

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Mevrouw mr. F. Feas
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
4 augustus 2015

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

inzake de SprintPlan overeenkomst met

Geachte mevrouw Feas,

Naar aanleiding van uw brief van 15 juli j., inzake de klacht van de heer bericht ik u als volgt.

Ter onderbouwing van zijn stelling dat de klacht – in tegenstelling tot het oordeel van de Ombudsman – door uw commissie wel in behandeling kan worden genomen stelt de heer dat Aegon in een aantal andere klachten die aan het Kifid zijn voorgelegd, de klacht in 2005 reeds heeft afgewezen.

Ter onderbouwing van zijn stelling verwijst de heer verder naar de procedures die in het verleden door respectievelijk Vereniging Consument & Geldzaken (VCG), Stichting Gedupeerden Spaarconstructie (GeSP) en Stichting Spirit tegen Aegon zijn aangespannen. Voorts verwijst de heer ter onderbouwing van zijn stelling naar de klachten die door Beursklacht in het verleden namens haar klanten aan Aegon zijn voorgelegd.

Algemeen

De grond van het feit dat vaststaat dat (i) de heer in 2003 door Aegon is geïnformeerd over het resultaat van zijn SprintPlan overeenkomst en (ii) niet eerder dan in 2011 over zijn SprintPlan overeenkomst heeft geklaagd, heeft de Ombudsman geoordeeld dat in casu geen sprake was van het voorleggen van de klacht binnen de geijkte termijn. Om die reden heeft de Ombudsman geoordeeld dat de klacht door hem niet in behandeling kan worden genomen.

Aegon wijst erop dat ook een afwijzende reactie op een klacht van een klant in een ver verleden – in de voorbeelden van de heer in 2005 – niet tot gevolg kan hebben dat een klant die jaren later zijn klacht wederom aan Aegon voorlegt (in casu in 2011), deze (tweede) klacht binnen de geijkte termijn heeft voorgelegd. Immers, ook bij een afwijzende reactie op zijn eerste klacht was de klant op de hoogte van het resultaat van zijn SprintPlan overeenkomst en het standpunt van Aegon.

VCG en GeSP

Zowel VCG als GeSP voeren namens de bij hen aangesloten leden c.q. deelnemers een procedure tegen Aegon over SprintPlan. Beide procedures zijn nog niet geëindigd. Aegon wenst om die reden niet inhoudelijk op deze procedures in te gaan.

Stichting Spirit

Voor wat betreft de Stichting Spirit merkt Aegon het volgende op. Stichting Spirit heeft zich in 2005 tot Aegon gericht en aangegeven dat zij door honderden klanten van Aegon was gemachtigd om de tussen Aegon en deze klanten gesloten SprintPlan overeenkomsten te vernietigen c.q. te ontbinden. In dat kader heeft Stichting Spirit Aegon diverse lijsten doen toekomen met namen van honderden klanten (in totaal meer dan 1400) die zich tot haar hadden gewend.

Nadat een minnelijke regeling tussen Stichting Spirit en Aegon niet mogelijk bleek is Stichting Spirit in 2005, ten behoeve van de klanten die met haar een overeenkomst hadden gesloten, jegens Aegon een gerechtelijke procedure gestart. In 2006 heeft de Rechtbank Utrecht de vorderingen van Stichting Spirit afgewezen. In 2008 heeft het Hof Arnhem het vonnis van de Rechtbank Utrecht in ieder opzicht bekrachtigd. Anders dan de heer [naam] stelt heeft Aegon wel degelijk getracht het geschil op minnelijke wijze op te lossen.

Beursklacht

Ter onderbouwing van zijn standpunt stelt de heer [naam] voorts dat de vorderingen die Beursklacht bij brief van 26 maart 2009 namens haar klanten bij Aegon heeft ingediend door Aegon zijn afgewezen.

Aegon wijst erop dat Beursklacht door middel van haar (standaard)brieven van 26 maart 2009 namens een zeer groot aantal van haar klanten een vordering heeft ingediend en de verjaring van deze vordering heeft gestuit. Anders dan de heer [naam] stelt heeft Aegon wel degelijk in individuele gevallen met klanten van Beursklacht – op basis van hun persoonlijke feiten en omstandigheden – een minnelijke oplossing heeft gevonden voor hun geschil betreffende hun SprintPlan overeenkomst.

Minnelijke oplossing van geschillen

Zoals Aegon reeds in haar brief van 26 september 2014¹ heeft aangegeven conformeert zij zich met haar coulanceregeling aan de binnen de Nederlandse jurisprudentie ontwikkelde zogenaamde "Hof-formule". Ook in de periode voorafgaand aan deze jurisprudentie heeft Aegon zich jegens klanten bereid getoond op basis van hun persoonlijke situatie te bekijken of zij voor een coultance regeling in aanmerking kwamen.

Aegon herhaalt dat zij op basis van de door de heer [naam] verstrekte persoonlijke feiten en omstandigheden heeft bekeken of hij in aanmerking kwam voor een coultance regeling. Op basis van deze gegevens heeft Aegon geconcludeerd dat de heer [naam] niet heeft aangetoond dat zijn inkomens- en vermogenspositie bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst ontoereikend was om aan de betalingsverplichtingen uit de SprintPlan overeenkomst te voldoen.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande blijft Aegon van oordeel dat de klacht van de heer [naam] 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
b.a.s. Gallmann

¹ Productie 1 bij haar brief van 26 juni 2015