

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
Mevrouw mr. H.J.M. Meijer-van Veenendaal
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Van : J. Terpstra
E-mail : concept@home.nl
Telefoon : 06 – 45 402 408
Datum : 1 mei 2014
Betreft : Klacht van de heer [X] over Aegon
Uw kenmerk : GC-14-00176

Geachte mevrouw Meijer-van Veenendaal,

Inzake opgemelde klacht van de heer [X], ontvingen wij bij brief van 8 april jongstleden uw ontvangstbevestiging van mijn e-mailbericht met bijlagen van 4 april jongstleden. U verzocht daarbij om aanvullende informatie.

Inleiding

Tot onze grote verbazing ontvingen wij bij brief van 3 april 2014 het teleurstellende oordeel van de Ombudsman. Een afwijzing op ontvankelijkheid wegens verjaring, zonder eerst in de gelegenheid te zijn gesteld om te repliceren op het verweer van Aegon d.d. 6 februari 2014. Ik heb meteen contact gezocht met de behandelaar en gewezen op een identieke gelijktijdig lopende klacht OM-14-00035, waar wel de mogelijkheid tot repliek was geboden. Helaas, het oordeel over [X] kon reglementair niet meer worden teruggedraaid, met als enige mogelijkheid de stap naar de Geschillencommissie.

Inmiddels is de Ombudsman, op basis van mijn repliek en na dupliek van AEGON, in klacht OM-14-00035 tot het oordeel gekomen dat daar toch tijdig is geklaagd, en wel nadat Klaagster op de hoogte is gesteld van het resultaat van de overeenkomst. Analoog aan uitspraak GC-2014-332 dient AEGON zestig procent te vergoeden van de inleg op het SprintPlan, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de dag dat de klacht voor het eerst schriftelijk aan AEGON is voorgelegd, in ieder geval vanaf 2005. Dit nadat Klaagster zich had aangesloten bij Beursklacht, evenals de heer [X]. Vanwege het parallelle belang treft u het oordeel van de Ombudsman d.d. 24 april 2014 in klacht OM-14-00035 als **Bijlage 1**.

Op de persoonsgebonden kenmerken na, was het verweer van AEGON in OM-14-00035 identiek aan de zaak [X]. Omwille van de voortgang ga ik hier graag nader in op het verweer wat AEGON bij brief van 6 februari 2014 bij de Ombudsman heeft gevoerd.

[X] ontkent al hetgeen AEGON bij dit verweer heeft gesteld, indien en voor zover hierna niet uitdrukkelijk wordt erkend. [X] handhaaft al hetgeen bij Klacht is gesteld en zal hieronder slechts ingaan op het eerdere verweer van AEGON voor zover van belang.

De klacht

[X] meent op basis van zijn persoonlijke omstandigheden recht te hebben op volledige schadevergoeding. [X] en wijlen zijn echtgenote, die alleen lagere school hebben genoten om vervolgens een leven lang

meestal als ober in de horeca te werken. Die [X] heeft uit hoofde van zijn SprintPlan met nummer 074.15.47.996 schade geleden. Deze schade wordt begroot op het bedrag dat voor het SprintPlan aan AEGON is betaald, te vermeerderen met kosten ex. artikel 6:86 BW.

Diezelfde noodgedwongen zuinige [X] die van zijn karige pensioen $60 * f350 = f21.000 = \text{€}9.529,20$ heeft betaald en bovendien aanzienlijke (overbodig dubbele) kosten gemaakt voor juridische bijstand. Zo heeft de collectieve procure met Spirit € 330 gekost en de individuele voortzetting via Beursklacht alleen al € 440. Met als voorlopig resultaat het beschamende tussentijdse aanbod om € 2.382,30 te vergoeden, vlak voor het faillissement van Beursklacht. Overgeleverd aan de macht of onmacht van de curator.

Het indienen van een klacht bij het Kifid

Het meest verstrekkende verweer van AEGON anno 2014 betreft de ontvankelijkheid van deze klacht. AEGON schroomt daarbij niet om de geschiedenis geweld aan te doen, een loopje met de waarheid te nemen en essentiële klachtdocumenten achter te houden.

Zowel AEGON als ook uw secretariaat Ombudsman waren kortgeleden nog van mening dat de interne klachtprocedure (IKP) nog niet was afgerond, op moment dat ClaimConcept op 3 januari 2014 de klacht aangaande SprintPlan bij het Kifid indiende nadat Aegon inzake uitspraak GC-13-332 van 15 november 2013 niet in beroep was gekomen bij de Commissie van Beroep noch bij de burgerlijke rechter.

AEGON beweert nu echter plotseling dat [X] eerder al had moeten klagen bij de klachtencommissie DSI, één van de rechtsvoorgangers van het Kifid. AEGON heeft [X] echter nooit gewezen op de mogelijkheid om de klacht ten aanzien van SprintPlan voor te leggen aan de klachtencommissie DSI. Dat kan ook niet, voor zover bekend was AEGON Spaarbeleg helemaal niet aangesloten bij DSI..

Bovendien wil Aangeslotene doen geloven dat pas bij brief van 26 maart 2009¹ Beursklacht zich namens [X] heeft gericht tot AEGON. Alleen al het onderwerp doet anders vermoeden:

*Betreft: Hernieuwde stuiting verjaring vorderingen effectenleaseovereenkomsten:
074.15.47.996*

En dat is natuurlijk ook zo. [X] heeft meteen na de eindafrekening in 2005 geklaagd en zich onder meer aangesloten bij Stichting Spirit, die net als Stichting Gesp en Vereniging Consument & Geldzaken een collectieve procedure is gestart over SprintPlan. De laatste twee lopen nog steeds, Stichting Spirit heeft op enig moment een andere weg moeten bewandelen waardoor [X] c.s. sinds eind 2008 weer op individueel niveau met AEGON hebben moeten onderhandelen, via Beursklacht. Gewillige slachtoffers van de afdeling Juridische Zaken van AEGON, met een batterij aan listige juristen en advocaten.

AEGON zou in algemene bewoordingen doch op individueel niveau op de brieven van Beursklacht hebben gereageerd, maar zou in haar dossier geen kopie hebben aangetroffen. Misschien is het een idee om als Klachteninstituut, onder dreiging van artikelen 24 en 44 Reglement, Aangeslotenen te verplichten het gehele (collectieve) klachtdossier te overleggen om zo manipulatie te voorkomen, want in het onlangs verkregen dossier van Beursklacht is deze brief wel gewoon voorhanden.²

Het is niet voor niets dat Aegon deze brief van 14 mei 2009 nu plotseling 'kwijt' is, want hier wordt verwezen naar de voortdurende onderhandelingen met Stichting Spirit sinds 2005. Uiteraard betwist AEGON dat de overeenkomst van [X] nietig is, maar daarbij wordt wel een schikking aangeboden voor zover op basis van de inkomens- en vermogenspositie bij aanvang van de overeenkomst sprake is van een

¹ Verweer AEGON 6 februari 2014, Bijlage 1

² E-mail ClaimConcept 4 april 2014, Bijlage 2

onaanvaardbaar zware last. En als dit bij de contractant al een keer het geval is, dan vragen we toch gewoon om het hele gezinsinkomen inclusief kinderen? Met als norm een inkomen van ongeveer 10% boven bijstandsniveau, maar dat terzijde.

[X] heeft via Beursklacht diverse malen inkomensgegevens verstrekt, met aan belastbaar inkomen een voor AEGON ongewenst niveau ver onder de zelfverkleerde norm: AOW plus € 48 aanvullend pensioen Horeca. Uiteindelijk wilde AEGON met een schamele € 2.382,30 over de brug komen, ofwel 25% van de inleg. Na mijn bemoeienis verhoogd naar een weinig minder schamele €3.000,- buiten mij om, en zeker niet voor het eerst. Gelukkig telt een gewaarschuwd mens voor twee.

De (secretaris van de) Ombudsman Financiële Dienstverlening was op 10 januari 2014 van mening dat de interne klachtprocedure nog niet geheel was doorlopen, omdat er in deze kwestie nog geen sprake was van een definitief standpunt. Een mening die AEGON zelf ook ventileert in de nog steeds aanhangige procedure bij de Nederlandse Orde van Advocaten tegen huisadvocaat mr. S. Grolleman. In zijn dupliek van 24 april 2013 (**Bijlage 2**) verkondigt deze ten aanzien van de Klachtenprocedure het volgende:

Klachtenprocedure

Aangezien AEGON nog steeds in gesprek is met de klanten, bestaat in deze fase van de communicatie geen verplichting om reeds te wijzen op de klachtenprocedure financiële dienstverleners. Dat dient te gebeuren op het moment van een definitieve standpuntinname. De opstelling van de heer Terpstra en zijn aandragen van “rijpe en groene zaken” bij de Geschillencommissie maken dat AEGON hier niet aan toekomt. (blad 2, 3^e alinea)

Helder taal, niet waar?

Totstandkoming overeenkomst

AEGON wil doen geloven dat het SprintPlan rechtstreeks op initiatief van [X] tot stand is gekomen, waarna op 27 december 1999 een welkomstpakket zou zijn toegestuurd. Ook hier geeft AEGON bewust geen openheid van zaken: inschrijfformulier, brief en een door [X] ondertekend exemplaar van het Sprintplan ontbreken. Niet zo verwonderlijk, want de werkelijkheid is anders.

[X] is bij het aangaan van zijn SprintPlan namelijk persoonlijk geadviseerd door een tussenpersoon van AEGON die het SprintPlan nadrukkelijk presenteerde als een vorm van veilige vermogensgroei met het sparen van een niet onaanzienlijk maandbedrag, bij uitstek geschikt als aanvullend pensioen of bij voortijdig overlijden als spaarplan voor de (klein-)kinderen. Wat dat betreft vertoont de door AEGON ingebrachte brochure wel raakvlakken. Een brochure waar veiligheid en zekerheid van afspat, met de steekwoorden sparen, inleg en garantie. De naïeve ongeschoolde [X] die op grond van het Certificaat³ dacht dat hij tenminste gegarandeerd 8% rente op zijn maandinleg zou krijgen...

Het Spaarbeleg ‘100% dochter van AEGON’ SprintPlan bestaat echter uit een veelheid aan (onderliggende) verbintenissen. Bij het SprintPlan van [X] is helemaal geen lening verstrekt, waarmee vervolgens participaties ‘AEGON GarantieFonds februari 00/05’ zouden zijn aangekocht. Het is in essentie slechts een kansovereenkomst, met als referentie de waarde van een kunstmatig intern fonds via een interne ‘lening’. Het is een synthetische constructie, waarbij [X] na 60 maanden en tegen betaling van f 21.000 inleg, de stijging ten opzichte van de referentiewaarde boven f 52.500 krijgt uitgekeerd.

Een peperdure ‘call-optie’, die pas positief rendement oplevert vanaf een waarde boven f 73.500 ofwel een stijging van 40%. Een stijging die voor de multinational AEGON spotgoedkoop OTC met al dan niet exotische derivaten van al dan niet dochterondernemingen, is af te dekken.

³ Verweer AEGON 6 februari 2014, Bijlage 6

Een synthetische constructie die ook ten grondslag ligt aan de collectieve procedures van de Stichting GeSp en de Vereniging Consument & Geldzaken met inmiddels weer tussenuitspraken over SprintPlan⁴ en over Groeivermogen.⁵ Vooral in die laatste uitspraak raakt gerechtshof Arnhem de kern van dit klachtonderdeel:

4.11 (...) geldt in dat geval dat de Deelnemers dan wel rente hebben betaald over een krediet dat hen niet daadwerkelijk ter beschikking heeft gestaan. Het staat vast dat de Deelnemers daarover niet zijn geïnformeerd. Bovendien heeft in dat geval te gelden dat de Deelnemers voor onnodige kosten zijn gesteld, en dat Groeivermogen zichzelf ten onrechte heeft bevoordeeld ten koste van de Deelnemers. Dat zou zijn aan te merken als een toerekenbare tekortkoming c.q. een onrechtmatige daad, die tot schadevergoeding verplicht.

Dan is er sprake van een piramidespel, een Ponzi scheme waar Madoff bij verbleekt.

Hoewel [X] geen bezwaar heeft wanneer uw Klachteninstituut zelf de onderliggende constructie ook zou onderzoeken, is dat onnodig voor zover uw Commissie op de andere gronden reeds tot het oordeel zou komen dat [X] recht heeft op volledige teruggave van de inleg. Met rente en volledige kosten, dus geen kantonfooi.

Schending zorgplicht/coulance regeling

AEGON verschuilt zich zelfs in de afhandeling anno 2014 nog steeds met een gekleurde lezing achter een drietal uiteenlopende uitspraken van de Hoge Raad van 5 juni 2009. Grootste gemene deler is dat banken niet alleen een algemene zorgplicht hebben tegenover de consument, maar zelfs een veel verdergaande bijzondere zorgplicht, die ertoe strekt particuliere wederpartijen te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht.

AEGON citeert anno 2014 nog steeds (slechts) een deel van deze uitspraken om aan te tonen dat de Hoge Raad met zijn arresten van 5 juni 2009⁶ de rechtspraktijk een alomvattende toverformule zou hebben aangereikt voor het beslechten van alle geschillen over effectenleaseproducten. De Hoge Raad zou expliciet hebben overwogen dat hij deze richtlijnen heeft gegeven:

“met het oog op een praktische, efficiënte en zo mogelijk uniforme beoordeling van de grote aantallen geschillen omtrent andere effectenlease-overeenkomsten, zowel ter zake van aflossingsproducten als ter zake van restschuldproducten”. (Verweer, blad 4, 5^e alinea)

AEGON zwijgt wijselijk over de eerste alinea van r.o 4.1 en verzuimt vooral het voorbehoud te noemen:

Daarmee wordt niet een instructie gegeven voor de verdere behandeling van dit soort geschillen, maar slechts een handreiking aan de praktijk voor de beslechting ervan.

De uitspraak betreft het product KoersExtra van Legio Lease, een aflossingsproduct met een looptijd van 240 maanden. Het product was rechtstreeks afgesloten met als enige bron de toegezonden brochure, aangevraagd met een coupon uit een landelijk dagblad.

⁴ Gerechtshof Amsterdam 3 maart 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:581, rov. 2.8 en 2.9

⁵ Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 25 maart 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:2357, rov. 4.11

⁶ HR 5 juni 2009, LJN BH 2815 (De Treek/Dexia), rov.4.1.

De Hoge Raad heeft in zijn arresten echter direct al de kanttekening geplaatst dat bij de beoordeling van geschillen omtrent effectenleaseproducten uiteindelijk in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van het desbetreffende product, de wijze waarop dit is aangeboden en de persoonlijke omstandigheden van de afnemer van het product.⁷

Onlangs nog heeft diezelfde Hoge Raad een nadere uitleg gegeven aan deze ‘omstandigheden van het geval’ In eerste aanleg was 10% eigen schuld vastgesteld, het gerechtshof te ’s-Hertogenbosch corrigeerde naar 40% eigen schuld. De Hoge Raad vernietigt nu dit arrest van het Hof waarin de schadeverdeling ten onrechte was teruggebracht van 90/10 (10% eigen schuld) naar 60/40:⁸

3.4.1 Het middel is gericht tegen rov. 8.16 en klaagt naar de kern genomen dat het hof ten onrechte de in de Dexia-arresten gegeven vuistregel voor verdeling van de schade heeft toegepast in het onderhavige geval, waarin sprake is van een adviesrelatie en van de omstandigheid dat de eigen beslissing van de afnemer is beïnvloed door de adviseur.

Ook voor [X] geldt dat de ‘omstandigheden van het geval’ wezenlijk verschilt van de effectenlease-relatie waar het arrest De Treek/Dexia ziet. Anders dan AEGON wil doen geloven, heeft [X] het SprintPlan niet rechtstreeks gesloten, het is aangesmeerd door een tussenpersoon van AEGON.

Tot de op AEGON rustende bijzondere zorgplicht behoort daarbij dat zij niet alleen tevoren naar behoren onderzoek naar de financiële mogelijkheden moest doen, maar eerst en vooral ook naar de deskundigheid en doelstellingen van [X]. Deze mocht bovendien vertrouwen op hetgeen AEGON via de tussenpersoon aan voorlichting gaf.

De (on)deskundigheid en doelstellingen van [X] had moeten blijken uit het beleggings-/risicoprofiel bij de aanvraag. Door middel van een aantal vragen over beleggingsdoel, ervaring met beleggen, risico’s van beleggen en vooral beleggen met geleend geld, had eenvoudig kunnen worden vastgesteld dat het doel, de horizon en de beleggingservaring van [X] totaal niet aansloot bij het SprintPlan. [X] was absoluut niet in aanmerking gekomen voor SprintPlan als aanvullend pensioen of als spaarplan voor de (klein-) kinderen, AEGON had actief het aangaan van een dergelijke risicovolle constructie af moeten raden.

Tot zover de min of meer puntsgewijze inhoudelijke reactie op het eerdere verweer van AEGON.

Uitspraken Geschillencommissie

Mogelijk nog interessanter in de eerdergenoemde tuchtklacht bij de Raad van Discipline van de Nederlandse Orde van Advocaten, is het verweer van AEGON op 20 maart 2013 (**Bijlage 3**) in deze klacht over de achterbakse benaderingswijze van juridisch ongeschoolde gedupeerden die de directe bescherming ontberen van de Advocatenwet. Gefiatteerd door uw eigen Ombudsman, dat dan weer wel.

Advocaat mr. Grolleman legt uit waarom AEGON rechtstreeks met haar klanten wil communiceren:

Een rechtstreekse communicatie voorkomt dat voorstellen in het kader van een minnelijke regeling niet aan de klant wordt voorgelegd of aan de klant wordt gepresenteerd op een wijze die niet overeenstemt met de bedoeling van AEGON. (blad 2, 4^e alinea)

‘Een wijze die niet overeenstemt met de bedoeling van AEGON’: de spijker op z’n kop!

⁷ HR 5 juni 2009, LJN BH 2811, rov.4.1 en HR 5 juni 2009, LJN BH 2815, rov.4.1.

⁸ HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, rov.3.4.2.

De schikkingsvoorstellen die AEGON aan klanten, die door Terpstra worden bijgestaan, heeft gedaan liggen in de lijn met de jurisprudentie van zowel Hoge Raad als Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. (blad 2, 5^e alinea)

O ja?

In het geval van [Consument] merkt Terpstra op dat [Consument], door tussenkomst van Terpstra, een schikkingsvoorstel van € 7.000 zou kunnen bereiken (...)

Ja, € 7.000 exclusief kosten en rente, in plaats van netto:

Echter ook in het telefoongesprek dat door AEGON rechtstreeks met [Consument] is gevoerd is het voorstel van € 7.000 gedaan.

Inmiddels heeft in deze zaak de Geschillencommissie uitspraak gedaan geheel in de lijn met de eigen jurisprudentie (met het fors lagere kantontarief als novum).⁹ Bij een discutabele standaard eigen schuldverdeling van 60/40, en jammer maar helaas onder de appelprens voor hoger beroep. Helaas ook zonder berekening, waardoor AEGON opnieuw de kluit mag belazeren. ClaimConcept becijfert de uitspraak op ruim € 14.000 waar AEGON niet verder komt dan € 11.130, toch altijd nog ietsje meer dan netto € 7.000!

Onderhavige uitspraak betrof een Vliegwiél, maar eerder al in uitspraak 2012-188 van 21 juni 2012 heeft de Geschillencommissie zich in exact dezelfde bewoordingen uitgesproken over SprintPlan. Ondanks de bekendheid met deze uitspraak en anders dan advocaat Grolleman wil doen geloven, heeft AEGON echter nog nooit een schikkingsvoorstel gedaan ‘in de lijn met de jurisprudentie van zowel Hoge Raad als Geschillencommissie Financiële Dienstverlening’.

Uitspraak 2013-332

Deze recente uitspraak gaat over twee producten, namelijk een Vliegwiél en een SprintPlan. Voor de eerste heeft consument zich laten verleiden tot een schikking buiten zijn gemachtigde om, ‘op een wijze die overeenkomt met de bedoeling van AEGON’. Voor het SprintPlan heb ik als gemachtigde hier net op tijd een stokje voor kunnen steken, nadat AEGON Consument eind 2012 ook rechtstreeks een regeling had aangeboden om een bedrag van € 2.125,00 aan Consument terug te betalen.

Deze Consument was aangesloten bij de Vereniging Consument- en Geldzaken, die in januari 2004 een juridische procedure tegen AEGON heeft geëntameerd inzake SprintPlan overeenkomsten, een procedure die nog steeds loopt. Omdat Consument zelf in die zogenaamde 3:305a BW procedure niet als procespartij optreedt, acht de Geschillencommissie Consument ontvankelijk in zijn klacht bij Kifid. Bovendien is kenmerkend voor dergelijke collectieve procedures dat daarin geen in een geldsom uitgedrukte vordering tot schadevergoeding kan worden ingesteld en/of toegewezen. Voor wat betreft [X], een overduidelijke parallel met de collectieve procedure van Stichting Spirit.

De rechtsoverwegingen 4.2.1 t/m 4.3.9 zijn een exacte kopie van alle andere uitspraken van de Commissie op 15 januari 2013 en 7 januari 2014. In plaats van € 0,00 en in plaats van € 2.125,00 moet AEGON uiteindelijk € 3.616,25 vergoeden. En zo geschiedde.

Echter, zelfs voor de oordelen van uw Klachteninstituut zou daarbij moeten gelden dat uiteindelijk in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval. [X] meent op basis van persoonlijke omstandigheden recht te hebben op volledige schadevergoeding, in afwijking van de eigen schuldverdeling in deze uitspraak 2013/332 over SprintPlan. Een ondergrens waar volgens [X] absoluut van afgeweken moet worden.

⁹ Bindend Advies inzake GC-12-00028 van 15 november 2013, gepubliceerd als Uitspraak 2013-329

Meerderjarig of minderjarig, man of vrouw, huurkoop of geen huurkoop, handtekening of geen handtekening, en/of rekening, renteproduct of aflossingsproduct, garantieproduct of restschuldproduct, los product of productcombinatie, kozijnenlease of studiekostenbesparingsplan, brochure of bierviltje, coupon of persoonlijk pensioenadvies, cold calling of colportage, assurantietussenpersoon, timmerman of ober, Nederlander of Ghanese illegaal, gezond van lijf en leden of schizofreen, levend of dood, dochter (F120007) of verre erfgenaam: allemaal relevante persoonlijke omstandigheden van het geval, de moeite waard voor verschil in behandeling.

(Interne) Klachtprocedure

[X] c.s. en gemachtigde kennen (nog) niet de bescherming die de Advocatenwet wel biedt aan advocaten en hun cliënten. Voortschrijdend inzicht leert mij echter dat mogelijk sprake is van schending van artikel 18 lid 1 Grondwet en artikel 8 b ADR-Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 en de voorlopers daarvan:

“De partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan;”

Het recht op bijstand legt (tegen-)partijen anderzijds de verplichting op dit recht ook te respecteren. Maar waar kun je daarover klagen? Tijd om advocaat mr. S. Grolleman, tevens manager van de afdeling Juridische Zaken van AEGON, nog maar eens te citeren (brief van 20 maart 2013, blad 2, 1^e alinea):

Een klacht over de wijze waarop AEGON op de klachten van haar klanten reageert, hoort derhalve niet thuis in de Dekenale klachtprocedure, doch in de klachtenprocedure van financiële dienstverleners.

Na bestudering van het toen nog summiere dossier, met een totaal onkundige [X] (zie correspondentie met zoon J. L. [X] op 24/25 januari 2013, **Bijlage 4**), heeft ClaimConcept de klacht op 29 januari 2013 voorgelegd aan Aegon. Bij brief van 18 februari 2013 heeft Aegon de heer [X] rechtstreeks een verbeterd voorstel gedaan van € 3.000 en [X] ook nog telefonisch rechtstreeks proberen te benaderen. Zoon Jean [X] heeft het gesprek overgenomen en terugverwezen naar mij, voor een gespreksverslag treft u de mail van 21 februari 2013 (**Bijlage 5**).

Houdt het dan nooit op? AEGON, die natuurlijk heel goed op de hoogte is van de uitspraken van uw Geschillencommissie, maar die doodleuk een dove hoogbejaarde Limburger achter de rug van die dure zaakwaarnemer opbelt om het ‘riante’ bedrag van 3.000 euro te bieden, in plaats van de 60% van €9.529,20 = €5.717,52 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de dag dat de klacht voor het eerst schriftelijk aan AEGON is voorgelegd, in ieder geval vanaf 2005. Abject en infaam, verre van smetteloos.

Vanwege belemmering van de rechtsgang door rechtstreekse benadering van de juridisch ongeschoolde consument buiten zijn of haar gevolmachtigde en het achterhouden van relevante documenten uit het klachtdossier, verzoek ik uw Klachteninstituut tevens dringend om op grond van artikel 44 jo. 24 Reglement het handelen of nalaten wat strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die ook voor AEGON gelden, te melden aan het college dat met de tuchtrechterlijke beoordeling van dit handelen of nalaten is belast. In casu de Autoriteit Financiële Markten, de Tuchtraad Financiële Dienstverlening, het College Bescherming Persoonsgegevens en/of het College voor de Rechten van de Mens. Eventueel ambtshalve aan te vullen.

CONCLUSIE

AEGON is tot op de dag van vandaag schromelijk tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover een hoogbejaarde spaarder, die nog even een aanvullend pensioentje of een stukje erfenis bijelkaar wilde sparen. Ook leuk voor de (klein)kinderen. Een zorgplicht die niet ophoudt op moment dat een product anders afloopt dan ook de bank zelf zich had voorgesteld. Voorlichting, totstandkoming, doelstellingen, klachtafhandeling: een veelheid aan te kwader trouw geschonden normen waardoor [X] meent dat AEGON rechtens gehouden is om de volledige schade te vergoeden inclusief wettelijke rente vanaf betaaldatum en volledige kosten.

Met vriendelijke groet,

J. Terpstra
ClaimConcept

Bijlage(n):

- Bijlage 1 - OM-14-00035, oordeel Ombudsman d.d. 24 april 2014
- Bijlage 2 - Aegon-OvAN dupliek Grolleman 2013 KNN 053 d.d. 24 april 2013
- Bijlage 3 - Aegon-OvAN verweer Grolleman 2013 KNN 053 d.d. 20 maart 2013
- Bijlage 4 - [X]-CC klacht d.d. 24/25 januari 2013
- Bijlage 5 - [X]-CC gespreksverslag 21 februari 2013