

Van: Kieft, Marinus <MKieft@AEGON.NL>  
Verzonden: dinsdag 15 mei 2018 12:33  
Aan: Bie, Goos de  
Onderwerp: de klacht van de heer , uw kenmerk 16.05176

Geachte heer De Bie,

Naar aanleiding van uw brief van 1 mei jl. en de brief van het Kifid van 3 mei jl. bericht ik u als volgt.

In zijn klacht van 2 november 2016 stelt de heer onder andere: Op 23

augustus 2016 heb ik met behulp van Terpstra bij Kifid een klacht ingediend tegen Aegon.

Een klacht tegen 1) Aegon Bank op de nevelgaarde 60 Nieuwegein en tegen 2) intermediair

Aegon bemiddeling op het Aegonplein 50 Den Haag die volgens Aegon Nederlands N.V. als

mijn adviseur is opgetreden voor mijn SprintPlan.

In ons verweerschrift van 2 januari 2017 zijn wij uitgebreid op deze stelling ingegaan. Wij

hebben gemotiveerd toegelicht waarom de stelling van de heer niet juist is. Bij

de totstandkoming van het SprintPlan van de heer was geen cliëntenremisier

betrokken en Aegon heeft ook nooit beweerd dat Aegon Bemiddeling bij de totstandkoming

van zijn SprintPlan betrokken was. Voor zover nodig herhalen wij dat de stelling van de heer

is gebaseerd op de brief van Aegon van 11 april 2016. Zoals bekend was deze

brief een reactie op het zogeheten artikel 35 Wbp verzoek van de heer Terpstra (gedaan in zijn hoedanigheid van belangenbehartiger van de heer om) om een overzicht

te verstrekken van alle persoonsgegevens die wij over de heer verwerken. In

bijlage 2 bij deze brief (door de heer overgelegd) is aangegeven dat in onze

administratie (thans) Aegon Bemiddeling zowel voor wat betreft de Aegon RenteRekening

als het SprintPlan de intermediair is van de heer .

Voor zover nodig wijst Aegon voorts op het volgende:

- Aegon benadrukt dat meer dan de helft van de SprintPlannen tot stand is gekomen zonder betrokkenheid van een cliëntenremisier.

- De heer heeft gebruik gemaakt van een inschrijfformulier (zie productie 6 bij ons verweerschrift) dat onderdeel was van een reclamefolder. Dit

inschrijfformulier heeft de heer niet ontvangen van of via Aegon Bemiddeling.

- Op dit inschrijfformulier ontbreekt elke verwijzing naar Aegon Bemiddeling of een andere cliëntenremisier.

- Aegon hanteert voor de door haar aangeboden producten verschillende

administratiesystemen. Dit houdt mede verband met het feit dat **Aegon-producten**

niet door een en dezelfde entiteit (rechtspersoon) werden c.q. worden aangeboden.

In het administratiesysteem van SprintPlan (oorspronkelijk een product van Spaarbeleg) ontbreekt elke verwijzing naar de eventuele betrokkenheid van een cliëntenremisier. De verwijzing naar Aegon Bemiddeling als intermediair is gebaseerd

op een ander systeem, te weten **Salesforce**, een systeem dat Aegon vele jaren nadat het SprintPlan van de heer was geïndigd in gebruik heeft genomen. In dit systeem is helaas niet vastgelegd op welk moment Aegon Bemiddeling als intermediair aan het SprintPlan is gekoppeld. Feit is echter dat dit

(zeer) veel later is gebeurd dan de datum waarop het SprintPlan was afgesloten.

- Uit de administratie van Aegon is gebleken dat zij in verband met het SprintPlan van de heer geen provisie aan Aegon Bemiddeling of een andere cliëntenremisier heeft betaald.

- In de brief van 2 januari 2001 (door overgelegd), welke brief door Spaarbeleg tezamen met het welkomstpakket was verstuurd, heeft Spaarbeleg aangegeven: **Mocht u nog vragen hebben, dan staan wij .. voor u klaar om al uw vragen te beantwoorden.** In deze brief ontbreekt elke verwijzing naar een bij de totstandkoming betrokken cliëntenremisier/intermediair/adviseur.

- De belangenbehartiger van de heer heeft pas na de ontvangst van de brief van Aegon van 11 april 2016 voor het eerst gesteld dat Aegon Bemiddeling hem heeft geadviseerd het SprintPlan af te sluiten.

- Op de heer rust de last te bewijzen dat hij door Aegon bemiddeling is geadviseerd het SprintPlan af te sluiten en dat Aegon daarvan wist. De heer heeft op geen enkele manier aan de op hem rustende bewijslast voldaan.

#### Conclusie

Aegon handhaaft al hetgeen zij heeft gesteld in haar verweerschrift en blijft van oordeel dat de klacht van de heer door de Geschillencommissie niet in behandeling kan worden genomen dan wel dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de heer dient te worden afgewezen.

Met vriendelijke groet,  
Mario Kieft

Senior jurist  
Legal Support Particulier

Aegon Nederland N.V.  
Snekerkade 1  
8911 AA Leeuwarden

T +31 (0)58 244 33 83  
E [mkieft@aegon.nl](mailto:mkieft@aegon.nl)