

## Concept

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening  
prof. mr. C.E. du Perron  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Van : J. Terpstra  
Datum : 5 mei 2014  
Betreft : Klacht van mevrouw [Y] over Aegon  
Uw kenmerk : OM-14-00035/KS

Geachte heer Du Perron,

Inzake opgemelde klacht van mevrouw [Y] over AEGON, ontvingen wij een positieve oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening d.d. 24 april 2014. AEGON heeft inmiddels bij e-mail van 5 mei 2014 aangegeven niet bereid te zijn om overeenkomstig het oordeel van de Ombudsman enige schadevergoeding te betalen.

Hierna volgt de klachtomschrijving, waar nodig voorzien van bijlagen. Daarnaast ontvangt u separaat het daartoe geëigende klachtformulier met verklaring zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement.

[Y] ontkent al hetgeen AEGON in de fase Ombudsman heeft gesteld, indien en voor zover hierna niet uitdrukkelijk wordt erkend. [Y] handhaaft al hetgeen bij desbetreffende klachtbehandeling is gesteld, vanwege de ongefundeerde weigering van AEGON, volgt grotendeels een herhaling van zetten.

### De klacht

[Y] meent op basis van haar persoonlijke omstandigheden recht te hebben op volledige schadevergoeding. Zij is als Ghanees vluchteling in 1996 illegaal naar Nederland gekomen, met weinig meer talenkennis dan haar moedertaal Twi. Om via uitzendbureaus te mogen werken als schoonmaakster, heeft [Y] kort daarop een voorlopige verblijfsvergunning gekregen die om de vijf jaar moest worden verlengd. Eind 1998 heeft [Y] op advies van Spaarbeleg/NHAK het SprintPlan afgesloten als spaarplan ten behoeve van de latere studie en levensonderhoud van haar in Ghana achtergebleven tienjarige zoon. [Y] is inmiddels geen vluchteling meer met verblijfsvergunning, zij is op 24 mei 2006 in het huwelijk getreden met de heer [X], die tot op de dag van vandaag haar correspondentie verzorgt.

[Y] heeft uit hoofde van haar SprintPlan met nummer 072.99.37.968 schade geleden. Deze schade wordt door haar begroot op het bedrag dat zij voor het SprintPlan aan AEGON heeft betaald, te vermeerderen met kosten ex. Artikel 6:86 BW. [Y] heeft van haar karige loon  $60 * € 68,07 = €4.084,20$  betaald en bovendien aanzienlijke (overbodig dubbele) kosten gemaakt voor juridische bijstand.

### 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. Hoewel de Ombudsman terecht heeft geoordeeld dat [Y] toch tijdig heeft geklaagd, volgt hierna een herhaling om te schetsen hoe ver AEGON gaat om maar vooral niets te hoeven vergoeden.

Zowel AEGON als ook uw secretariaat Ombudsman waren kortgeleden nog van mening dat de interne klachtprocedure (IKP) nog niet was afgerond, op moment dat [Y] bij brief van 16 februari 2013 via ClaimConcept haar klacht aangaande SprintPlan bij het Kifid indiende. Een levenslange interne klachtprocedure? Inmiddels is de beroepstermijn voor voorbeelduitspraak 2013-332 inzake Sprintplan verstreken zonder dat AEGON zelf beroep heeft ingesteld en is op 3 januari 2014 de klacht opnieuw voorgelegd aan uw Klachteninstituut.

Nadat de Ombudsman oordeelde dat de interne klachtprocedure nu wel (geheel) was doorlopen, wil AEGON nu plotseling doen voorkomen dat [Y] eerder al had moeten klagen bij de klachtencommissie DSI, één van de rechtsvoorgangers van het Kifid. AEGON heeft [Y] echter nooit gewezen op de

mogelijkheid om haar klacht ten aanzien van haar 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 2009<sup>1</sup> Beursklacht zich namens [Y] heeft gericht tot AEGON. Alleen al het onderwerp doet anders vermoeden:

*Betreft: Hernieuwde stuiting verjaring vorderingen effectenleaseovereenkomsten:  
072.99.37.968*

En dat is natuurlijk ook zo. [Y] heeft meteen na de eindafrekening 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 en sinds eind 2008 weer op individueel niveau met AEGON moeten onderhandelen, via Beursklacht.

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 Ombudsman, 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.<sup>2</sup>

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 [Y] 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 onaanvaardbaar zware last. Met als norm een inkomen van ongeveer 10% boven bijstandsniveau, maar dat terzijde.

[Y] heeft via Spirit/Beursklacht (zie bijvoorbeeld **Bijlage 1**) diverse malen haar (inkomens-)gegevens verstrekt, met het in 1999 iets hoger belastbaar inkomen ad f 10.417,- een voor AEGON nog steeds ongewenst niveau ver onder de zelfverklearde norm. En dus wordt tot vervelens toe ook gevraagd om de inkomensgegevens van haar huidige echtgenoot Schild.

De (secretaris van de) Ombudsman Financiële Dienstverlening was op 28 februari 2013 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<sup>3</sup> 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<sup>e</sup> alinea)*

Helder taal, niet waar?

#### **Totstandkoming overeenkomst**

AEGON wil doen geloven dat het SprintPlan rechtstreeks op initiatief van [Y] tot stand is gekomen, waarna op 30 november 1998 een welkomstpakket zou zijn toegestuurd. Ook hier geeft AEGON bewust geen openheid van zaken: brief en een door [Y] ondertekend exemplaar van het Sprintplan ontbreken. Niet zo verwonderlijk, want de werkelijkheid is anders.

Uit het uiteindelijk pas bij Dupliek-OM ingebrachte inschrijfformulier (1) blijkt dat [Y] bij het aangaan van haar SprintPlan persoonlijk geadviseerd door het Nationaal Hypotheek & Assuratiekantoor van

<sup>1</sup> Verweer AEGON-OM 6 februari 2014, Bijlage 1

<sup>2</sup> Repliek ClaimConcept-OM 10 maart 2014, Bijlage 1

<sup>3</sup> Repliek ClaimConcept-OM 10 maart 2014, Bijlage 2

Spaarbeleg, een 100% dochter van AEGON die het SprintPlan nadrukkelijk presenteerde als een vorm van veilige vermogensgroei met het sparen van een relatief laag maandbedrag, bij uitstek geschikt als studiespaarplan voor haar toen tienjarige zoon in Ghana. De naiëve Ghanese [Y] die op grond van het Certificaat<sup>4</sup> dacht dat zij tenminste gegarandeerd 8,3% rente op haar maandinleg zou krijgen<sup>5</sup>...

Het Spaarbeleg ‘100% dochter van AEGON’ SprintPlan bestaat uit een veelheid aan (onderliggende) verbintenissen. Bij het SprintPlan van [Y] is helemaal geen lening verstrekt, waarmee vervolgens participaties ‘Spaarbeleg GarantieFonds januari 99/03’ zouden zijn aangekocht. Het is in essentie slechts een kansovereenkomst, met als referentie de waarde van een kunstmatig intern fonds. Het is een synthetische constructie, waarbij [Y] na 60 maanden en tegen betaling van f 9.000 inleg, de stijging ten opzichte van de referentiewaarde boven f 22.500 krijgt uitgekeerd.

Een peperdure ‘call-optie’, die pas positief rendement oplevert vanaf een waarde boven f 31.500 ofwel een stijging van 40%. Een stijging die voor de multinational AEGON spotgoedkoop OTC met al dan niet exotische derivaten is af te dekken.

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 SprintPlan<sup>6</sup> en over Groeivermogen.<sup>7</sup> 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 [Y] geen bezwaar heeft wanneer uw Klachteninstituut zelf de onderliggende constructie ook zou onderzoeken, is dat onnodig voor zover uw Commissie op de andere individuele gronden reeds tot het oordeel zou komen dat [Y] 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 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 een deel van deze uitspraken om aan te tonen dat de Hoge Raad met zijn arresten van 5 juni 2009<sup>8</sup> 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, 3<sup>e</sup> alinea)

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

<sup>4</sup> Verweer AEGON-OM 6 februari 2014, Bijlage 5

<sup>5</sup> Bijlage 1, blad 2 vraag 14

<sup>6</sup> Gerechtshof Amsterdam 3 maart 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:581, rov. 2.8 en 2.9

<sup>7</sup> Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 25 maart 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:2357, rov. 4.11

<sup>8</sup> HR 5 juni 2009, LJN BH 2815 (De Treek/Dexia), rov.4.1.

*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.

De Hoge Raad heeft in zijn arresten echter direct al de kanttkening 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.<sup>9</sup>

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:<sup>10</sup>

*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 [Y] geldt dat haar ‘omstandigheden van het geval’ wezenlijk verschilt van de effectenlease-relatie waar het arrest De Treek/Dexia ziet. Anders dan AEGON wil doen geloven, heeft [Y] het SprintPlan niet rechtstreeks gesloten, het is haar 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 [Y]. Deze mocht bovendien vertrouwen op hetgeen AEGON via tussenpersoon ARC aan voorlichting gaf (vgl. HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725).

De (on)deskundigheid en doelstellingen van [Y] 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 [Y] totaal niet aansloot bij het SprintPlan. [Y] was absoluut niet in aanmerking gekomen voor SprintPlan als studiespaarplan voor haar zoon in Ghana, AEGON had haar 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<sup>11</sup> in deze klacht over de achterbakse benaderingswijze van juridisch ongeschoolde gedupeerden die de directe bescherming ontberen van de Advocatenwet. Gefiatteerd door de 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<sup>e</sup> alinea)*

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

<sup>9</sup> HR 5 juni 2009, LJN BH 2811, rov.4.1 en HR 5 juni 2009, LJN BH 2815, rov.4.1.

<sup>10</sup> HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, rov.3.4.2.

<sup>11</sup> Replik ClaimConcept-OM 10 maart 2014, Bijlage 3

*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<sup>e</sup> 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).<sup>12</sup> Bij een discutabele standaard eigen schuldverdeling van 60/40, en jammer maar helaas onder de appelpgrens 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 nooit een schikkingsvoorstel voor [Y] 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 heeft gemachtigde hier net op tijd een stokje voor kunnen steken, nadat AEGON Consument eind 2012 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 [Y], 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.

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. [Y] meent op basis van haar 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 [Y] absoluut van afgeweken moet worden.

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, assuredtussenpersoon, timmerman of schoonmaakster, Nederlander of Ghanese vluchteling, 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.

---

<sup>12</sup> Bindend Advies inzake GC-12-00028 van 15 november 2013, gepubliceerd als Uitspraak 2013-329

### **(Interne) Klachtprocedure**

[Y] 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<sup>e</sup> 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.*

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 Ganheese vluchteling, die alles voor haar familie over heeft. Voorlichting, totstandkoming, doelstellingen, klachtafhandeling: een veelheid aan geschonden normen waardoor [Y] meent dat AEGON rechtens gehouden is om haar volledige schade te vergoeden inclusief wettelijke rente en kosten.

Met vriendelijke groet,

J. Terpstra  
ClaimConcept

### **Bijlage(n):**

Bijlage 1 - Spirit-AEGON vragenlijst 9 februari 2007