

Concept

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

Van : J. Terpstra
Datum : 17 november 2014
Betreft : Klacht van de heer [Z] over Aegon
Uw kenmerk : **OM-14-002833/TL**

Geachte heer Monster,

Inzake opgemelde klacht, ontving ik bij brief van 9 oktober 2014 het verweerschrift van 26 september 2014 van AEGON inzake de heer [Z].

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

De klacht

[Z] meent op basis van zijn persoonlijke omstandigheden recht te hebben op volledige schadevergoeding. Na zijn echtscheiding heeft [Z] in juni 1998 het SprintPlan afgesloten als aanvullende studiefinanciering voor zijn vier kinderen, waarbij hij na vijf jaar tenminste een ‘Garantiewaarde’ van f20.925 dacht te mogen ontvangen. [Z] heeft uit hoofde van zijn SprintPlan een schade geleden ter grootte van het bedrag dat hij voor het SprintPlan aan AEGON heeft betaald, te vermeerderen met kosten ex. Artikel 6:86 BW. [Z] heeft niet alleen $60 * €68,07 = €4.084,20$ betaald, maar bovendien aanzienlijke (overbodig dubbele) kosten voor juridische bijstand.

[Z] heeft meteen bij beëindiging van het Sprintplan bij AEGON geklaagd en zich aangesloten bij de collectieve artikel 3:305a BW procedure van de Vereniging Consument en Geldzaken, die nog steeds aanhangig is bij gerechtshof Amsterdam. Naar aanleiding van een persoonlijk bericht op het forum van Tros Radar, heeft [Z] zich onlangs voor een individuele claim ook bij ClaimConcept aangesloten en de bereidheid getoond zich aan de collectieve procedure van VC&G te onttrekken.

Het indienen van een klacht bij het Kifid

Het meest verstrekkende verweer van AEGON anno 2014 betreft opeens de ontvankelijkheid van dergelijke klachten. Er zijn echter legio voorbeelden waarin een aanvankelijk standaard ‘Njet’ door de inspanningen van deskundige belangenbehartigers en natuurlijk voortschrijdend inzicht toch nog veranderde in aangenamere standpunten.

Meteen na de aanmelding van [Z], heb ik AEGON dan ook van de klacht in kennis gesteld en verzocht om het complete klachtdossier bij AEGON. Hoewel AEGON rechtstreeks aan [Z] nog wel data heeft verstrekt (nog steeds) zonder bijbehorende stukken, heeft behandelaar Mario Kieft bij email van 4 juni 2014 tevens te kennen gegeven eerst enkele uitspraken van de Commissie van Beroep af te willen wachten. Raar, want die gaan helemaal niet over SprintPlan maar over Vliegwielen.

Om zelf geen tijd te verliezen heb ik AEGON mijn schadeberekening op basis van de jongste jurisprudentie gestuurd en kort daarop de klacht alvast voorgelegd aan het Klachteninstituut voor een bemiddelingspoging. Gezien de daaropvolgende proceshandelingen, kennelijk een gepasseerd station.

AEGON stelt nu bij Verweer dat [Z] sinds juni 2012 al bekend is met een definitief standpunt van AEGON ter zake van de vraag of hij in aanmerking komt voor een coulanceregeling. Getriggerd door berichten van AEGON-medewerkers op het consumentenforum van het Tv-programma Tros Radar die zich voordeden als gedupeerden, worden klagers aangemoedigd om toch vooral contact op te nemen met AEGON voor deze ‘soepele’ coulanceregeling. Er lijkt daarbij sprake van een permanente regeling, waarin het standpunt kan wisselen al naar gelang de bewijzen die klagers zelf nog (kunnen) leveren.

Diverse klagers zijn er op die manier ingeluisd, zo ook [Z]. Ondanks de nog lopende collectieve procedure van Vereniging Consument en Geldzaken, wilde hij graag het boek sluiten, ook al zou dat slechts een gedeeltelijke genoegdoening betekenen. Ondanks waarschuwingen op het forum van Radar tegen de nepjuichverhalen over de uiterst coulante houding van AEGON, hebben consumenten als [Z] daarop toch de gevraagde inkomensgegevens verstrekt. Om daarna door AEGON genadeloos het bos in te worden gestuurd met ongekende list en bedrog. Driedelige witteboorden.

De financiële situatie bij aanvang zou volgens die lokvogels daarbij weliswaar één van de vele criteria kunnen zijn, maar van ondergeschikt belang (**Bijlage 1**). Driemaal raden wie die jurist was in dit voorbeeld en wiens naam in no time uit berichten daarover werd weggemodereerd. Het leverde de alias '[L]' meteen een permanente ban op.

In de perceptie van [Z] zat er na de teleurstellende mededeling van jurist Mario Kieft dat hij niet in aanmerking kwam voor de coulancregeling, niets anders op dan maar weer lijdzaam te wachten op de heilloze kruistocht van Vereniging Consument & Geldzaken bij Gerechtshof Amsterdam. Totdat hij in aanraking kwam met ClaimConcept, expert op het gebied van Kifid-klachten.

AEGON beroept zich nu op artikel 15 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie (Reglement), waarbij de jurist Mario Kieft wil doen geloven dat hij in een brief van 27 juni 2012 [Z] heeft gewezen op de mogelijkheid zijn klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Kifid voor te leggen.

Het zou de allereerste keer zijn in mijn toch redelijk omvangrijke langlopende klachtenportefeuille.

AEGON heeft deze verwijzing uiteraard nog nooit ergens gedaan, waardoor het ook geheel aan haar zelf te wijten is dat financieel-juridisch volstrekt ongeschoolde consumenten als [Z] geen idee hebben van hun consumentenklachtrecht, gebaseerd op Europese richtlijnen en jurisprudentie.

In eerdere vergelijkbare klachten was het Kifid van mening dat in die gevallen de interne klachtprocedure nog niet (geheel) is doorlopen, omdat er geen sprake van een definitief standpunt kan zijn zolang er nog collectieve procedures of onderhandelingen met belangenberhartigers lopen. Met andere woorden: of afwachten (met de kans op voortijdig overlijden), of tussentijds actief individueel onttrekken aan de procedure (om laagdrempelig en snel verder te kunnen, met een liefst lang en gelukkig leven).

Een mening die correspondeert met de visie van de Hoge Raad over 3:305a BW procedures en waarin voor het arrest ECLI:NL:HR:2014:766 op 28 maart 2014 waarnemend A-G mr. Hammerstein als procureur-generaal bij de Hoge Raad der Nederlanden tot de gevolgde Conclusie kwam:

“dat een rechtspersoon in de zin van art. 3:305a lid 1 BW, door een aanmaning of mededeling op de voet van art. 3:317 lid 1 BW de verjaring kan stuiten van rechtsvordering van personen wier gelijksoortige belangen hij ingevolge zijn statuten behartigt, ook voor zover deze rechtsvorderingen strekken tot nakoming van verbintenissen tot schadevergoeding te voldoen in geld.”

Een mening die AEGON zelf ook ventileerde in een procedure met ClaimConcept bij de Nederlandse Orde van Advocaten tegen de supervisor van behandelaar Mario Kieft, de huisadvocaat mr. S. Grolleman. In zijn dupliek van 24 april 2013 in die zaken (**Bijlage 2**) verkondigt deze ten aanzien van de nog voortdurende Klachtenprocedure bij AEGON, onder meer over SprintPlan, 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? Over SprintPlannen uit 1998/99/2000 en onder protest beëindigd in 2003/4/5.

Uitspraken Geschillencommissie

Mogelijk nog interessanter in die tuchtklacht is het eerdere verweer van AEGON op 20 maart 2013 (**Bijlage 3**) over de achterbakse benaderingswijze van juridisch ongeschoolde gedupeerden door Mario

Kieft onder supervisie van advocaat Grolleman, klagers die de directe bescherming ontberen van de Advocatenwet. Het sluit naadloos aan op de mediastrategie van AEGON op internetfora. Advocaat mr. Grolleman legt uit waarom AEGON zo graag rechtstreeks met zijn 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!

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.

Begin 2014 heeft de Geschillencommissie daar uitspraak GC-2013-329 gedaan geheel in de lijn met de eigen jurisprudentie.¹ Helaas 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! Bij een discutabele standaard eigen schuld verdeling van 60/40.

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 Mario Kieft nu wil doen geloven, heeft AEGON echter nooit een schikkingsvoorstel voor [Z] gedaan ‘in de lijn met de jurisprudentie van zowel Hoge Raad als Geschillencommissie Financiële Dienstverlening’.

Een constante stroom van halve waarheden en hele leugens.

Uitspraak 2013-332

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

Ook 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 dus nog steeds loopt. Omdat de Consument zelf in die zogenaamde 3:305a BW procedure niet als procespartij optreedt, achtte 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. (r.o. 4.1.4/5/6).

De rechtsoverwegingen 4.2.1 t/m 4.3.9 in deze uitspraak blijken een exacte kopie van alle andere uitspraken van de Commissie op 15 januari 2013 en 7 januari 2014. In plaats van € 0,00 in 2005 en in plaats van € 2.125,00 eind 2012, moest AEGON uiteindelijk eind 2013 € 3.616,25 vergoeden.

Voor alle duidelijkheid, het gaat hier over een SprintPlan waarover in 2005 voor het eerst was geklaagd en waarvoor AEGON eind 2012 nog nieuwe voorstellen had gedaan! Zonder inkomensgegevens.

Naast diverse andere criteria, maakte de Geschillencommissie in de uitspraken op 7 januari 2014 ook meteen korte metten met de blufpoker van Aangeslotene over de gesuggereerde aanvaardbaar zware last:

¹ Bindend Advies inzake GC-12-00028 van 15 november 2013, gepubliceerd als Uitspraak 2013-329

“4.2.8 (...)Aangeslotene heeft slechts bij gebrek aan wetenschap betwist dat het inkomen en de vermogenspositie het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet zou toelaten en gesteld dat Consument de maand- termijnen zonder problemen heeft kunnen voldoen.”

Maandtermijnen kunnen voldoen? Ja, dat vaak nog wel, al dan niet geleend. Zonder problemen? Nee, zeker niet. Restschuld kunnen voldoen? Nee, in het geheel niet. Het blijkt allemaal uit de processtukken en her en der uit de uitspraken zelf.

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. [Z] meent op basis van zijn persoonlijke omstandigheden recht te hebben op volledige schadevergoeding, in afwijking van de eigen schuldverdeling in deze uitspraak 2013/332 over SprintPlan.

Een ondergrens waar niet alleen volgens [Z] absoluut van afgeweken moet worden, met tenminste een vergoeding van tweederde in plaats van de standaard 60% van de Geschillencommissie.

Totstandkoming overeenkomst/informatiemateriaal

AEGON wil doen geloven dat het SprintPlan rechtstreeks op initiatief van [Z] en bewust als risicovolle speculatie met geleend geld tot stand is gekomen, waarna op 25 juni 1998 een welkomstpakket zou zijn toegestuurd. Ook hier geeft AEGON willens en wetens geen openheid van zaken: inschrijfformulier, brief en een door [Z] ondertekend exemplaar van het Sprintplan ontbreken. Niet zo verwonderlijk, want de werkelijkheid is anders, getuige de teksten waarmee Spaarbeleg en haar tussenpersonen spaarders destijds over de streep probeerde te trekken (**Bijlage 4**):

SprintPlan is voor spvaarders die meteen op topsnelheid willen liggen en snel aan de finish willen zijn. Spvaarders die al na 5 jaar een hoog rendement willen.

[Z] heeft helemaal nooit willen speculeren, en al zeker niet met geleend geld, maar dacht een spaarpolis aan te gaan met een gegarandeerde uitkering van f 20.925,00 als studiefanciering voor zijn vier kinderen. Hij leest dit ook klip en klaar in het certificaat: **Garantiewaarde : f 20.926,00**

Wat [Z] niet doorhad, is dat het ‘Spaarbeleg, 100% dochter van AEGON’ SprintPlan bestaat uit een veelheid aan (onderliggende) verbintenissen. Zo is bij het SprintPlan van [Z] is helemaal geen lening verstrekt, waarmee vervolgens participaties ‘Spaarbeleg GarantieFonds augustus 98/03’ zouden zijn aangekocht. Het is in essentie slechts een kansovereenkomst, met als referentie de waarde van een kunstmatig intern fonds. Het is een synthetische optieconstructie, waarbij [Z] na 60 maanden en tegen betaling van f 9.000 inleg, de stijging ten opzichte van de referentiewaarde boven f22.500 krijgt uitgekeerd. Wist [Z] veel.

Een peperdure ‘call-optie’, die pas positief rendement oplevert vanaf een waarde boven f 31.500 ofwel een benodigde stijging van meer dan 40%. Een stijging die voor de multinational AEGON spotgoedkoop OTC met al dan niet exotische derivaten is af te dekken. Wist [Z] veel, die meende tenminste f20.925 ‘Garantiewaarde’ in handen te krijgen plus mogelijk extra rendement.

Misleiding dus

Een synthetische constructie die ook ten grondslag ligt aan de collectieve procedures van de Stichting GeSp en de Vereniging Consument & Geldzaken² bij Gerechtshof Amsterdam. Hoewel [Z] geen bezwaar heeft wanneer uw Ombudsman voor hem persoonlijk de onderliggende constructie ook zou onderzoeken, is dat onnodig voor zover uw Ombudsman op de andere gronden reeds tot het oordeel zou komen dat [Z] recht heeft op volledige teruggave van zijn inleg. Met rente en kosten.

Schending zorgplicht

AEGON verschuilt zich zelfs in de afhandeling anno 2014 nog steeds achter een eenzijdige uitleg van gerechtshof Amsterdam over uitspraken van de Hoge Raad op 5 juni 2009.³ Grootste gemene deler is dat banken niet slechts een algemene zorgplicht hebben tegenover de consument, maar zelfs een veel

² Gerechtshof Amsterdam 7 mei 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:BZ9564, zaaknummer 106.005.089/02a

³ HR 5 juni 2009, LJN BH 2811 (Levob/Bolle), LJN BH 2815 (De Treek/Dexia), LJN BH 2822 (GeSP/AEGON)

verdergaande dubbel bijzondere zorgplicht voor banken, 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 2009 de rechtspraak 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 5)

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.*⁴

Hoge Raad 5 juni 2009

Op deze datum deed de Hoge Raad dus een drietal uitspraken over effectenlease, waarvan die met kenmerk LJN: BH 2815 (De Treek/Dexia) de meest misbruikte is. Dit betrof een Koers-Extra van direct-writer Legio Lease voor *f* 50 per maand, door De Treek rechtstreeks bij deze 100% dochter van AEGON afgesloten, het latere Dexia. Wegens schending van de bijzondere zorgplicht had Gerechtshof Arnhem in hoger beroep Dexia veroordeeld tot vergoeding van 80% van de schade, vanwege een klein deel eigen schuld moest de consument 20% van de restschuld voor eigen rekening nemen.

Niet alleen schending van de algemene zorgplicht, maar schending van de bijzondere zorgplicht voor banken dus, bij dergelijke ingewikkelde producten nog verzaamd met een extra bijzondere zorgplicht: bij lagere inkomens had de leasebank de consument actief moeten afraden om een dergelijk contract aan te gaan, zelfs als deze zich aantoonbaar bewust was van de risico's. Teken je ondanks dat bewustzijn dan toch, dan heb je ook een klein (derde) deel eigen schuld en krijg je niet alle inleg vergoed maar slechts tweederde daarvan.

Evenals bij de meeste gedupeerden was bij De Treek van dat bewustzijn totaal geen sprake, dus zette de Hoge Raad zelfs bij deze 20% eigen schuld nog vraagtekens en verwees de zaak daarom door naar Gerechtshof Amsterdam. Tot een vervolguitspraak daar is het nooit gekomen, Dexia koos eieren voor haar geld en heeft de volledige schade vergoed, inclusief alle juridische kosten. Een nieuwe uitspraak in de werkelijke lijn van de Hoge Raad zou desastreuze gevolgen hebben gehad voor de bank.

De schade die de consument heeft geleden als gevolg van het onrechtmatig handelen van de Instelling, was het in geld uit te drukken uiteindelijke nadeel. Dit nadeel is het resultaat van verrekening van de betalingen die de consument heeft gedaan ter uitvoering van de overeenkomst en de bedragen die hij in dit kader heeft ontvangen. Het gaat, zoals de Hoge Raad het uitdrukt in rechtsoverweging 5.7 van deze uitspraken, om het saldo van gedane en ontvangen betalingen.

Met het oog op een praktische, efficiënte en zo mogelijk uniforme beoordeling van de grote aantallen geschillen omtrent effectenlease-overeenkomsten is de Hoge Raad in de algemene beschouwingen onder meer ingegaan op het verband tussen het niet naleven van de zorgplicht en de verplichting tot vergoeden van schade. Daarmee heeft de Hoge Raad echter niet een instructie gegeven voor de verdere behandeling van dit soort geschillen, maar slechts een handreiking gegeven voor de beslechting ervan. Met andere woorden, iedere klacht moet naar de omstandigheden van het geval afzonderlijk worden beoordeeld. Aldus tot zover de Hoge Raad.

De Hoge Raad heeft in zijn arresten dan ook 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.⁵

⁴ HR 5 juni 2009, LJN BH 2815 (De Treek/Dexia), rov.4.1.

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

Een niet geheel onbelangrijk detail: bij zowel De Treek/Dexia als bij Bolle/Levob was geen sprake van een onaanvaardbaar zware last volgens de latere Hofformule Amsterdam.

Geschillencommissie Kifid en Commissie van Beroep tot 1 juli 2014

Sinds ik eind 2011 ontdekte dat naar Kifid's eigen zeggen snel en goedkoop geprocedeerd kon worden bij één loket, heb ik er met succes vele klachten over aandelenlease-producten neergelegd. Ruim tien jaar lang heeft het Kifid daarbij met name geoordeeld dat bij advisering van beleggingsovereenkomsten via haar tussenpersonen, de bank/verzekeraar altijd (een deel van) de inleg als schade moet vergoeden.

Ook dit criterium vloeide voort uit de voorbeelduitspraken van de Hoge Raad op 5 juni 2009, waar een aantal rechtstreeks afgesloten producten werden beoordeeld. Hoewel de zorgplicht was geschonden omdat niet nadrukkelijk voor de risico's was gewaarschuwd, hoefde de bank/verzekeraar niet alle schade te vergoeden: desbetreffende gedupeerde had de overeenkomst zelf ook beter moeten lezen. *“Indien dit voor [De T] onvoldoende duidelijk was, had het op zijn weg gelegen zich, al dan niet met hulp van anderen, inspanningen te getroosten de strekking van de overeenkomst wél te begrijpen.”*

Deze vaste lijn van Hoge Raad en Kifid heeft deels ook model gestaan voor de latere uitspraken op 8 februari 2013⁶ resp. 6 september 2013⁷ en werd afgelopen zomer nog door gerechtshof 's-Hertogenbosch⁸ nagevolgd: bij advisering via haar tussenpersonen moest de bank zelfs 80 procent van de schade vergoeden! Ook als er geen sprake is van een 'onaanvaardbaar zware financiële last', het criterium waarmee gerechtshof Amsterdam menig gedupeerde het bos in stuurde: het beruchte **Hofmodel Amsterdam**. Simpel gezegd wordt daarmee bedoeld dat inleg alleen voor vergoeding in aanmerking komt als iemand volgens een minimale formule deze inleg en/of de mogelijke restschuld niet zou kunnen betalen.

Ongeacht de manier waarop een overeenkomst tot stand was gekomen, zou teruggave van je spaargeld in de eerste plaats uitsluitend afhangen van je financiële situatie bij het ondertekenen van de overeenkomst! Aldus het gerechtshof Amsterdam eind 2009 en begin 2011.

Kifid, Hoge Raad en andere gerechtshoven dachten daar dus toch iets genuanceerder over. Kortom, in 2013 en 2014 steeds meer barsten in dat veelbekritiseerde eenzijdige Hofmodel Amsterdam, dat is bedacht door de Amsterdamse rechter Cortenraad, die in een vorig leven werkzaam is geweest bij de Amsterdamse huisadvocaat van AEGON, het tegenwoordige Allen & Overy.

Standpunt Commissie van Beroep

En wat doet nu het Kifid halverwege 2014? Aan het gebrek aan wetenschap bij Dexia is helemaal niets veranderd, maar toch verlaat Kifid plotseling de bestendige lijn van de afgelopen tien jaar⁹ en kiest als donderslag bij helderde hemel opeens voor die oude eendimensionale Amsterdamse lijn Cortenraad! Op 1 juli 2014 heeft een (Amsterdams getinte) Commissie van Beroep in uitspraak GCHB-2014-021¹⁰ namelijk een geschil over Dexia beoordeeld, met de (overigens onterechte) conclusie dat de klacht was verjaard. Helemaal aan het eind echter wordt tussen neus en lippen door nog snel even, geheel ten overvloede, een ultrakorte overweging gegeven gebaseerd op die sterk verouderde Amsterdamse jurisprudentie uit 2011:

“Partijen verschillen van mening in hoeverre Dexia gehouden is de door [consument] gestelde schade te vergoeden. Bij de beoordeling van dit geschilpunt zijn leidend de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009 en 29 april 2011. Samengevat weergegeven komt het erop neer dat Dexia in beginsel tweederde gedeelte van de restschuld voor haar rekening dient te nemen en dat de door de klant betaalde rente niet voor vergoeding in aanmerking komt, tenzij de aandelenleaseovereenkomst naar redelijke verwachting een onaanvaardbaar zware last op de klant legt.”

Onder voorzitterschap van een raadsheer bij gerechtshof Amsterdam, met een sterk verouderde eenzijdige en onjuiste Amsterdamse visie zogenaamd in lijn met de Hoge Raad.

⁶ HR 8 februari 2013, LJN BY 4600 (Van de Steeg/Rabo)

⁷ HR 6 september 2013, LJN CA 1725 (Van Uden/NBG)

⁸ Gerechtshof 's-Hertogenbosch 10 juni 2014, ECLI:NL:GHSHE:2014:1736 (Dexia/X)

⁹ 18 oktober 2010, *Geschillencommissie Kifid: dossier aandelenleaseclaims nadert einde.*

¹⁰ Uitspraak Commissie van Beroep 2014-021 d.d. 1 juli 2014

Dit verouderde standpunt over Dexia, wat AEGON nu met graagte warm omarmt, is echter veel te kort door de bocht. Het is slechts één van alle mogelijke criteria die voortvloeien uit de veel recentere visie van Hoge Raad, Kifid en andere gerechtshoven dan gerechtshof Amsterdam. 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 [Z].

De (on)deskundigheid en doelstellingen van [Z] 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 (afwezige) beleggingservaring van [Z] totaal niet aansloot bij het SprintPlan. Het is er simpelweg niet. [Z] was absoluut niet in aanmerking gekomen voor SprintPlan als studiespaarplan voor zijn vier kinderen, AEGON had hem actief het aangaan van een dergelijke risicovolle constructie af moeten raden.

Onaanvaardbaar zware last

Met een netto besteedbaar jaarinkomen van € 10.941 (f 32.958 – f 8.847 IB = f 24.111) als alleenstaande gescheiden ouder van vier kinderen en nog een alimentatieverplichting van f 540 (€ 245) per maand, kwam [Z] op een voor AEGON ongewenst niveau onder de zelfverklaarde norm waarmee AEGON dus al in 2012 de inleg aan [Z] had moeten vergoeden (**Bijlage 5**, IB-aanslag 1998).

Maar AEGON is natuurlijk niet voor één gat te vangen. AEGON presenteert nu bij Verweer niet alleen een veel te hoog maandinkomen als netto besteedbaar inkomen, maar verzuimd ook verder nog een berekening te maken en bewijsstukken te overleggen. Had AEGON dit wel gedaan, dan was absoluut een onaanvaardbaar zware last gebleken bij deze gescheiden vader van vier kinderen, zelfs zonder de spaarhypothec van f 180.000 bij BLG, een doorlopend krediet van f 10.000 bij IDM, een persoonlijke lening van f 3.500 bij de Postbank plus het kwartaalkrediet bij diezelfde bank (**Bijlage 6**).

CONCLUSIE

AEGON is tot op de dag van vandaag schromelijk tekortgeschoten in haar (extra) bijzondere zorgplicht tegenover [Z]. Voorlichting, totstandkoming, doelstellingen, klachtafhandeling, list en bedrog: een veelheid aan geschonden normen waardoor [Z] meent dat AEGON rechtens gehouden is om zijn volledige schade te vergoeden inclusief wettelijke rente en kosten.

Met vriendelijke groet,

J. Terpstra
ClaimConcept