uw cliënten. Verder heeft u bij het KIFID aangegeven dat AEGON een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit is dus niet juist.



Blad 3

Zoals hierboven al aangegeven, verloopt het contact met u uiterst moeizaam. De insteek van AEGON is telkenmale geweest te komen tot een redelijke oplossing voor onze klanten. Uw houding bemoeilijkt het komen tot een dergelijke oplossing en dit is uiteraard niet in het belang van de klanten. Dit terwijl u wel behoorlijke kosten bij uw klanten in rekening brengt.

Gelet op het voorgaande hebben wij besloten om de klanten rechtstreeks te gaan benaderen voor een persoonlijk gesprek, waarin getracht zal worden hun klacht op te lossen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Een kopie van deze brief is gestuurd naar het KiFiD.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a cursive-like shape.

Mw. J. Bruinsma
AEGON Financiële Diensten B.V.