

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
mr. A.C. Monster  
Postbus 93257  
2509 AG 's-GRAVENHAGE

**AEGON Bank N.V.**

---

**Postbus 23014, 8900 MZ Leeuwarden**  
Lange Marktstraat 11, Leeuwarden  
Telefoon (058) 244 33 03 (Vermogenslijn)  
Fax (058) 244 36 18  
e-mail via [www.aegon.nl](http://www.aegon.nl)

Bij beantwoording vermelden

Uw kenmerk  
OM-14-02833

Doorkiestelefoon      Leeuwarden  
(058) 244 3604      26 september 2014

Onderwerp: **Klacht van [Z] inzake de SprintPlan overeenkomst met nummer [1]**

Geachte heer Monster,

Naar aanleiding van uw brief van 28 augustus 2014 doen wij u hierbij onze reactie toekomen op de klacht van [Z] zoals verwoord in zijn klachtformulier met bijlage van 11 juni 2014.

### **De klacht**

De klacht van [Z] heeft betrekking op een SprintPlan overeenkomst. Voor zover wij de klacht goed begrijpen beroept [Z] zich op misleiding.

[Z] stelt schade te hebben geleden. Deze schade wordt door hem begroot op een bedrag gelijk aan (i) de door hem betaalde rente, (ii) de eigen administratiekosten, (iii) de kosten voor Vereniging Consument en Geldzaken en (iv) de kosten van rechtsbijstand.

### **Het indienen van een klacht bij het Kifid**

Alvorens nader in te gaan op de wijze van totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst, op het informatiemateriaal dat [Z] daarbij heeft ontvangen en op de klacht van [Z], vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Bij brief d.d. 24 februari 2003 heeft [Z] een klacht ingediend over de SprintPlan overeenkomst. [Z] heeft daarbij aangegeven dat wanneer Aegon zijn vragen niet (tijdig) beantwoord, hij zijn klacht zal "laten publiceren" in een groot landelijk dagblad.

Bij brief d.d. 27 februari 2003 heeft Aegon op zijn brief gereageerd.

Bij brief d.d. 3 maart 2003 heeft [Z] aangegeven dat hij met een beroep op misleiding de door hem betaalde rente, vermeerderd met wettelijke rente terug wenst te ontvangen.

Bij brief d.d. 6 maart 2003 heeft Aegon op zijn brief gereageerd en zijn vordering afgewezen.

Op 31 juli 2003 is de SprintPlan overeenkomst van [Z] geëxpireerd.

Bij brief d.d. 4 augustus 2003 heeft [Z] aangegeven dat hij zich heeft aangesloten bij de Vereniging Consument & Geldzaken.

Bij brief d.d. 7 augustus 2003 heeft Aegon op zijn brief gereageerd.

Blad 2

Bij brief d.d. 13 augustus 2003 heeft Aegon [Z] op de hoogte gesteld van het resultaat van zijn SprintPlan overeenkomst. [Z] was derhalve vanaf dat moment op de hoogte van de gevolgen van de expiratie van de SprintPlan overeenkomst, althans kon daarvan op de hoogte zijn.

Bij e-mail d.d. 28 februari 2005 heeft [Z] zich wederom tot Aegon gewend met vragen c.q. klachten over de SprintPlan overeenkomst.

Bij brief d.d. 15 maart heeft Aegon op zijn e-mail gereageerd. Aegon heeft daarbij aangegeven dat zij graag met hem in gesprek gaat over zijn SprintPlan overeenkomst. In dat verband heeft Aegon getracht telefonisch contact met hem op te nemen, helaas zonder succes.

In 2011 heeft [Z] zich wederom tot Aegon gewend. [Z] wenst te weten of Aegon bereid is het geschil ter zake van de SprintPlan overeenkomst op minnelijke wijze op te lossen.

Bij 3-mail d.d. 5 augustus 2011 heeft Aegon [Z] nader over haar coulanceregeling geïnformeerd. Aegon heeft daarbij aangegeven over welke stukken zij dient te beschikken om te kunnen beoordelen of hij voor een coulanceregeling in aanmerking komt.

Bij e-mail d.d. 5 augustus 2011 heeft [Z] aangegeven dat hij Aegon op korte termijn in het bezit zal stellen van informatie die inzicht geeft in zijn persoonlijke situatie bij aanvang van het SprintPlan.

Bij e-mail d.d. 26 november 2011 heeft [Z] geïnformeerd naar de status van zijn dossier.

Bij e-mail d.d. 15 december 2011 heeft Aegon op zijn e-mail gereageerd. Aegon heeft daarbij aangegeven dat zij tot op heden nog geen informatie c.q. documenten van hem heeft ontvangen.

Bij e-mail van 15 mei 2012 heeft [Z] Aegon alsnog de benodigde documenten doen toekomen. Daarnaast heeft hij aangegeven bereid te zijn het geschil op minnelijke wijze op te lossen op voorwaarde dat Aegon bereid was 75% van de door hem betaalde rente te restitueren.

Bij brief d.d. 30 mei 2012 heeft Aegon aangegeven dat [Z] op grond van de bij haar bekende feiten en omstandigheden niet in aanmerking komt voor een coulance regeling.

Bij e-mail d.d. 8 juni 2012 heeft [Z] aangegeven dat hij niet akkoord gaat met het standpunt van Aegon.

Bij brief van 27 juni 2012 heeft Aegon haar standpunt omtrent haar coulanceregeling nader toegelicht.

Bij e-mail d.d. 3 juni 2014 heeft de heer Terpstra zich namens [Z] tot Aegon gewend. Onder verwijzing naar artikel 35 WBP vroeg de heer Terpstra inzage in en afschriften van de door Aegon ten name van [Z] verwerkte persoonsgegevens.

Bij e-mail d.d. 4 juni 2014 heeft Aegon [Z] nader geïnformeerd.

Blad 3

Bij e-mail d.d. 10 juni 2014 heeft de heer Terpstra namens [Z] Aegon een aanbod gedaan om het geschil op minnelijke wijze op te lossen.

Bij e-mail d.d. 11 juni 2014 heeft Aegon aangegeven dat zij geen aanleiding ziet om haar standpunt ten aanzien van haar coulanceregeling, zoals verwoord in haar brief van 27 juni 2012, te herzien.

Artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (het Reglement) 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.

Artikel 15.2 van het 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.

Gelet op het feit dat [Z] (i) sinds 2003 bekend is met het standpunt van Aegon ter zake van misleiding en (ii) sinds juni 2012 bekend is met het standpunt van Aegon ter zake van de vraag of hij in aanmerking komt voor een coulance regeling, verzoek ik u - onder verwijzing naar artikel 15.1 jo. 15.2 van het

Reglement - te verklaren dat de klacht van [Z] niet in behandeling kan worden genomen. Voor het geval u van oordeel bent dat de klacht wel kan worden behandeld treft u hieronder onze inhoudelijke reactie aan op de klacht van [Z].

### **Totstandkoming overeenkomst**

Na ontvangst van het door [Z] ondertekende inschrijfformulier SprintPlan heeft Aegon op 25 juni 1998 aan [Z] een welkomstpakket toegezonden, inclusief de SprintPlan overeenkomst.

De SprintPlan overeenkomst had een looptijd van vijfjaar. De SprintPlan overeenkomst liep van 3 augustus 1998 tot en met 31 juli 2003.

De maandelijkse betaling bedroeg € 68,07 (NLG 150,-). Op basis van deze maandtermijn was een bedrag groot € 10.210,05 (NLG 22.500,-) belegd in het Spaarbeleg Garantiefonds augustus 98/03.

Het Spaarbeleg Garantiefonds volgde de koersontwikkelingen van een samengestelde index met fondsen uit verschillende sectoren.

Tijdens de looptijd van de SprintPlan overeenkomst betaalde de belegger maandelijks alleen rente. Na afloop maakte de belegger aanspraak op de potentiële stijging die de index na vijfjaar heeft gemaakt. Het grootste risico dat doorgaans kleeft aan beleggen met geleend geld is dat de belegger na afloop met een restschuld wordt geconfronteerd, doordat de opbrengst van de verkoop van de participaties op de einddatum onvoldoende is om de lening terug te betalen.

Dit risico bestond niet bij het SprintPlan. Het SprintPlan voorzag namelijk in de garantie dat de verkoopprijs van iedere participatie op de einddatum minimaal gelijk was aan de koopprijs die daarvoor bij aanvang was betaald (de garantiewaarde).

Blad 4

[Z] heeft aan alle betalingsverplichtingen voldaan. In totaal heeft hij € 4.084,20 aan rente betaald. De SprintPlan overeenkomst is zonder restschuld geëindigd. Aangezien de waarde van het Spaarbeleg Garantiefonds op de einddatum van de SprintPlan overeenkomst hoger was dan op de datum waarop de SprintPlan overeenkomst was ingegaan heeft [Z] uit hoofde van de SprintPlan overeenkomst € 306,30 ontvangen.

### **Het informatiemateriaal**

Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon [Z] uitgebreid geïnformeerd over de kenmerken van het SprintPlan en de daaraan verbonden risico's. Op 25 juni 1998 heeft Aegon aan [Z] een welkomstpakket verstuurd, achtereenvolgens bestaande uit een namens Aegon ondertekende SprintPlan overeenkomst (bijlage 1), een exemplaar van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage 2), de Specifieke Bepalingen van het Spaarbeleg Garantiefonds (zie bijlage 3) en een brochure over het SprintPlan (zie bijlage 4).

[Z] is op het inschrijfformulier en in artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden nadrukkelijk gewezen op de bedenktijd die hem werd gegund, binnen welke periode hij kosteloos van de SprintPlan overeenkomst had kunnen afzien. In dit geval duurde de bedenktijd voor de SprintPlan overeenkomst van 25 juni 1998 (de dag waarop de SprintPlan overeenkomst werd aangegaan) tot 3 augustus 1998 (de aanvangsdatum van de SprintPlan overeenkomst). In die periode kon [Z] het informatiemateriaal uit het welkomstpakket bestuderen en had hij desgewenst alsnog kunnen besluiten de SprintPlan overeenkomst niet aan te gaan.

Uit het informatiemateriaal blijkt duidelijk dat:

- het SprintPlan een beleggingsproduct was;
- de aankoopprijs van de participaties werd voorgeschoten;
- het voorgeschoten bedrag na het verstrijken van de looptijd werd afgelost met de garantiewaarde;
- de bedragen die maandelijks werden betaald, als rente moeten worden aangemerkt;
- de maandelijkse rentebetalingen mogelijk niet terugverdiend zouden worden.

### **Misleiding**

Zoals aangegeven is [Z] van oordeel dat hij is misleid.

Wij zijn van mening dat het [Z] na bestudering van het informatiemateriaal onmogelijk had kunnen ontgaan dat er sprake was van een beleggingsproduct, waarbij het risico bestond dat [Z] zijn maandelijkse rentebetalingen mogelijk niet zou terugverdienen. De stelling van [Z] ten aanzien van misleiding kan Aegon dan ook niet plaatsen.

### **Schending zorgplicht**

Op 5 juni 2009 heeft de Hoge Raad arrest gewezen in drie effectenleasezaken. In die arresten heeft zij onder andere een oordeel gegeven over de vraag of de aanbieder van een effectenleaseproduct een bijzondere zorgplicht heeft en wat die zorgplicht inhoudt.

De Hoge Raad heeft in haar arresten vastgesteld dat er slechts een bijzondere zorgplicht op de aanbieder van een effectenleaseproduct 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.

Blad 5

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:

1. De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
2. 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.
3. 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.
4. Wanneer echter komt vast te staan dat de inkomens- en vermogenspositie destijds niet toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, kan de schadevergoeding ook een deel van de betaalde rente en aflossing omvatten.

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 zij deze richtlijnen heeft gegeven "*met het oog op een praktische, efficiënte en zo mogelijk uniforme beoordeling van geschillen omtrent andere effectenlease-overeenkomsten, zowel terzake van aflossingsproducten als terzake van restschuldproducten*".

AEGON conformeert zich met haar coulancregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven. Om die reden hebben wij [Z] bij e-mail van 5 augustus 2011 nader over onze coulancregeling geïnformeerd. Wij hebben in deze e-mail aangegeven dat wij bereid zijn om te bekijken of hij in aanmerking komt voor onze coulancregeling. Daarbij hebben wij hem gewezen op de voorwaarde van onze coulancregeling.

Deze voorwaarde houdt in dat indien [Z] voor onze coulancregeling in aanmerking wenst te komen hij ons nader dient te informeren over zijn persoonlijke situatie ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst en dat wij zonder deze informatie niet kunnen beoordelen of hij voor onze coulancregeling in aanmerking komt. [Z] heeft Aegon uiteindelijk bij e-mail d.d. 15 mei 2012 nader over zijn persoonlijke situatie geïnformeerd. Zoals hierboven aangegeven heeft Aegon op basis van de door hem verstrekte gegevens geconcludeerd dat hij niet voor een coulancregeling in aanmerking kwam.

## **Standpunt Commissie van Beroep**

Op 1 juli 2014 heeft de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (de **Commissie van Beroep**) uitspraak gedaan over een effectenlease zaak. In deze uitspraak heeft de Commissie van Beroep aanwijzingen gegeven voor de beoordeling van effectenlease zaken.

Bij brief van 17 juli 2014 heeft CE. du Perron, in zijn hoedanigheid van Voorzitter Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te kennen gegeven dat de Geschillencommissie

Blad 6

Financiële Dienstverlening (de **Geschillencommissie**) zich aan de uitspraak van de Commissie van Beroep gebonden acht en dat zij voornemens is bij de inhoudelijke beoordeling van geschillen over effectenlease de aanwijzingen van de Commissie van Beroep te gaan volgen. Kort gezegd komen de aanwijzingen van de Commissie van Beroep erop neer dat de Geschillencommissie - bij gegrondbevinding van een klacht over een effectenlease product – de door de Aangeslotene te betalen schadevergoeding als volgt zal vaststellen:

Restschuld: Indien de Consument de restschuld heeft voldaan dient de Aangeslotene 60% van de restschuld aan de Consument terug te betalen. Dit impliceert dat als de Consument de restschuld niet heeft voldaan Aegon nog betaling kan vorderen van 40% van de restschuld.

Rente: De Consument maakt slechts aanspraak op vergoeding van rente indien reeds bij aanvang van de effectenlease overeenkomst vaststond dat de rente voor het gezinsinkomen een onevenredig zware last zou vormen. Of sprake is van een onevenredig zware last dient te worden bepaald door toepassing van de zogenaamde "Hof-formule". Het is aan de Consument om onder aanvoering van relevante gegevens aannemelijk te maken dat er sprake is geweest van een onevenredige zware last.

## **Gevolgen van de aanwijzingen van de Commissie van Beroep**

Zoals aangegeven heeft [Z] in verband met zijn SprintPlan overeenkomst gedurende een periode van 5 jaar maandelijks een bedrag groot € 68,07 aan rente heeft betaald. Van een restschuld was geen sprake.

Voor het onderhavige geschil betekenen de aanwijzingen van de Commissie van Beroep derhalve dat [X] slechts in aanmerking komt voor vergoeding van (een deel) van de door hem aan Aegon betaalde rente als hij aannemelijk kan maken dat het bedrag groot € 68,07 - gelet op het gezinsinkomen - bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst een onevenredig zware last vormde.

In mei 2012 heeft [Z] Aegon nader geïnformeerd over zijn inkomen bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst. Uit deze informatie bleek dat het inkomen [Z] bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst (gemiddeld) netto € 1.675,- per maand bedroeg (inclusief vakantiegeld) en dat hij € 245,- per maand aan alimentatie diende te betalen. Meer informatie heeft [Z] niet aan Aegon verstrekt.

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat [Z] er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat reeds bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst vaststond dat het bedrag groot € 68,07 voor zijn gezinsinkomen een onevenredig zware last vormde. Onder verwijzing naar de aanwijzingen van de Commissie van Beroep is Aegon derhalve van oordeel dat [Z] geen aanspraak maakt op vergoeding van (een deel) van de door hem aan Aegon betaalde rente.

Blad 7

## **Conclusie**

Wij zijn van oordeel dat de klacht door u niet in behandeling kan worden genomen dan wel dat de klacht ongegrond is.

## **Tenslotte**

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

S.A. Bantema  
Aegon