

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer mr. M.J.M. Fennis
Postbus 93257
2509 AG 's-GRAVENHAGE

AEGON Bank N.V.

Postbus 35, 8900 AA Leeuwarden

Nevelgaarde 60, Nieuwegein
Telefoon 088 - 344 00 88
www.aegon.nl
KvK Utrecht 30100799

Behandeld door
M. Kieft
Tel.: (058) 244 36 04

Uw kenmerk
GC-14-00237

Ons kenmerk
072.99.37.968

Leeuwarden
2 juli 2014

Betreft: De klacht van mevrouw [Y]

Geachte heer Fennis,

Hierbij treft u onze reactie op de klacht van mevrouw [Y] zoals verwoord in zijn brief van 1 mei 2014.

1. DE KLACHT

- 1.1 De Klacht van [Y] heeft betrekking op een SprintPlan overeenkomst (**de Overeenkomst**). De Overeenkomst is [Y] op 30 november 1998 met AEGON Bank N.V. (**Aegon**) aangegaan.
- 1.2 [Y] beklagt zich erover dat de eigenschappen van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende risico's hem niet duidelijk waren en dat Aegon de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.
- 1.3 Aegon zal hieronder op de Klacht reageren. Hieruit zal blijken dat de Klacht van [Y] niet in behandeling kan worden genomen, althans niet kan slagen, althans dat daar in ieder geval niet de door [Y] gestelde gevolgen aan kunnen worden verbonden.

2. FEITEN

- 2.1 Op 16 november 1998 heeft [Y] het inschrijfformulier SprintPlan ingevuld, ondertekend en aan Aegon opgestuurd (**Productie 1**).
- 2.2 Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon op 30 november 1998 aan [Y] een welkoms[i] pakket verstuurd, bestaande uit (i) een begeleidende brief (zie voor een voorbeeld **Productie 2**), (ii) de Overeenkomst (**Productie 3**), (iii) de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan **Productie 4**), (iv) de Specifieke bepalingen van het Aegon Garantiefonds (**Productie 5**) en een brochure over het SprintPlan (**Productie 6**).
- 2.3 De Overeenkomst is ingegaan op 4 januari 1999 en had een looptijd van 5 jaar. De overeenkomst is geëindigd op 31 december 2003.
- 2.4 [Y] betaalde onder de Overeenkomst vanaf 4 januari 1999 maandelijks een bedrag van € 68,07 aan rente. In totaal heeft [Y] een bedrag van € 4.084,20 aan rente betaald.

3. DE KLACHT IS NIET ONTVANKELIJK

- 3.1 Alvorens in te gaan op de Klacht van [Y] zoals die u nu voorligt, wenst Aegon eerst in te gaan op het verloop van de interne klachtprocedure van [Y] bij Aegon.
- 3.2 In 2005 heeft Stichting Spirit zich tot Aegon gericht en aangegeven dat zij door honderden klanten was gemachtigd om de tussen Aegon en haar klanten gesloten SprintPlan-overeenkomsten te

vernietigen c.q. te ontbinden. In dat kader heeft de advocaat van Stichting Spirit Aegon in 2005, 2006 en 2007 diverse lijsten doen toekomen met namen van honderden klanten (in totaal meer dan 1.400) die zich in dat verband bij Stichting Spirit hadden aangesloten. Uit intern onderzoek is gebleken dat de naam van [Y] voorkomt op de lijst met 354 namen die de advocaat van Stichting Spirit op 20 april 2005 aan Aegon heeft verstuurd.

- 3.3 Stichting Spirit is in 2005 een gerechtelijke procedure jegens Aegon gestart. Op 20 december 2006 heeft Rechtbank Utrecht¹ de vorderingen van Stichting Spirit afgewezen en op 16 september 2008 heeft het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem², het vonnis van Rechtbank Utrecht van 20 december 2006 in ieder opzicht bekrachtigd.
- 3.4 Bij brief van 26 maart 2009 (**Productie 7**) heeft Beursklacht zich vervolgens namens [Y] gericht tot Aegon. Beursklacht was van oordeel dat Aegon jegens [Y] verplicht is de door [Y] uit hoofde van zijn Overeenkomst geleden schade te vergoeden wegens (i) misleiding, (ii) schending van de op Aegon rustende zorgplicht, (iii) schending van het know your customer-beginsel, (iv) schending van de saldbewakingsplicht en (v) het ontbreken van de benodigde vergunningen.
- 3.5 Bij brief van 14 mei 2009³ aan Beursklacht (**Productie 8**) heeft Aegon aangegeven dat zij het niet eens is met de stellingen van Beursklacht. Voorts heeft Aegon te kennen gegeven dat zij uit coulance overwegingen bereid was om te kijken of [Y] op grond van haar persoonlijke omstandigheden ten tijde van de totstandkoming van haar Overeenkomst in aanmerking kwam voor een regeling.
- 3.6 Bij brief van 27 april 2010 (**Productie 9**) heeft Beursklacht Aegon in het bezit gesteld van informatie over de persoonlijke situatie van [Y] en gevraagd of Aegon bereid was (uit coulance overwegingen) een voorstel te doen.
- 3.7 Bij brief van 10 mei 2010 (**Productie 10**) heeft Aegon op de brief van beursklacht gereageerd. Aegon heeft aangegeven dat zij zonder de inkomensgegevens van de partner van [Y] niet kon beoordelen of [Y] in aanmerking kwam voor een coulanceregeling. Op deze brief heeft Aegon nimmer een inhoudelijke reactie en/of aanvullende gegevens ontvangen.
- 3.8 Bij brief van 19 december 2012 (**Productie 11**) heeft [Y] geïnformeerd naar de status van haar klacht betreffende haar overeenkomst.
- 3.9 Bij brief van 27 december 2012 (**Productie 12**) heeft Aegon op de brief van [Y] gereageerd.
- 3.10 Bij e-mail gedateerd 2 januari 2013 (**Productie 13**) heeft de gemachtigde van [Y], de heer Terpstra van ClaimConcept (**Terpstra**), Aegon laten weten dat [Y] zich tot hem gewend heeft met zijn klacht ter zake van de Overeenkomst.
- 3.11 Bij e-mail van 4 januari 2013 (Productie 14) heeft Aegon richting [Y] (met een copie naar Terpstra) op de e-mail van Terpstra gereageerd.
- 3.12 Op 8 januari 2013 heeft Aegon telefonisch contact opgenomen met [Y]. Mevrouw [Y] was niet aanwezig, haar echtgenoot (de heer Schild) echter wel. Tijdens dit gesprek heeft de heer Schild Aegon onder meer medegedeeld (i) dat mevrouw [Y] en hij al ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst samenwoonden, (ii) dat hij ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst een baan had en uit dien hoofde inkomen genoot, (iii) dat hij voor de totstandkoming van de Overeenkomst van [Y] met een andere aanbieder van effectenlease-overeenkomsten meerdere effectenlease-overeenkomsten had gesloten en bekend was met de werking en inhoud van dergelijke overeenkomsten, (iv) dat hij zich destijds heeft verdiept in het product SprintPlan en kennis had genomen van de productinformatie, (v) dat hij er vanwege de garantiebepaling vanuit ging dat het product geschikt was voor [Y] en haar om die reden heeft geadviseerd de Overeenkomst af te sluiten en (vi) dat hij [Y] in dat verband heeft doorverwezen naar de tussenpersoon, in casu het Nationaal Hypotheek & Assuratiekantoor.

¹ Zaaknummer/rolnummer: 199436 / HA ZA 05 -1677

² Zaaknummer 104.003.148

³ Deze brief bevindt zich niet in het archief van Aegon doch is door [Y] als bijlage bijgesloten bij haar reactie op het verweerschrift van Aegon van 6 februari 2014.

- 3.13 Aegon heeft de echtgenoot van [Y] medegedeeld dat Aegon altijd bereid is om in overleg met de klant te bekijken of deze in aanmerking komt voor een coulanceregeling. Aegon heeft daarbij aangegeven dat [Y] zich tijdens dit gesprek mocht laten bijstaan door haar gemachtigde.
- 3.14 Bij brief d.d. 28 januari 2013 (**Productie 15**) heeft Aegon [Y] nogmaals gewezen op het feit dat Aegon uit coulance overwegingen bereid was om met haar over haar klacht te praten en dat zij zich bij dit gesprek kon laten bijstaan door Terpstra. Ook Terpstra is ermee bekend dat Aegon altijd met de klant zelf, ook als deze wordt bijgestaan door derden, is gesprek wenst te gaan om te bekijken of een geschil op minnelijke wijze is op te lossen.
- 3.15 Bij brief van 24 januari 2014 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening Aegon in kennis gesteld van het feit dat [Y] ter zake van haar Overeenkomst een klacht aan hem heeft voorgelegd. Bij brief van 24 april 2014 heeft de Ombudsman zijn advies aan partijen kenbaar gemaakt.
- 3.16 Artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat de consument zijn klacht schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Kifid moet voorleggen binnen drie maanden, te rekenen van de dagtekening van de brief waarin de Aangeslotene definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt, en de consument heeft gewezen op de mogelijkheid zijn klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Kifid voor te leggen.
- 3.17 Artikel 15.2 van dit Reglement bepaalt vervolgens dat, indien de Aangeslotene de consument bij schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid voor te leggen, of indien de Aangeslotene niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, de consument zijn klacht binnen redelijke termijn aan het Kifid moet voorleggen. Artikel 15.2 bepaalt voorts dat daarbij als uitgangspunt geldt een termijn van drie maanden nadat de aanleiding voor het indienen van zijn klacht is ontstaan.
- 3.18 Aegon heeft de stellingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten, waaronder [Y], had ingenomen gemotiveerd bestreden. Voorts heeft Aegon de vorderingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten bij Aegon had ingediend, gemotiveerd afgewezen. Aegon is oordeel dat haar standpunt in de procedure bij Rechtbank Utrecht en later - tijdens de hoger beroep procedure bij het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem - kwalificeert als een definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
- 3.19 Aegon is voorts van oordeel dat ook haar brief van 14 mei 2009 aan Beursklacht kwalificeert als een definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
- 3.20 Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de Klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat [Y] deze niet binnen een redelijke termijn nadat Aegon haar standpunt terzake van haar stellingen kenbaar had gemaakt aan het Kifid heeft voorgelegd. Het enkele feit dat Aegon zich uit coulance-overwegingen zowel in 2009 als ook in 2013 bereid heeft getoond te kijken of [Y] in aanmerking komt voor een regeling doet daar niets aan af.
- 3.21 Zoals aangegeven heeft Rechtbank Utrecht de vorderingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten had ingediend afgewezen en heeft het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem in hoger beroep het vonnis van Rechtbank Utrecht bekrachtigd. Onder verwijzing naar artikel 14.1, b Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is Aegon van oordeel dat uw Commissie ook om die reden de klacht niet in behandeling kan nemen.
- 3.22 [Y] stelt dat Aegon in een brief van 24 april 2013 aan de Deken van de Orde van Advocaten Arrondissement Noord-Nederland heeft aangegeven dat zij ten aanzien van de klachten van klanten die worden bijgestaan door Terpstra nog geen definitief standpunt heeft ingenomen en dat de interne klachtenprocedure nog niet geheel is doorlopen. [Y] is van oordeel dat dit standpunt in tegenspraak is met het standpunt van Aegon zoals verwoord in haar brief aan de Ombudsman van 6 februari 2014 en welk standpunt Aegon hierboven heeft herhaald.

3.23 Aegon wijst erop dat de brief van 24 april 2013 geen betrekking heeft op klachten van klanten van Aegon over overeenkomsten die zij met Aegon hebben gesloten. Anders dan [Y] wil doen geloven heeft de brief van de 24 april 2013 betrekking op een klacht van Terpstra jegens de heer Grolleman in zijn hoedanigheid van advocaat in loondienst bij Aegon. Terpstra is van oordeel dat de heer Grolleman - in zijn hoedanigheid van advocaat - in strijd handelt met de Gedragsregels voor de advocatuur aangezien medewerkers van de afdeling waar hij leiding aan geeft rechtstreeks contact opnemen met klanten die door hem worden bijgestaan.

3.24 Om haar standpunt te onderbouwen citeert [Y] een passage uit de brief van 24 april 2013. Deze passage dient gelezen te worden in het licht van de klacht van Terpstra jegens de heer Grolleman en heeft geen betrekking op de klacht van [Y] over haar SprintPlan-overeenkomst die reeds in 2003 is geëxpireerd en waarbij Aegon kort na de expiratedatum [Y] schriftelijk heeft geïnformeerd over het resultaat van de SprintPlan-overeenkomst. Aegon herhaalt dat zij voor wat betreft de Overeenkomst in 2009 haar definitieve standpunt aan (de belangen) behartiger van) [Y] kenbaar heeft gemaakt.

4. DE OVEREENKOMST

A. Het SprintPlan

4.1 Het SprintPlan was een beleggingsproduct. Bij het SprintPlan werd een lening verstrekt. Met het bedrag van deze lening werden participaties in het Aegon GarantieFonds aangekocht⁴.

4.2 Door met geleend geld te beleggen kon direct een substantieel startkapitaal worden aangewend voor de aankoop van participaties in het Aegon Garantiefonds.

4.3 Het Aegon GarantieFonds volgde de indices van de drie belangrijkste beurzen ter wereld en bood daardoor een bijzonder gespreide vorm van beleggen.

4.4 Het SprintPlan had een looptijd van 5 jaar. De belegger betaalde gedurende de looptijd enkel en alleen rente over het voorgesloten bedrag (de lening). Na vijfjaar werd de waarde van de belegging uitgekeerd, minus het door Aegon voorgesloten bedrag. Daarbij bood het Aegon GarantieFonds de belegger de garantie dat het voorgesloten bedrag na vijf jaar nooit in waarde gedaald kon zijn.

B. Ontvangst informatiemateriaal

4.5 [Y] is de Overeenkomst niet op stel en sprong aangegaan.

4.6 Zoals hierboven aangegeven heeft haar partner, die zelf ervaring had met beleggen met geleend geld, zich uitgebreid in het SprintPlan verdiept en haar over het product geïnformeerd c.q. geadviseerd.

4.7 Om de overeenkomst af te sluiten heeft hij meerdere stappen moeten ondernemen, en heeft hij dus op verschillende momenten gelegenheid gehad om zich te beraden over de eigenschappen van de Overeenkomst en de mogelijke (financiële) consequenties die de Overeenkomst voor hem zouden kunnen hebben.

(a) [Y] heeft in de eerste plaats contact gehad met het Nationaal Hypotheek & Assurantiekantoor.

(b) Het Nationaal Hypotheek & Assurantiekantoor heeft [Y] vervolgens geïnformeerd over de Overeenkomst.

(c) [Y] heeft het inschrijfformulier ingevuld en naar Aegon opgestuurd.

(d) Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon aan [Y] een zogenaamd Welkomspakket[t] toegezonden, waarin waren opgenomen (i) een begeleidende brief, (ii) de Overeenkomst met vermelding van de te verrichten transactie, van de aankoopsom, de aanvangsdatum, de looptijd en de einddatum van de Overeenkomst, het rentepercentage, het

⁴ Zie de Overeenkomst, de brochure SprintPlan, de Algemene Voorwaarden en de specifieke Bepalingen van het Aegon Garantiefonds

door [Y] verschuldigde maandbedrag alsmede de eerste en de laatste maand waarin het maandbedrag verschuldigd was, (iii) de Algemene voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan, (iv) de Specifieke Bepalingen van het Aegon Garantiefonds en (v) de brochure SprintPlan.

(e) [Y] kon tot de aanvangsdatum van de Overeenkomst de Overeenkomst kosteloos beëindigen.

4.8 Aan [Y] is voorafgaand aan en bij het sluiten van de Overeenkomst uitgebreide informatie verstrekt over de kenmerken van de Overeenkomst en de daaraan verbonden risico's.

4.9 Op de inhoud van het informatiemateriaal zal hierna onder C nader worden ingegaan.

4.10 [Y] heeft tijd gekregen om het informatiemateriaal te bestuderen en had op basis daarvan alsnog voor de aanvangsdatum kunnen besluiten de overeenkomst niet aan te gaan. In dit verband bepaalt artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg Sprintplan:

Acceptatie van een inschrijfformulier door AEGON bank geschiedt onder de opschortende voorwaarde dat de Cliënt niet voorafgaand aan de aanvangsdatum van het desbetreffende Spaarbeleg SprintPlan-contract schriftelijk, per fax of telefonisch heeft kenbaar gemaakt alsnog van het sluiten van dat Spaarbeleg SprintPlan-contract af te zien.

4.11 Voorts bepaalt de brief die Aegon na ontvangst van het inschrijfformulier aan [Y] heeft toegestuurd:

Uiteraard heeft u tot de ingangsdatum van uw SprintPlan nog de gebruikelijke bedenktijd. Binnen deze termijn kunt u uw SprintPlan telefonisch of schriftelijk zonder kosten of verplichtingen opzeggen.

C. Inhoud informatiemateriaal

4.12 [Y] stelt dat de Overeenkomst haar is aangeboden als een vorm van veilige vermogensgroei, bij uitstek geschikt als studiespaarplan⁵.

4.13 Na bestudering van het informatiemateriaal had het [Y] echter onmogelijk kunnen ontgaan dat (i) de inleg werd aangewend voor de aankoop van participaties in het Aegon Garantiefonds, waarvoor steeds een beleggingsrisico geldt en (ii) de participaties met geleend geld werden gefinancierd. Bij herhaling wordt daarin duidelijk gemaakt dat het gaat om de aankoop van participaties, dat Aegon de aankoop van de participaties financiert en dat de belegger rente betaalt. Voorts wordt expliciet gewezen op de risico's die zijn verbonden aan beleggen.

4.14 De belegger werd er in de brochure onmiskenbaar op gewezen dat werd belegd in het Spaarbeleg Garantiefonds:

*Het voorgeschoten bedrag wordt meteen voor u belegd in het Spaarbeleg Garantiefonds.
(pagina 2 van de brochure)*

4.15 Expliciet waarschuwde de brochure dat beleggen risico's met zich brengt:

De waarde van uw belegging kan fluctueren. In het verleden behaalde rendementen bieden geen garantie voor de toekomst (pagina 2 van de brochure)

4.16 Dat werd belegd blijkt ook uit de SprintPlan-overeenkomst. Daarin werd expliciet bepaald wat het bedrag is dat werd belegd en dat werd belegd in het Spaarbeleg Garantiefonds.

4.17 Dat participaties werden aangekocht in het Spaarbeleg Garantiefonds bleek ook uit de brief en uit de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan die Aegon na ontvangst van het inschrijfformulier aan de klant toestuurde.

⁵ Zie pagina 3 van de brief van 5 mei 2014 van [Y]

(i) *Beleggen met geleend geld*

4.18 De brochure is volstrekt duidelijk over het feit dat bij SprintPlan met geleend geld wordt belegd:

Op basis van dit gekozen maandbedrag schiet Spaarbeleg direct een groot bedrag voor. Uw maandinleg is namelijk een vergoeding (rente) voor het bedrag dat Spaarbeleg u voorschiet. (pagina 2 van de brochure)

4.19 Ook uit de Overeenkomst wordt duidelijk dat er met geleend geld wordt belegd. In de Overeenkomst wordt nadrukkelijk aangegeven welke rente de klant verschuldigd is.

4.20 [Y] had ook om een andere reden moeten begrijpen dat zij belegde met geleend geld. Er werden immers participaties voor haar gekocht op de in de Overeenkomst vermelde ingangsdatum, terwijl zij bij aanvang niet de aankoopssom aan Aegon hoefde te betalen. Zij had daaruit kunnen en moeten afleiden dat bij het SprintPlan de aankoopssom door Aegon werd voorgesloten.

(ii) *Hoge Raad over informatiemateriaal*

4.21 Dat uit het verstrekte informatiemateriaal duidelijk bleek dat de maandtermijnen rente over een lening waren, is ook zo bevestigd in de inmiddels uitgekristalliseerde jurisprudentie rond de effectenlease producten, met name in de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009. De stelling van [Y] dat zij meende dat het SprintPlan een risicoloos spaarproduct was, kan gezien deze uitspraken van de Hoge Raad en lagere rechtspraak niet worden gehandhaafd. Immers, de Hoge Raad overweegt uitdrukkelijk dat deelnemers niet konden menen te sparen.⁶

Het oordeel van het hof dat de deelnemers aan de overeenkomst, handelend als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consumenten, op grond van de aan hen ter beschikking gestelde informatie moesten begrijpen dat het niet ging om een spaarconstructie maar om beleggen met geleend geld en dat zij om die reden het risico liepen dat hun maandelijkse inleg verloren kon gaan, is niet onbegrijpelijk. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat het hof heeft vastgesteld - in cassatie niet bestreden - dat de overgelegde brochures alle (in uiteenlopende, maar vergelijkbare bewoordingen) vermelden dat sprake was van het voorschieten van een bedrag door Aegon, waarover maandelijks een vergoeding (rente) diende te worden betaald, dat het voorgesloten bedrag werd belegd in een daartoe genoemd fonds, dat op zeker moment het resultaat van de belegging verminderd met het voorschot aan de wederpartij van Aegon zou worden uitgekeerd, dat de waarde van de belegging kon fluctueren, dat in het verleden behaalde rendementen geen garantie voor de toekomst vormden, dat in verband met het voorschot een bepaalde minimumwaarde van de belegging werd gegarandeerd en dat nergens een vast rendement of vaste uitkering wordt toegezegd, terwijl dezelfde gegevens in formelere bewoordingen tot uitdrukking worden gebracht in de samenvatting van de algemene voorwaarden op de achterzijde van het inschrijfformulier. Daarbij wordt er voorts op gelet dat het hof in aanmerking heeft genomen en heeft kunnen nemen dat van de consumenten mocht worden verwacht dat zij zich vooraf redelijke inspanningen getroostten om de betekenis van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en risico's te doorgronden, en dat de in de brochures opgenomen aanprijzingen, loftuitingen en voorbeelden met prudentie dienden te worden beschouwd.

(onderstreping AEGON)

4.22 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat ook voor [Y] geldt dat zij niet heeft gemeend, en ook niet kon menen, dat zij spaarde. Ook kon zij begrijpen dat de verschuldigde maandtermijnen bestonden uit rente over de lening.

⁶ Hoge Raad 5 juni 2009, LJN BH 2822, r.o. 4.3.7.

4.23 [Y] heeft juist gekozen voor een beleggingsproduct waarbij men maandelijks rente betaalt voor een lening waarmee participaties zijn aangeschaft. De kenmerken van het product blijken duidelijk uit de tekst van het informatiemateriaal.

5 KLACHTEN

5.1 [Y] doet in haar klacht beroep op enkele grondslagen, te weten op dwaling en misleiding, en op schending van de zorgplicht.

A. Dwaling en misleidende reclame

5.2 [Y] doet een beroep op dwaling en misleiding. In dit verband stelt zij dat zij veronderstelde te sparen, aangezien het SprintPlan haar tijdens een persoonlijk gesprek met Nationaal Hypotheek & Assurantiekantoor zou zijn aangeboden "als een vorm van veilige vermogensgroei, bij uitstek geschikt als studiespaarplan". Daardoor heeft zij gedwaald, dan wel is zij misleid.

5.3 Het beroep op dwaling en misleidende reclame moet worden verworpen.

5.4 De Hoge Raad heeft in zijn uitspraken van 5 juni 2009 bepaald dat een belegger geen beroep kan doen op dwaling, als hij de beschikking had over informatiemateriaal en als hij dit heeft kunnen bestuderen. Daarnaast mag van hem worden verwacht dat hij de stukken met de nodige aandacht en oplettendheid leest en zich rekenschap geeft van de inhoud daarvan. Tevens oordeelt de Hoge Raad dat het op de weg van de belegger ligt om, alvorens de effectenlease-overeenkomst aan te gaan, zich redelijke inspanningen te getroosten om de inhoud van de effecten-overeenkomst te begrijpen.⁷ Aegon verwijst hier ook naar de uitspraak van uw Commissie in een andere zaak over een effectenlease-product, waarin deze tot hetzelfde oordeel als de Hoge Raad is gekomen:⁸

Naar het oordeel van de Commissie moet het Consument bij aandachtige kennisneming van dit contractsformulier duidelijk zijn geworden dat de overeenkomst niet zonder risico zou zijn. Daarin is immers vermeld dat er sprake is van een geldlening en van de verplichting om een eventueel tekort na verkoop van de aandelen aan te zuiveren. Hij kon erin vinden dat de overeenkomst mede de aanschaf en op termijn de verkoop van aandelen inhield. De Commissie beschouwt als feit van algemene bekendheid dat beleggen in aandelen gepaard gaat met koersrisico's zodat zulke beleggingen verlies kunnen meebrengen.

Consument moet derhalve in dit geval worden verweten dat hij, onervaren op het terrein van beleggen, de overeenkomst is aangegaan zonder zich te verdiepen in, en zo nodig te informeren omtrent, de precieze aard van de overeenkomst en de potentiële omvang van de daaraan verbonden risico's.

In het vorenstaande ligt besloten dat de Commissie verwerpt de namens Consument opgeworpen stelling dat Consument nimmer door Aangeslotene is geweest op de omstandigheden dat sprake was van beleggen met geleend geld en de grote financiële risico's verbonden aan de overeenkomst, met name de mogelijkheid van het ontstaan van een restschuld bij of voor afloop van de looptijd van de overeenkomst en dat om deze reden sprake is van dwaling.

5.5 Daarnaast heeft de Hoge Raad in deze arresten, waaronder een arrest over een Overeenkomst, geoordeeld dat ook een beroep op misleidende reclame niet kan slagen. Aegon verwijst hier ook naar de uitspraken van uw Commissie in een negental andere zaken over een effectenlease-product, waarin uw Commissie eveneens een beroep op dwaling en misleiding verworpen heeft⁹.

⁷ Zie HR 5 juni 2009, UN BH2811, r.o. 4.4.5 en HR 5 juni 2009, UN BH2815, r.o. 4.4.5.

⁸ Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011/ 280 d.d. 14 oktober 2011

⁹ 2013-329, 2013-330, 2013-331 en 2013-332 d.d. 15 november 2013 en 2014-07, 2014-08, 2014-09, 2014-010 en 2014-011 d.d. 7 januari 2014

- 5.6 In het licht van deze uitspraken van de Hoge Raad en uw Commissie kan het beroep op dwaling en misleidende reclame door [Y] niet slagen. Ten eerste had [Y] de beschikking over informatiemateriaal. Uit dit informatiemateriaal heeft zij kunnen opmaken dat zij belegde met geleend geld en dat zij risico liep op een restschuld.
- 5.7 Daarnaast had [Y] voldoende tijd om het informatiemateriaal te bestuderen. Voor de Overeenkomst gold dat zij deze tot de ingangsdatum zonder kosten of verplichtingen kon beëindigen.
- 5.8 Als [Y] het informatiemateriaal aandachtig en met een zekere oplettendheid had doorgelezen, zou hij zich bewust geworden zijn van de kenmerken van de Overeenkomst. Als er nog iets onduidelijk was geweest, had het conform de arresten van de Hoge Raad op zijn weg gelegen om zich beter te laten voorlichten voordat hij naliet de Overeenkomst voor de ingangsdatum te beëindigen.
- 5.9 [Y] suggereert dat door Aegon geen lening is verstrekt en niet daadwerkelijk participaties zijn aangekocht. Dit wordt door Aegon nadrukkelijk betwist. Aegon is van oordeel dat dit is een volstrekt ongefundeerde stelling betreft waarvan [Y] geen enkel bewijs overlegt terwijl dit wel van hem mag worden verwacht en verlangd.
- 5.10 [Y] verwijst in dit verband naar de procedure die door de Vereniging Consument en Geldzaken tegen Aegon aangespannen en eist dat uw Commissie bij de beoordeling van de onderhavige zaak met deze procedure rekening houdt. Aegon vindt deze eis onbegrijpelijk omdat in die procedure nog geen arrest is gewezen en derhalve niet bekend is hoe de rechter zal oordelen over de stellingen van Vereniging Consument en Geldzaken, welke stellingen door Aegon worden betwist.
- 5.11 Het beroep op dwaling en misleidende reclame kan dus niet slagen.

B. Zorgplicht

- 5.12 [Y] doet voorts nog een beroep op schending van de zorgplicht. [Y] stelt in dit verband dat AEGON de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door niet te informeren naar (i) zijn financiële situatie ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, (ii) zijn ervaring met beleggen en (iii) zijn beleggingsdoelstellingen.
- 5.13 Het is onjuist dat Aegon - naast het inwinnen van informatie over de inkomens- en vermogenspositie van [Y] ten tijde van het aangaan van de overeenkomst - onderzoek had behoren te doen naar de deskundigheid en de doelstellingen van [Y]. Dat dit zo zou zijn volgt niet uit de zorgplicht-arresten voor aanbieders van effectenleaseproducten.
- (a) Arresten Hoge Raad 5 juni 2009
- 5.14 Voor deze procedure is van belang dat de Hoge Raad op 5 juni 2009 arrest heeft gewezen in drie effectenleasezaken. In die arresten heeft hij onder andere een oordeel gegeven over de vraag of de aanbieder van een effectenleaseproduct een bijzondere zorgplicht heeft en wat die zorgplicht inhoudt.
- 5.15 De Hoge Raad heeft in diens arresten vastgesteld dat er slechts een bijzondere zorgplicht op Aegon 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.
- 5.16 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:
- i) De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
 - ii) 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.

- iii) 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. De Hoge Raad formuleert dat als volgt:¹⁰

*In gevallen waarin bij onderzoek door de aanbieder zou zijn gebleken dat de inkomens- en vermogenspositie van de afnemer naar redelijke verwachting toereikend was [om] de rente en aflossing te voldoen, zullen deze schadeposten in beginsel geheel voor rekening van de afnemer moeten worden gelaten, aangezien deze schade dan geheel kan worden toegeschreven aan de omstandigheid dat, naar de afnemer wist of behoorde te weten, met geleend geld is belegd. (...)
Van de restschuld zal in beginsel steeds een deel voor rekening van de afnemer kunnen worden gelaten.*

- iv) Wanneer echter komt vast te staan dat het inkomen en vermogen destijds niet toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, kan de schadevergoeding ook een deel van de betaalde rente en aflossing omvatten.¹¹

(b) Gevolgen van de arresten voor deze procedure

5.17 Bij toepassing van de maatstaven van de Hoge Raad uit deze arresten moet worden geconcludeerd dat de schade – wegens eigen schuld – geheel voor rekening van [Y] zal moeten blijven.

Geen causaal verband tussen schending informatieplicht en schade

5.18 Aangezien [Y] tot op heden – ondanks diverse verzoeken van Aegon – heeft nagelaten informatie te verstrekken over het inkomen en vermogen van haar partner ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, betwist AEOGN bij gebrek aan wetenschap dat het inkomen en vermogen van [Y] het aangaan van de Overeenkomst in redelijkheid niet zou toelaten. [Y] is in ieder geval in staat geweest om de termijnen te voldoen.

5.19 Als men nu de normen van de Hoge Raad toepast, komt men tot de conclusie dat er geen causaal verband bestaat tussen de schending van de informatieplicht en de schade.

5.20 [Y] heeft zonder problemen de maandtermijnen kunnen voldoen. In een situatie als deze, waarin de inkomens- en vermogenspositie toereikend is, wordt het causale verband niet zonder meer aangenomen - conform de arresten van 5 juni 2009. De belegger zal dat moeten bewijzen. Dat bewijs heeft [Y] niet geleverd.

Eigen schuld

5.21 Zoals gezegd heeft de Hoge Raad geoordeeld dat, als de inkomens- en vermogenspositie naar redelijke verwachting toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, de schade, voor zover die uit de rente

¹⁰ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.6.3 en HR 5 juni 2009, LJN BH2811 (Levob/B.), r.o. 4.7.13.

¹¹ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.6.3 en HR 5 juni 2009, LJN BH2811 (Levob/B.), r.o.4.7.13.

en aflossing bestaat, in zijn geheel voor rekening van de belegger blijft op grond van artikel 6:101 BW (eigen schuld). De schadevergoeding blijft dan beperkt tot een deel van de restschuld.

- 5.22 Zoals gezegd heeft [Y] alle maandtermijnen tijdig en volledig voldaan. Verder heeft [Y] geen enkele informatie gegeven, laat staan enig bewijs overgelegd van het inkomen en vermogen van haar partner ten tijde van het aangaan van de overeenkomst.
- 5.23 Daarnaast merkt Aegon op dat er in deze zaak ook nog andere omstandigheden zijn die wijzen op een grote mate van eigen schuld. [Y] stelt dat zij dacht dat het SprintPlan een spaarproduct was. Zoals Aegon hierboven al uiteengezet heeft, moet [Y] na doorlezen van het informatiemateriaal hebben begrepen dat er bij het SprintPlan wordt belegd met geleend geld.
- 5.24 Uit het feit dat [Y] dacht dat zij met de Overeenkomst ging sparen, mag dus worden afgeleid dat zij zich dus onvoldoende heeft ingespannen om de Overeenkomst te begrijpen, voordat zij deze aanging. Dit kan alleen haar zelf worden aangerekend.
- 5.25 Dit alles betekent - volgens de arresten van 5 juni 2009 - dat [Y] de vermeende schade zelf zal moeten dragen.

(c) Omstandigheden van het geval

- 5.26 [Y] stelt dat de Hoge Raad in haar arrest 6 september 2013 (X/NBG Finance) een nadere uitleg heeft gegeven aan "de omstandigheden van het geval".
- 5.27 In de zaak X/NBG Finance ging het niet over aanbieders van een effectenleaseproduct, zoals Aegon, en de zorgplicht die op hen rust. In de zaak X/NBG Finance bespreekt de Hoge Raad (de omvang van) de zorgplicht die rust op een financiële dienstverlener die door een consument werd benaderd voor een op zijn specifieke situatie toegesneden advies, meer in het bijzonder een advies betreffende het oversluiten van een hypothecaire lening teneinde lagere maandlasten te realiseren. In dat specifieke geval werd een verdergaande zorgplicht aangenomen. De Hoge Raad is van oordeel dat de relatie tussen de consument en NBG Finance wezenlijk verschilt van de standaard effectenlease-relatie waarop de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009 betrekking hebben. Het arrest van 6 september 2013 is dus niet van toepassing op de aanbieding van effectenleaseproducten, daarvoor gelden de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

(d) Afwijkend oordeel Geschillencommissie

- 5.28 Aegon maakt uitdrukkelijk bezwaar tegen de afwijkende uitspraken van uw Commissie ter zake van effectenlease-overeenkomsten. De afwijking van uw Commissie van de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009 ziet op de inhoud en reikwijdte van de zorgplicht, een mogelijkheid tot betwisting van het causaal verband en de verdeling van de schade. Een verklaring voor deze afwijking is door uw Commissie nimmer gegeven.
- 5.29 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 hij 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 ter zake van restschuldproducten". De Hoge Raad heeft in deze arresten rekening gehouden met de specifieke kenmerken van effectenleaseproducten. De drie procedures die hebben geleid tot de drie arresten van 5 juni 2009 waren immers opgezet als proefprocedures. De procedures waren juist zo breed mogelijk opgezet om zo veel mogelijk informatie te verkrijgen voor de afdoening van geschillen met betrekking tot effectenleaseproducten.
- 5.30 Uw Commissie oordeelt naar Nederlands recht, waarvan de jurisprudentie van de Hoge Raad onderdeel uitmaakt. Dit is opgenomen in het Reglement. Zo luidt artikel 9.2 van dit reglement: "De Geschillencommissie beoordeelt een klacht naar het Nederlands recht" en spreekt artikel 37.8 van "recente vaste jurisprudentie" van de burgerlijke rechter die aanleiding kan geven tot verkorte behandeling. In eerdere versies van het Reglement was ook nog opgenomen dat de Commissie ondermeer de wet en de rechtspraak als beslissingsmaatstaf hanteert, met betrekking waartoe het Kifid heeft bevestigd dat het huidige reglement op dat punt geen wijziging beoogt. Uw Commissie is bij de

beoordeling van de aan haar voorgelegde klachten dus gebonden aan de geldende wet en jurisprudentie.

- 5.31 Geheel ten overvloede merkt Aegon op dat toen uw Commissie op 9 september 2010 definitief haar koers bepaalde inzake aandelenlease in het toen geldende reglement expliciet was opgenomen dat de Geschillencommissie zich in haar beoordeling laat leiden door, ondermeer, de rechtspraak (artikel 19.2).
- 5.32 Uw Commissie staat bovendien niet los van de burgerlijke rechter. Indien een klacht al is beslecht door de burgerlijke rechter kan uw Commissie zich daar niet alsnog een oordeel over vormen (artikel 14.1 (b) Reglement). Daarnaast biedt het Reglement Aegon de mogelijkheid om bij de burgerlijke rechter in hoger beroep te gaan indien het belang dat met de zaak gemoeid is voor Aegon meer dan EUR 5 miljoen bedraagt (artikel 43.2 Reglement). Bij een dergelijk hoger beroep zullen de arresten van de Hoge Raad onderdeel uitmaken van het toetsingskader van de burgerlijke rechter. Ook hieruit volgt dat beoogd is dat uw Commissie hetzelfde toetsingskader hanteert als de Nederlandse rechter. Dat uw Commissie hier zonder nadere motivering aan voorbij gaat, leidt tot inefficiënte geschilbeslechting en rechtsonzekerheid. Het afwijkende oordeel van uw Commissie belemmert Aegon in de efficiënte afwikkeling van klachten over effectenlease producten, nu Aegon zich daarin conformeert aan de arresten van de Hoge Raad.
- 5.33 Uw Commissie is met haar oordeel ten onrechte voorbijgegaan aan het oordeel van de Hoge Raad in de richtinggevende arresten van 5 juni 2009. Zoals hierboven duidelijk is gemaakt, had uw Commissie de Hoge Raad op grond van haar eigen Reglement moeten volgen.
- 5.34 Op grond van de jurisprudentie van de Hoge Raad had uw Commissie aldus moeten toetsen of de inkomens- en vermogenspositie van de klagers ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst aanvaardbaar of onaanvaardbaar was. Bij onaanvaardbaar komt alle schade (de door [Y] aan Aegon betaalde rente) voor vergoeding in aanmerking (uiteraard met toepassing van de eigen schuld correctie). Bij aanvaardbaar komt alleen de restschuld (met toepassing van de eigen schuld correctie) voor vergoeding in aanmerking (daarvan was in het onderhavige geval geen sprake). Uw Commissie heeft ten onrechte deze leer van de Hoge Raad niet toegepast. Zij heeft ten onrechte, zonder de inkomens- en vermogenspositie van klagers te toetsen, in de genoemde zaken geoordeeld dat de schade bestaat uit inleg, rente en de restschuld.
- 5.35 Door deze handelwijze gaat uw Commissie er volledig aan voorbij dat het doen van onderzoek naar de inkomens- en vermogenspositie van de klant en zijn of haar eventuele partner op het moment van het aangaan van de overeenkomst in veel gevallen niet tot een andere uitkomst zou hebben geleid: de overeenkomst zou gewoon gesloten zijn. In dat geval is er wat Aegon betreft, conform de arresten van de Hoge Raad, geen grond om schade bestaande uit inleg te vergoeden.

6 WETTELIJKE RENTE

- 6.1 [Y] vordert wettelijke rente maar geeft niet aan met ingang van welke datum zij deze vordert.
- 6.2 AEGON heeft hierboven al uiteengezet waarom de Klacht van [Y] niet kan worden toegewezen. In het verlengde daarvan kan ook de wettelijke rente niet worden toegewezen.
- 6.3 Mocht uw Commissie desondanks oordelen dat er plaats is voor een vergoeding van wettelijke rente, dan wenst Aegon het volgende op te merken.
- 6.4 Wettelijke rente ziet op vergoeding van de schade die wordt geleden ten gevolge van een vertraging in de voldoening van een geldsom. In lijn hiermee is wettelijke rente alleen verschuldigd over de tijd dat de schuldenaar in verzuim is met de voldoening van de verschuldigde som (art. 6:119 lid 1 BW). In het onderhavige geval zou een mogelijk verzuim pas intreden nadat [Y] Aegon terzake in gebreke heeft gesteld (art. 6:81 jo art. 6:82 BW). Hiervoor zou zijn vereist dat [Y] Aegon een schriftelijke aanmaning tot nakoming doet toekomen, waarin hij (i) een termijn stelt binnen welke Aegon aan de vermeende verbintenis tot betaling zou moeten voldoen, en (ii) Aegon aansprakelijk stelt voor de vertraging.

- 6.5 Alleen wanneer de ontvanger van een onverschuldigde betaling te kwader trouw is, kan deze van rechtswege in verzuim zijn (artikel 6:205 BW). De situatie doet zich alleen voor wanneer de ontvanger direct bij de ontvangst wist of vermoedde dat het betaalde hem niet verschuldigd was.¹² Deze situatie heeft zich hier niet voorgedaan. Ook wanneer de ontvanger zich later alsnog bewust wordt van de onverschuldigheid, blijft overigens een ingebrekestelling vereist.¹³
- 6.6 Voor de vermeende vordering uit hoofde van onverschuldigde betaling (tengevolge van de vernietiging van de overeenkomst), geldt bovendien dat [Y] deze pas kan instellen na vernietiging van de overeenkomst. Logischerwijs kan pas nadien sprake zijn van vertraging in de voldoening daarvan, namelijk op het moment dat niet aan de vordering wordt voldaan.
- 6.7 [Y] heeft Aegon tot op heden niet in gebreke gesteld. Als er al wettelijke rente kan worden toegewezen, is dat hoogstens vanaf het moment van uitspraak van de Geschillencommissie.

7 KOSTENVERGOEDING

- 7.1 [Y] doet een beroep op vergoeding van kosten. Aegon veronderstelt dat [Y] daarmee doelt op de kosten voor rechtsbijstand. [Y] heeft zijn vordering niet nader gespecificeerd.
- 7.2 Aegon heeft hierboven al uiteengezet waarom de Klacht van [Y] niet kan worden toegewezen. In het verlengde daarvan kan er conform artikel 40.9 Reglement geen kostenvergoeding worden toegewezen aan [Y].
- 7.3 Slechts indien uw Commissie [Y] geheel of gedeeltelijk in het gelijk zal stellen, wenst Aegon het volgende op te merken.
- 7.4 Conform artikel 40.9 van het Reglement bepaalt uw Commissie, indien zij de consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, dat de kosten van de consument in verband met het
- aanhangig maken en de behandeling van de Klacht, door de aanbieder dienen te worden vergoed. De kosten bedragen de door de consument betaalde eigen bijdrage en het liquidatietarief zoals dit door de rechtelijke macht wordt toegepast, met een maximum van € 5.000.
- 7.5 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.
- 7.6 Uw Commissie heeft op 7 januari 2014 in een vijftal zaken - waarin klagers werden bijgestaan door Terpstra - de hoogte van de kosten van rechtsbijstand naar billijkheid begroot op basis van één punt volgens het Liquidatietarief rechtbanken en hoven (kantongerecht). Aegon is van oordeel dat in de onderhavige zaak geen reden aanwezig is om de toe te kennen kosten voor rechtsbijstand te begroten op meer dan één punt.

8. BEWIJSAANBOD

- 8.1 Onder protest daartoe gehouden te zijn, biedt Aegon aan al haar stellingen te bewijzen met alle middelen rechtens, in het bijzonder door het horen van getuigen.

9. CONCLUSIE

- 9.1 In het licht van het bovenstaande verzoekt Aegon uw Commissie de Klacht van [Y] niet te behandelen vanwege het feit dat de klacht reeds in 2006 respectievelijk in 2008 tot een beslissing van een rechter heeft geleid, de Klacht niet ontvankelijk te verklaren vanwege het feit dat [Y] niet tijdig zijn klacht aan

¹² Zie Pari. Gesch. Boek 6, p. 812. Zie hierover ook Scheltema, onverschuldigde betaling (1997), p. 163 e.v.: "Slechts dan kan worden gezegd dat de ontvanger het goed te kwader trouw heeft aangenomen, als hij het als hem toekomend heeft geaccepteerd, hoewel hij wist of vermoedde dat het hem niet verschuldigd was. De term "te kwader trouw" is hier in subjectieve zin gebruikt, in overeenstemming met het taalgebruik",

¹³ Pari. Gesch. Boek 6, p. 812.

het Kifid heeft voorgelegd, althans de Klacht af te wijzen, althans de door Aegon aan [Y] te betalen bedrag te beperken op grond van eigen schuld aan de zijde van [Y].

Hoogachtend,

AEGON Financiële Diensten B.V.

S.A. Bantema

PRODUCTIES

- Productie 1: Inschrijfformulier SprintPlan
- Productie 2: Voorbeeld van de begeleidende brief
- Productie 3: SprintPlan overeenkomst
- Productie 4: Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan
- Productie 5: De Specifieke bepalingen van het Aegon Garantiefonds
- Brochure 6: Brochure SprintPlan
- Productie 7: de brief van 26 maart 2009 van Beursklacht aan Aegon
- Productie 8: de brief van 14 mei 2009 van Aegon aan Beursklacht
- Productie 9: de brief van 27 april 2010 van Beursklacht aan Aegon
- Productie 10: de brief van 10 mei 2010 van Aegon aan Beursklacht
- Productie 11: de brief van 19 december 2012 van [Y] aan Aegon
- Productie 12: de brief van 27 december 2012 van Aegon aan [Y]
- Productie 13: de e-mail van 2 januari 2013 van Terpstra aan Aegon
- Productie 14: de e-mail van 4 januari 2014 van Aegon aan [Y]
- Productie 15: de brief van 28 januari 2013 van Aegon aan [Y]