

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer 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

Bij beantwoording vermelden
[1]

Uw kenmerk
OM-14-02833

Doorkiestelefoon Leeuwarden
(058) 244 3604 9 december 2014

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

Geachte heer Monster,

Naar aanleiding van uw brief van 28 november 2014, inzake de repliek van [Z], bericht ik u als volgt.

Aegon ontkent al hetgeen [Z] c.q. zijn belangenbehartiger heeft gesteld, behoudens voor zover dit wordt erkend.

Termijnoverschrijding

In zijn e-mail van 17 juni 2014 erkent de belangenbehartiger van [Z] (**ClaimConcept**) dat [Z] al sinds 27 februari 2003 op de hoogte is van het standpunt van Aegon en dat de enige reden dat hij zich thans tot het Kifid heeft gewend is gelegen in het feit dat hij zich wenst te onttrekken aan de procedure die door de Vereniging Consument en Geldzaken tegen Aegon is aangespannen.

Tot 1 april 2007 konden klanten hun klachten die verband hielden met beleggen voorleggen aan de Klachtencommissie DSI. Op basis van artikel 7.2 van het Reglement Klachtencommissie DSI werd afgezien van de behandeling van een klacht wanneer meer dan een jaar was verstreken tussen het tijdstip waarop de consument van de de feiten kennis had genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan de financiële dienstverlener was voorgelegd. De Klachtencommissie hanteerde daarbij als uitgangspunt dat de consument zijn klacht in elk geval binnen een jaar na ontvangst van de eindafrekening aan de financiële dienstverlener moest hebben voorgelegd.

Nu gebleken is dat [Z] nimmer een klacht bij de Klachtencommissie DSI heeft ingediend, zou de Klachtencommissie DSI - indien zij op dit moment nog zou hebben bestaan - van behandeling van de klacht van [Z] hebben afgezien.

Per 1 april 2007 kunnen consumenten hun klachten die verband houden met beleggen voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Hoewel het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening geen artikel kent dat vergelijkbaar is met 7.2 van het Reglement Klachtencommissie DSI, kan dit er naar het oordeel van Aegon niet toe leiden dat [Z] ontvankelijk is in zijn klacht. Dit zou immers leiden tot een onredelijke benadeling van Aegon aangezien [Z] zou kunnen profiteren van het feit dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een ander reglement kent dan de Klachtencommissie DSI.

Blad 2

In aansluiting op haar brief van 26 september 2014 blijft Aegon dan ook van oordeel dat [Z] zijn klacht niet binnen redelijke termijn aan het Kifid heeft voorgelegd en dat zijn klacht om die reden door u niet in behandeling kan worden genomen.

Insinuaties ClaimConcept

1. ClaimConcept stelt dat medewerkers van Aegon zich (onder een schuilnaam) op het forum van Tros Radar hebben voorgedaan als gedupeerde houders van een SprintPlan en zich vanuit die hoedanigheid hebben gemengd in de discussie over SprintPlan met als doel klanten "erin te luizen" (terminologie afkomstig van ClaimConcept).

Aegon ontkent met kracht dat haar medewerkers zich als "lokvogels" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) op het forum van Tros Radar hebben gemengd in de discussie over SprintPlan. Aegon is van oordeel dat van een professionele belangenbehartiger mag worden verwacht dat hij zich niet schuldig maakt aan stemmingmakerij - zeker niet op een veel gelezen forum als het forum van Tros Radar - en enkel en alleen zaken stelt welke hij - indien gewenst - met bewijzen kan ondersteunen.

2. ClaimConcept stelt verder dat Aegon "de kluit belazert". ClaimConcept baseert deze stelling op het feit dat hij van oordeel is dat Aegon uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening niet correct uitvoert.

Ook deze stelling wordt door Aegon met kracht ontkent. Naar aanleiding van de uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waar ClaimConcept op doelt heeft Aegon de desbetreffende klanten een brief gestuurd waarin zij gespecificeerd - onder verwijzing naar de paragrafen van de uitspraken - heeft uiteengezet hoe zij de aan de klanten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening toegekende schadevergoeding heeft vastgesteld. Op deze wijze was het voor deze klanten eenvoudig om de berekening van de schadevergoeding te controleren.

Aegon is wederom van oordeel dat van ClaimConcept mag worden verwacht dat hij zijn stellingen met bewijzen ondersteunt of achterwege laat.

3. ClaimConcept stelt dat Aegon op "achterbakse wijze juridisch ongeschoolde klanten heeft benaderd" (terminologie afkomstig van ClaimConcept).

Wederom dient Aegon een stelling van ClaimConcept met kracht te ontkennen. Aegon wijst erop dat zij een eigen zorgplicht heeft jegens haar klanten. In het kader van de uitvoering van die zorgplicht dient zij ervoor te zorgen dat zij haar communicatie met deze klanten inzake essentiële onderwerpen betreffende tussen Aegon en de klanten gesloten overeenkomsten, inclusief klachten over deze overeenkomsten, rechtstreeks met de klanten afstemt, dan wel op andere wijze borgt dat deze klanten de benodigde informatie ontvangen en begrijpen. Om die reden heeft Aegon als beleid dat zij rechtstreeks met haar klanten communiceert, ook in geval deze klanten zich bij hun klacht laten bijstaan door een particuliere belangenbehartiger, niet zijnde een advocaat.

Aegon stuurt, waar dit opportuun is, aan op een gesprek met de klant en geeft daarbij aan dat de door de klant ingeschakelde belangenbehartiger welkom is bij dit gesprek. Verder staat het de klant altijd vrij om elk voorstel van Aegon in het kader van een minnelijke oplossing van het geschil met zijn belangenbehartiger te bespreken.

Blad 3

Aegon is in haar communicatie met de klant hier duidelijk over, enige vorm van intimidatie ontbreekt.

4. ClaimConcept stelt dat hij "net op tijd" heeft weten te voorkomen dat een klant die hij heeft bijgestaan, een schikkingsvoorstel van Aegon heeft geaccepteerd en dat hij de klant daardoor heeft behoed voor een financieel nadeel groot € 1.491,25 (€ 3.616,25 - € 2.125). ClaimConcept insinueert dat het voorstel van Aegon ten bedrage van € 2.125,- niet in lijn met geldende jurisprudentie was. Dat is onjuist.

Aegon wijst erop dat het schikkingsvoorstel groot € 2.125 gebaseerd was op restitutie van 60% van de door de klant betaalde rente (in casu was van een restschuld geen sprake). Aegon wijst er voorts op dat de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in deze casus heeft bepaald dat Aegon aan deze klant 60% van de door de klant betaalde rente diende te vergoeden. Dat het door Aegon te betalen bedrag uiteindelijk hoger was dan het door haar in het kader van een minnelijke regeling aan de klant geboden bedrag was gelegen in het feit dat Aegon naast genoemde schadevergoeding wettelijke rente, een bijdrage in de kosten van rechtsbijstand (€ 450,-) en de eigen bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil (€ 50,-) diende te betalen.

5. ClaimConcept stelt dat "het niet verwonderlijk is" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) dat Aegon "willens en wetens" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) geen openheid van zaken geeft. Deze stelling is onjuist.

Bij e-mail d.d. 4 juni 2014 (zie bijlage 1) heeft Aegon [Z] uitgebreid geïnformeerd. Aegon heeft er daarbij voor gekozen om geen kopieën te verstrekken van brieven waarover [Z] reeds de beschikking had.

In de brief van 26 september 2014 heeft Aegon uiteengezet hoe de SprintPlan overeenkomst tot stand is gekomen. Het bestaan van deze overeenkomst is nimmer door [Z] betwist. Aegon begrijpt dan ook niet welk belang zij zou hebben met het niet overleggen van het inschrijfformulier en/of de SprintPlan overeenkomst. Daarbij merkt Aegon op dat zij niet beschikt over kopieën van de SprintPlan overeenkomst.

Voorts merkt Aegon op dat [Z] een kopie van de SprintPlan overeenkomst heeft bijgesloten bij het klachtformulier van 11 juni 2014. Dit impliceert dat [Z] in 1998 het welkomstpakket heeft ontvangen. Immers, de SprintPlan overeenkomst maakte (tezamen met onder meer de Algemene Voorwaarden en de Specifieke Bepalingen) deel uit van dit informatiepakket.

6. ClaimConcept stelt 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 ClaimConcept geen enkel bewijs overlegt terwijl dit wel van haar mag worden verwacht en verlangd.

ClaimConcept verwijst in dit verband naar de procedure die door de Vereniging Consument en Geldzaken tegen Aegon is aangespannen. Aegon merkt op dat in deze 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.

Blad 4

7. ClaimConcept stelt dat Aegon de geldende jurisprudentie, met name de uitspraak van de Hoge Raad met kenmerk LJN: BN 2815, "misbruikt" (terminologie afkomstig van ClaimConcept). Dit is onjuist.

Aegon merkt op dat ClaimConcept wederom nalaat haar stelling met bewijzen te ondersteunen.

8. ClaimConcept insinueert dat de "Amsterdams getinte" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening niet onafhankelijk van Aegon is omdat zij "onder voorzitterschap van een raadsheer bij het Hof Amsterdam" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) de "sterk verouderde, eenzijdige en onjuiste Amsterdamse visie" (terminologie afkomstig van ClaimConcept) is gaan hanteren. Deze insinuatie houdt verband met haar stelling dat de heer Cortenraad, voordat hij zich als rechter over geschillen op het gebied van effectenlease heeft uitgesproken, werkzaam is geweest bij een advocatenkantoor dat werkzaamheden verricht voor Aegon.

Aegon vindt deze insinuatie zeer kwalijk en merkt op dat ClaimConcept ook in haar bijdrage op het forum van Tros Radar en in haar column op de website van Follow The Money insinueert dat het Kifid "er alles aan doet om tot het door Aegon gewenste resultaat te komen" (zie de website van Tros Radar forum) c.q. "buigt onder druk van Aegon" (zie de column op de website van Follow The Money).

Schikkingsvoorstel

ClaimConcept stelt dat Aegon aan [Z] nimmer "in lijn met de jurisprudentie van zowel de Hoge Raad als de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een schikkingsvoorstel" heeft gedaan. Dit is niet juist.

Zoals aangegeven in haar brief van 26 september 2014 heeft Aegon [Z] in 2011 gewezen op haar coulance regeling en heeft [Z] in 2012 inzicht verschaft in zijn persoonlijke situatie bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst (zie bijlage). Uit deze informatie bleek:

- Dat [Z] in juli 1998 een netto inkomen had ontvangen van fl. 3.412,97 (vanwege het feit dat een bedrag groot fl. 650,- wordt ingehouden i.v.m. de aanschaf van een Personal Computer lijkt het netto inkomen lager), in augustus 1998, fl. 3.440,71 en in november 1998 fl. 3.440,70;
- Dat [Z] in 1998 bij zijn werkgever (.. B.V.) een bruto jaarinkomen heeft verdiend van (afgerond) fl. 55.220,- (uit de salaris opgave van november 1998 blijkt dat het bruto inkomen tot en met november 1998 fl. 49.371,86 was. Indien wij daar het bruto inkomen van de maand december 1998 bij optellen komen wij op het bedrag groot (afgerond) fl. 55.220);
- Dat zijn belastbaar inkomen in 1998 fl. 32.958,- bedroeg;
- Dat hij over zijn inkomen van 1998 in totaal fl. 8.847 aan inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen verschuldigd was;
- Dat zijn alimentatiebijdrage jegens zijn kinderen was vastgesteld op fl. 523,85;

Anders dan ClaimConcept lijkt te veronderstellen heeft [Z] geen verdere informatie verstrekt. Vanzelfsprekend kon Aegon bij de beoordeling van de persoonlijke situatie van [Z] geen rekening houden met gegevens die haar niet bekend waren.

Blad 5

Op basis van de bij haar bekende gegevens heeft Aegon geconcludeerd dat sprake was van een netto maandinkomen van € 1.675,-. Bij herberekening blijkt dit niet correct: fl. 55.220 - fl. 8.847,- = fl. 46.373 netto per jaar ofwel gemiddeld fl. 3.864,42 (= € 1.753,59) netto per maand. Anders dan ClaimConcept stelt heeft Aegon niet een veel te hoog netto maandinkomen gepresenteerd.

Voorts heeft Aegon geconcludeerd dat de maandtermijn ad € 68,07 - op basis van de door [Z] verstrekte gegevens - voor zijn inkomen geen onaanvaardbaar zware last vormde.

Op basis van de additionele informatie blijkt thans dat [Z] voor zijn hypotheek een rente betaalde van €480,- per maand, voor zijn doorlopend krediet bij IDM € 103,- per maand en voor zijn doorlopend krediet bij de Postbank € 45,-. Rekeninghoudend met deze nieuwe gegevens heeft Aegon opnieuw beoordeeld of [Z] in aanmerking zou komen voor een coulanceregeling.

Gelet op het feit dat [Z] aan zijn ex echtgenote jegens zijn kinderen een alimentatiebijdrage verschuldigd was zijn wij bij de herbeoordeling uitgegaan van een alleenstaande man zonder kinderen, waarbij wij vanzelfsprekend rekening hebben gehouden met de door [Z] verschuldigde alimentatiebijdrage. Opnieuw is gebleken dat [Z] niet in aanmerking komt voor een coulanceregeling.

Tuchtklacht

Diverse malen refereert ClaimConcept aan een klacht die door haar tegen de heer Grolleman, advocaat in loondienst bij Aegon, is ingediend. Aegon wijst erop dat deze klacht zowel door de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Noord-Nederland als de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden ongegrond is verklaard.

Misleiding

ClaimConcept doet een beroep op dwaling en misleiding. In dit verband stelt zij dat [Z] dacht een "spaarpolis" aan te gaan met een gearandeerde uitkering.

Het beroep op dwaling en misleiding moet worden verworpen.

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.¹ Aegon verwijst hier ook naar de

¹ Zie HR 5 juni 2009, LJN BH2811, r.o. 4.4,5 en HR 5 juni 2009, LJN BH2815, r.o. 4.4.5.

uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een andere zaak over een effectenlease-product, waarin deze tot hetzelfde oordeel als de Hoge Raad is gekomen:²

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

Blad 6

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.

Daarnaast heeft de Hoge Raad in deze arresten, waaronder een arrest over een SprintPlan overeenkomst, geoordeeld dat ook een beroep op misleidende reclame niet kan slagen. Aegon verwijst hier ook naar de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een zaak over een SprintPlan overeenkomst, waarin de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening eveneens een beroep op dwaling en misleiding verworpen heeft³.

In het licht van deze uitspraken van de Hoge Raad en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening kan het beroep op dwaling en misleidende reclame niet slagen. Ten eerste had [Z] de beschikking over informatiemateriaal. Uit dit informatiemateriaal heeft hij kunnen opmaken dat hij belegde met geleend geld en dat hij risico liep op een restschuld.

Daarnaast had [Z] voldoende tijd om het informatiemateriaal te bestuderen. Voor de SprintPlan overeenkomst gold dat hij deze tot de ingangsdatum zonder kosten of verplichtingen kon beëindigen.

Als [Z] het informatiemateriaal aandachtig en met een zekere oplettendheid had doorgelezen, zou hij zich bewust geworden zijn van de kenmerken van de SprintPlan 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 SprintPlan overeenkomst voor de ingangsdatum te beëindigen.

Schending zorgplicht

Anders dan ClaimConcept stelt wordt de reikwijdte van de op Aegon rustende zorgplicht wel degelijk bepaald door de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

Wij hebben de inhoud van de arresten van de Hoge Raad en de daarin vastgestelde reikwijdte van de zorgplicht reeds uitvoerig besproken in onze brief van 26 september 2014. Kort en goed luidt het oordeel van de Hoge Raad dat een aanbieder van effectenleaseproducten twee verplichtingen heeft:

² Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011/ 280 d.d. 14 oktober 2011

³ 2013-332 d.d. 15 november 2013

ten eerste moet de aanbieder de belegger waarschuwen voor het risico van een restschuld en ten tweede moet de aanbieder informatie inwinnen over de inkomens- en vermogenspositie van de belegger. Beide verplichtingen zien op de precontractuele fase.

Het is dus onjuist dat Aegon - naast het inwinnen van informatie over de inkomens- en vermogenspositie van [Z] ten tijde van het aangaan van de SprintPlan

Blad 7

overeenkomst - onderzoek had behoren te doen naar de deskundigheid en de doelstellingen van [Z].

Dat dit zo zou zijn volgt niet uit de zorgplicht-arresten voor aanbieders van effectenleaseproducten en evenmin uit het door ClaimConcept aangehaalde arrest van de Hoge Raad van 6 september 2013 (X/NBG Finance).

In de zaak X/NBG Finance ging het niet over aanbieders van een effectenleaseproduct, zoals Aegon, en de zorgplicht die op hen rust. In X/NBG Finance B.V. 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.

ClaimConcept haalt bovendien geen enkele overweging uit dit arrest aan. Hij verwijst slechts naar de vindplaats en verbindt daar, zonder de feiten in die zaak te vergelijken met die in de onderhavige, botweg de conclusie aan dat er op Aegon bij het aangaan van de onderhavige overeenkomst dus een uitgebreidere zorgplicht rustte. ClaimConcept heeft op dit punt niet aan zijn stelplicht voldaan. Alleen daarom al kunnen aan de stellingen die ClaimConcept inneemt ten aanzien van dit arrest, geen gevolgen worden verbonden.

Kortom: de omvang van de zorgplicht van Aegon, als aanbieder van een effectenleaseproduct aan [Z], dient te worden bepaald aan de hand van de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

Conclusie

Wij blijven 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