



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer M.J.M. Fennis
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

Uw kenmerk
GC-15-00158

Doorkiestelefoon
(058) 244 3604

Leeuwarden
26 juni 2015

**Onderwerp: Klacht van de heer
nummer 028.04.05.383**

inzake de SprintPlan overeenkomst met

Geachte heer Fennis,

Naar aanleiding van uw brief van 12 mei jl. bericht ik u als volgt.

Algemeen

Aegon betwist al hetgeen de heer heeft gesteld behoudens voor zover zij dit nadrukkelijk heeft erkend. Aegon verzoekt u al haar stellingen als verwoord in haar brieven van 26 september 2014 (**Productie 1**) en 9 december 2014 (**Productie 2**) als in deze procedure ingelast te beschouwen.

De klacht

De belangenbehartiger van de heer heeft namens de heer bij brief van 2 april 2015 de klacht over zijn SprintPlan met nummer 028.04.05.383 aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (de **Commissie**) voorgelegd. In deze brief geeft de belangenbehartiger aan dat de klachtomschrijving, waarin uitgebreid op de ontvankelijkheid van de klacht zal worden ingegaan, later zal worden overgelegd.

Bij e-mail d.d. 24 juni 2015 heeft Aegon een aanvulling op de klacht van 2 april 2015 ontvangen.

Hieronder zal Aegon op de klacht van de heer reageren.

Niet-ontvankelijkheid

De Ombudsman heeft geoordeeld dat de klacht van de heer niet ontvankelijk moet worden geacht omdat hij zijn klacht niet tijdig bij het Klachteninstituut heeft ingediend. Voor zover Aegon de klacht goed begrijpt vindt de heer het oordeel van de Ombudsman onbegrijpelijk. Ter ondersteuning van zijn klacht verwijst hij naar een aantal uitspraken van uw Commissie.

Dossiernummer GC-12-00429, paragraaf 4.1.4. – 4.1.5:

In deze procedure heeft Aegon onder verwijzing naar artikel 14 lid 1 sub b van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (het **Reglement**) gesteld dat het klachteninstituut een klacht niet kan behandelen indien en voor zover de klacht reeds aanhangig is bij, of tot beslissing heeft geleid van een rechter, een commissie van scheidsmannen, een in dit reglement genoemde geschillencommissie, of een daarmee vergelijkbare instantie. Deze stelling is door uw Commissie verworpen.

Blad 2

In het onderhavige dossier heeft Aegon zich echter niet beroepen op artikel 14 lid 1 sub b van het Reglement. Aegon heeft in deze procedure de Ombudsman - onder verwijzing naar artikel 15.1 jo. 15.2 van het Reglement - verzocht te verklaren dat de klacht van de heer [naam] niet in behandeling kan worden genomen. Dit verzoek was ingegeven door het feit dat de heer [naam]

(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.

De Ombudsman heeft de klacht ex artikel 15.1 jo 15.2 van het Reglement niet ontvankelijk verklaard. Gelet op het bovenstaande is Aegon dan ook van oordeel dat deze uitspraak van uw Commissie voor de onderhavige zaak elke relevantie mist.

Dossiernummers GC-14-00176 en GC-14-00237, paragraaf 4.2 - 4.4:

In beide procedures heeft Aegon onder verwijzing naar artikel 15.1 jo. 15.2 van het Reglement uw Commissie verzocht te verklaren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

In beide zaken heeft uw Commissie het verzoek van Aegon afgewezen omdat zij van oordeel was dat Aegon nog geen definitief standpunt had ingenomen, met als gevolg dat uw Commissie van oordeel was dat klager zijn klacht tijdig aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het **Klachteninstituut**) had voorgelegd.

In de onderhavige zaak is dat echter anders. In deze zaak heeft de Ombudsman geoordeeld dat Aegon wel een definitief standpunt heeft ingenomen en dat de heer [naam] van dit standpunt op de hoogte was. De Ombudsman was vervolgens van oordeel dat [naam] te lang heeft gewacht met het indienen van zijn klacht bij het Klachteninstituut met als gevolg dat de klacht als niet ontvankelijk is beschouwd.

Resumerend komt Aegon tot de conclusie dat ook deze zaken in zoverre van elkaar verschillen dat uw Commissie van oordeel was dat Aegon ter zake de klacht nog geen definitief standpunt had ingenomen terwijl de Ombudsman in het onderhavige geval van oordeel was dat Aegon wel een definitief standpunt had ingenomen waarmee de heer [naam] bekend was.

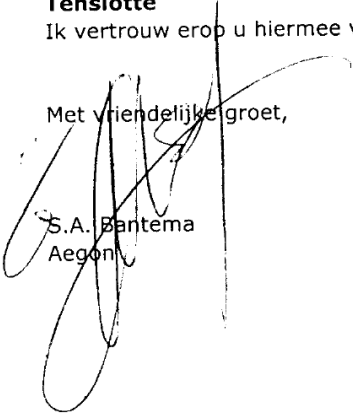
Conclusie

Gelet op het bovenstaande en onder verwijzing naar productie 1 respectievelijk productie 2 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