

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
t.a.v. de heer mr. A.C. de Bie
Postbus 93257
2509 AG 's-GRAVENHAGE

Postbus 23000, 8900 MA Leeuwarden
Snekerkade 1, Leeuwarden
Telefoon (058) 244 33 03 (Vermogenslijn)
Fax (058) 244 36 18

e-mail via www.aegon.nl

Bij beantwoording vermelden
2018-06-05

Uw kenmerk
18.00450

Doorkiestelefoon Leeuwarden
(058) 244 3383 18 februari 2019

Betreft: De klacht van mevrouw S. ██████

Geachte heer De Bie,

Bij brief van 25 januari jl. heeft u ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van mevrouw S. ██████ inzake de Sprintplanovereenkomst met nummer 074.20.29.816 (hierna **de Sprintplanovereenkomst**). Hieronder treft u onze reactie aan.

De klacht

Onder verwijzing naar de arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016¹ vordert mevrouw ██████ van Aegon betaling van een bedrag groot EUR 31.540,-.

Aegon betwist al hetgeen mevrouw ██████ heeft gesteld behoudens voor zover zij enige stelling hierna uitdrukkelijk heeft erkend. Aegon handhaaft al hetgeen zij heeft gesteld in haar brief van 12 december 2017 (zie **productie 1**) en voegt daaraan het volgende toe.

Termijnoverschrijding

In 2006 heeft de heer M.A.M. ██████ Aegon schriftelijk bericht dat hij alle rechten met betrekking tot de Sprintplanovereenkomst voorbehoud (zie **productie 2**).

Bij brief van 16 februari 2006 (zie **productie 3**) heeft Aegon op deze brief gereageerd.

Bij e-mail gedateerd 18 mei 2016 (zie **productie 4**) heeft de heer Terpstra namens de familie ██████ op grond van artikel 35 Wbp verzocht allerlei gegevens te verstrekken.

Bij e-mail van 4 december 2017 (zie **productie 5**) heeft de heer Terpstra namens de familie ██████ een klacht ingediend over de Sprintplanovereenkomst.

Bij brief d.d. 12 december 2017 heeft Aegon op de klacht gereageerd.

In zijn e-mail van 4 december 2017 stelt de heer Terpstra dat de heer M.A.M. ██████ zich in 2005 - na expiratie van de Sprintplanovereenkomst - ter behartiging van zijn belangen uit hoofde de Sprintplanovereenkomst heeft aangesloten bij Vereniging Consument en Geldzaken (VCG). Voor zover Aegon heeft kunnen nagaan heeft de heer ██████ Aegon hierover niet eerder bericht.

Onder verwijzing naar het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies dat van kracht is sinds 1 april 2017 is Aegon van oordeel dat uw Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen omdat de heer M.A.M. ██████ dan wel mevrouw S. ██████ zijn c.q. haar klacht over de Sprintplanovereenkomst niet binnen de daarvoor gestelde periode, althans niet binnen redelijke termijn, aan het Kifid heeft voorgelegd.

¹ ECLI:NL:HR:2016:2012 en ECLI:NL:HR:2016:2015

De heer ██████ was kennelijk in 2005 al ontevreden over het resultaat van de Sprintplanovereenkomst, heeft zich in dat kader aangesloten bij VCG en heeft in 2006 Aegon bericht dat zij de verjaring van zijn eventuele vorderingen uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst wenste te stuiten. Feit is dat de familie ██████ zich pas in 2017 - dat wil zeggen twaalf jaar na dato - voor het eerst met een klacht tot Aegon hebben gewend.

Voor zover van belang wijst Aegon in dit verband op de uitspraak van uw Commissie van 11 juni 2018 (nr. 2018-357). Deze zaak vertoont veel gelijkenis met de onderhavige zaak. In beide gevallen

- (i) heeft de klacht betrekking op het product SprintPlan,
- (ii) heeft de Consument zich (meer dan 10 jaar geleden) ter behartiging van zijn belangen uit hoofde van zijn SprintPlanovereenkomst aangesloten bij VCG en
- (iii) is tussen het moment waarop de Consument zich bij VCG heeft aangesloten en zijn klacht heeft ingediend bij het Kifid een periode van vele jaren verstreken.

Uw Commissie heeft in dit dossier geconcludeerd dat de klacht van Consument niet behandelbaar is:

4.2. Consument heeft op 5 maart 2007 en 5 juni 2012 bij brief kenbaar gemaakt dat de in het kader van de effectenleaseovereenkomst betaalde inleg onder protest heeft plaatsgevonden, waarop de Bank heeft gereageerd. Op de brief van de Bank heeft Consument niet meer gereageerd. Dit niet reageren komt voor rekening en risico van Consument. De redelijke termijn als bedoeld in artikel 15.2 van het Reglement is dus in ieder geval gaan lopen vanaf 2012. Nu Consument pas in 2016 voor het eerst bij Kifid heeft geklaagd, is de Commissie van oordeel dat daarmee de redelijke termijn als bedoeld in artikel 15.2 is overschreden. Daarbij is van belang dat het hier toepasselijke Reglement uitgaat van een termijn van één jaar. Er is dus sprake van een forse termijnoverschrijding. Er is niet van voldoende gewichtige omstandigheden gebleken, die deze forse termijnoverschrijding zouden kunnen rechtvaardigen. Sterker, Consument heeft bij repliek in zijn geheel niet gereageerd op de stelling van de Bank dat sprake is van een termijnoverschrijding.

4.3. De Commissie merkt nog op dat ook op basis van het op het moment van indienen van de onderhavige klacht (3 november 2016) van toepassing zijnde Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldig tot april 2017) tot eenzelfde conclusie zou zijn gekomen, omdat de (strekking van) op basis van de in dat Reglement staande artikelen inzake de termijn van indiening (art 12.1 t/m 12.3) overeenkomen met artikel 15.1 en 15.2 van het in punt 4.1 en 4.2 bedoelde Reglement.

Conclusie

4.4. Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht niet behandelbaar is.

Geschillencommissie kan klacht niet behandelen

Artikel 2 lid 1 sub b van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 1 april 2017 bepaalt dat de Geschillencommissie een klacht niet behandelt voor zover de klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een arbiter, een bindend adviseur of door een geschilleninstantie die met het Kifid vergelijkbaar is.

Zoals hierboven aangegeven heeft de heer Terpstra verklaard dat de heer ██████ zich in 2005 ter behartiging van zijn belangen uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst had aangesloten bij VCG.

Door VCG is van 2003 tot en met 2018 namens de bij haar aangesloten leden geprocedeerd over het Sprintplan. Deze procedure heeft tot 'een beslissing van een rechter' geleid.

Bij brief van 9 november 2018 (zie **productie 6**) heeft VCG haar leden bericht dat het Gerechtshof Amsterdam een voor VCG negatief vonnis heeft gewezen in de herroepingsprocedure tegen de eerdere vonnissen in de procedure tegen Aegon en dat 'haar strijd is verloren'.

Over het Sprintplan en het optreden van cliëntenremisiers die over het Sprintplan zouden hebben geadviseerd loopt bovendien nog een andere collectieve actie. Deze collectieve actie is ingesteld door Platform Aandelenlease (PAL) voor alle deelnemers aan het Sprintplan in de periode tussen 1 april 1998 en 30 juni 2002. De rechtbank heeft PAL niet-ontvankelijk verklaard op 18 oktober 2017². Op dit moment loopt de appelprocedure van PAL bij het hof Den Haag. De klacht is aldus ook in behandeling bij een rechter ex artikel 2 lid 1 sub c van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 1 april 2017.

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat uw Commissie de klacht van mevrouw [REDACTED] niet in behandeling kan nemen.

Geen bewijs dat mevrouw Haanraats-Bal de heer [REDACTED] heeft geadviseerd

Mevrouw [REDACTED] heeft een e-mail overgelegd van de heer J. Terpstra van 4 december 2017. Namens de familie [REDACTED] stelt de heer Terpstra dat mevrouw Haanraats-Bal de heer [REDACTED] heeft benaderd en het SprintPlan 'heeft aangeprezen zonder in het spaaradvies ook maar te reppen over de kans op nul, of zelfs maar verlies van de volledige spaarinleg. De heer Terpstra stelt verder: "Adviseur Marij- Haanraats-Bal van Finalim Financieel Adviescentrum te Heerlen heeft [REDACTED] op 8 maart 2000 met fraaie prognoses enthousiast gemaakt over deze exclusieve spaarpolis, meteen een inschrijfformulier voor [REDACTED] ingevuld en naar Aegon gezonden. Adviseur Haanraats-Bal heeft de heer [REDACTED] daarna verblijd met een fraaie Opbergmap voorzien van een veelheid aan documentatie met voorwaarden plus rekeningafschriften, waarbij Haanraats-Bal nogmaals uitsluitend de fraaie vooruitzichten van Spaarbeleg heeft benadrukt.'

Aegon wijst erop dat de beschrijving van de heer Terpstra exact gelijk is aan de beschrijving die de heer Terpstra hanteert in andere zaken waarbij hij de klant bijstaat.

In de arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016 wordt als uitgangspunt genomen dat het aan de belegger, in casu mevrouw [REDACTED], is om aan te tonen dat de cliëntenremisier hem heeft geadviseerd en dat de aanbieder, in casu Aegon, daarvan wist. De belegger hoeft daarbij niet ook aan te tonen dat de aanbieder wist of behoorde te weten dat de cliëntenremisier destijds niet over de daarvoor benodigde vergunning beschikte.

Dat mevrouw [REDACTED] het bewijs moet leveren, volgt uit de jurisprudentie van de Hoge Raad van 2 september 2016:

"Het hof heeft overwogen [verweerder] te zullen toelaten tot het leveren van bewijs van feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat SpaarSelect hem heeft geadviseerd met betrekking tot zijn effectenlease-overeenkomsten met Dexia en dat Dexia dit wist, althans behoorde te weten. (...)

Nog steeds aangenomen dat het door het hof opgedragen bewijs wordt geleverd, heeft Dexia niet alleen bij de totstandkoming van de leaseovereenkomst haar in het arrest [...] /Dexia vermelde zorgplichten geschonden, maar heeft zij deze overeenkomst bovendien gesloten terwijl zij wist of behoorde te weten dat de tussenpersoon SpaarSelect, zonder te beschikken over de daarvoor benodigde vergunning, [eiser] had geadviseerd bij haar - Dexia - een effectenleaseproduct te kopen (...).³

En uit het arrest van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 juli 2018⁴:

"Om in aanmerking te komen voor afwijking van de verdelingsmaatstaf ingevolge het hofmodel dient dan ook vast komen te staan dat sprake was van persoonlijke advisering zoals hiervoor omschreven. Het hof is van oordeel dat tegen deze achtergrond en in het licht van de onderhavige waiverprocedure [appellant] zijn verweer dat hij aanspraak kan maken

² Rechtbank Den Haag, 18 oktober 2017, ECLI:NL:RBDHA:2017:11807

³ Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2015, r.o. 3.2.4 en Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2012, r.o. 5.6.3.

⁴ ECLI:NL:GHARL:2018:6551, r.o. 5.13.

op volledige schadevergoeding omdat hij is geadviseerd door een cliëntenremisier en Dexia daarvan wist, onvoldoende (met concrete stukken) heeft onderbouwd. De stukken die [appellant] ter onderbouwing van zijn verweer naar voren brengt, hebben een algemene strekking of betrekking op andere zaken en daarmee niet op de wijze waarop in deze concrete zaak Finans Verzekeringen [appellant] heeft geadviseerd. Ook ontbreekt elk inzicht in de inhoud van dit advies."

Om aan deze bewijslast te voldoen moet mevrouw ██████ specifieke feiten en omstandigheden stellen en bewijzen, die betrekking hebben op haar eigen situatie, waaruit kan worden geconcludeerd dat in haar concrete geval sprake was van advisering door de tussenpersoon. Het is onvoldoende om slechts aan de hand van algemene omstandigheden, die niet direct betrekking hebben op haar situatie, te suggereren dat de tussenpersoon heeft geadviseerd.

Het arrest van het Gerechtshof Den Haag van 12 september 2017⁵ vormt een mooie illustratie van de eisen die aan het door mevrouw ██████ te leveren bewijs moeten worden gesteld. In deze procedure heeft de geïntimeerde (een oud-klant van Dexia) de volgende bewijsstukken overgelegd:

- (a) Een verklaring van de tussenpersoon dat zij commerciële ondersteuning van Dexia kreeg en dat er intensief contact met Dexia was.
- (b) Een verklaring van een directeur van de tussenpersoon dat hij ermee bekend was dat zijn medewerkers op afspraak bij klanten thuis bemiddelden.
- (c) Een brochure waarin de tussenpersoon zich als financieel adviseur presenteert en waarin stond opgenomen dat het effectenleaseproduct werd aangeboden in samenwerking met Dexia.
- (d) Teksten op de website van Dexia, waarin werd gerefereerd aan het aanbieden van de effectenleaseproducten via gespecialiseerde, onafhankelijke adviseurs.
- (e) Een verklaring van een medewerker van de tussenpersoon, waarin stond dat er in persoonlijke gesprekken bij mensen thuis specifieke adviezen werden gegeven over effectenleaseproducten door werknemers van de tussenpersoon die zich presenteerden als financieel adviseur.
- (f) Een interview met een voormalig directeur van Dexia, waarin werd opgemerkt dat de effectenleaseproducten ook konden worden afgesloten als onderdeel van een financieel plan dat door de tussenpersoon werd opgesteld.
- (g) Een intern memorandum van Dexia, waarin werd opgemerkt dat door de tussenpersoon regelmatig beleggingsadvies is verleend.

Desalniettemin oordeelde het Gerechtshof Den Haag dat niet vast is komen te staan dat de tussenpersoon een beleggingsadvies heeft gegeven. Dit is een logische conclusie, omdat de aangedragen bewijsstukken niets zeggen over de individuele situatie van de klant, die stelt te zijn geadviseerd, noch over de wetenschap van Dexia in dit concrete geval.

In de onderhavige zaak heeft mevrouw ██████ in verband met de vermeende advisering door mevrouw Haanraats-Bal de volgende stukken overgelegd:

- een kopie van de SprintPlanovereenkomst;
- een brief van Spaarbeleg van 2 februari 2005 waarin staat dat als de heer ██████ vragen heeft hij contact kan opnemen met de tussenpersoon;
- een e-mail van de heer A. van Eeden aan de heer Terpstra
- een kopie van het inschrijfformulier met daarop de naam van mevrouw Haanraats-Bal;
- een kopie van een overzicht relatiegegevens met daarop achter de term 'adviseur' de naam van mevrouw Haanraats-Bal;
- een brief van Spaarbeleg van 13 maart 2000 aan de heer ██████ waarin Spaarbeleg bevestigt dat 'rekeningnummer 074.20.29.816' tot stand is gekomen door bemiddeling van Finalim;
- een brief van Spaarbeleg van 13 maart 2000 aan Finalim met daarbij een kopie van de SprintPlanovereenkomst;

⁵ Gerechtshof Den Haag, ECLI:NL:GHDHA:2017:2756, r.o. 7.8.

Blad 5

- een brief van Spaarbeleg van 26 mei 2000 aan de heer ██████ waarin staat dat de heer ██████ voor vragen met betrekking tot de belastingweg 2001 contact kan opnemen met Finalim;
- een brief van Spaarbeleg van 30 november 2000 aan de heer ██████ waarin staat dat de heer ██████ voor vragen met betrekking tot zijn pensioenvoorziening contact kan opnemen met Finalim;
- een kopie rekeningoverzicht RenteRekening met daarop de naam van Finalim als 'adviseur.

Mevrouw ██████ heeft echter niets gesteld waaruit zou blijken dat mevrouw Haanraats-Bal meer heeft gedaan dan waartoe zij als cliëntenremisier bevoegd was en op geen enkele wijze bewezen of onderbouwd dat Aegon ermee bekend was - althans kon zijn - dat mevrouw Haanraats-Bal haar zou hebben geadviseerd de Sprintplanovereenkomst aan te gaan.

Aegon benadrukt dat zij samenwerkte met meer dan 1200 tussenpersonen. Per tussenpersoon varieerde de samenwerking en de wijze waarop daar in de praktijk invulling aan werd gegeven. De samenwerking en het contact met tussenpersonen varieerde zo sterk dat daaruit nauwelijks een algemeen beeld kan worden gesticteerd.

Aegon wijst er bovendien op dat haar is gebleken dat de dienstverlening door tussenpersonen sterk verschilde van klant tot klant. Zo blijkt dat dezelfde tussenpersoon de ene klant slechts een paar minuten sprak op een beurs, waarna een aanvraagformulier werd ingevuld, terwijl dezelfde tussenpersoon andere klanten meerdere keren thuis bezocht.

Aegon wijst erop dat de Stichting Toezicht Effectenverkeer in haar brief van 5 februari 2002 heeft aangegeven dat de cliëntenremisier de klant moet informeren over haar rol:

'Ook moet de cliëntenremisier de klant informeren over het feit dat hij slechts producten aanbiedt namens een andere effecteninstelling en dat hij klanten alleen in contact mag brengen met de werkelijke aanbieders van deze producten (zie 7.3 van bijlage 7 NR 1999). De cliëntenremisier mag dus niet de suggestie wekken dat hij zelf een product aanbiedt. De informatieverstrekking moet, indien een concreet product aangeprezen wordt, dan ook duidelijk een aanbeveling van de effecteninstelling bevatten waarbij wordt aangebracht.'
(onderstreping Aegon)

Aegon wijst er voorts op dat een cliëntenremisier op grond van artikel 24 van het Besluit toezicht effectenverkeer 1995 een klant die informatie diende te verstrekken die de klant nodig had voor de beoordeling van de aangeboden dienst (i.e. het aanbrenge van de klant bij een effecteninstelling ten behoeve van het sluiten van een effectenleaseproduct).

Een cliëntenremisier diende ook te voldoen aan de in de Nadere Regeling toezicht effectenverkeer 1999 opgenomen gedragsregels. Dit betekende onder andere dat een cliëntenremisier in het belang van haar klant diende te handelen en de klant op passende wijze informatie diende te verstrekken die nodig was voor een adequate beoordeling van de door de effecteninstelling aangeboden diensten.

Aegon benadrukt dat zij niet bekend is met de inhoud van het vermeende gesprek tussen mevrouw Haanraats-Bal en de heer ██████. Aegon was niet betrokken bij dat gesprek en ontving ook geen gespreksverslag of andere informatie van mevrouw Haanraats-Bal op basis waarvan Aegon dit had kunnen achterhalen. Aegon wist niet en hoefde ook niet te weten of mevrouw Haanraats-Bal de heer ██████ heeft geadviseerd. Nu Aegon dit niet kan worden tegengeworpen, kan enig onrechtmatig handelen in verband met het accepteren van de heer ██████ als klant die door mevrouw Haanraats-Bal zou zijn geadviseerd de Sprintplanovereenkomst te sluiten, ook niet aan Aegon worden toegerekend. Aegon is daarom niet gehouden om enige schade te vergoeden.

Sterker nog, Aegon maakte met tussenpersonen de uitdrukkelijke afspraak dat zij zich hielden aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Aegon controleerde de registratie en/of vergunning van deze tussenpersonen, maar kon uiteraard niet in ieder individueel geval nagaan of een tussenpersoon zich

Blad 6

hield aan de wettelijke voorschriften en de afspraken met Aegon. Aegon mocht daar in redelijkheid op vertrouwen.

In de visie van Aegon geldt ook in het geval van mevrouw ██████ dat er geen plaats is voor een correctie van de schadeverdeling wegens schending van de op Aegon rustende zorgplicht vanwege enige betrokkenheid van een tussenpersoon. Aegon is van oordeel dat de klacht van mevrouw ██████ ongegrond is en dat haar vordering dient te worden afgewezen.

Eigen schuld

In haar arrest van 2 september 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2012) heeft de Hoge Raad onder meer bepaald:

5.6.3 Nog steeds aangenomen dat het door het hof opgedragen bewijs wordt geleverd, heeft Dexia niet alleen bij de totstandkoming van de leaseovereenkomst haar in het arrest [...] /Dexia vermelde zorgplichten geschonden, maar heeft zij deze overeenkomst bovendien gesloten terwijl zij wist of behoorde te weten dat de tussenpersoon SpaarSelect, zonder te beschikken over de daarvoor benodigde vergunning, [eiser] had geadviseerd bij haar - Dexia - een effectenleaseproduct te kopen (zie de beoordeling van onderdeel Ia in het incidentele beroep). Deze laatste bijzonderheid, waardoor de onderhavige procedure wordt getypeerd, moet Dexia zwaar worden aangerekend. Het gaat hier immers om een geval waarin een professionele financiële instelling een complex financieel product aan het belegend publiek aanbiedt zonder eigen specifieke voorlichting aan de potentiële particuliere belegger. Juist in een zodanige verhouding moet de particuliere belegger kunnen vertrouwen op de (deskundigheid en) onpartijdigheid van de door hem ingeschakelde beleggingsadviseur. Indien deze beleggingsadviseur een cliëntenremisier is die, ter bescherming van de positie van de beleggers op de effecten markten (zie hiervoor in 4.3), niet zonder vergunning als beleggingsadviseur mag optreden, maar die niet over een zodanige vergunning beschikt, en de aanbieder van het financiële product dit weet of behoort te weten, dient deze laatste - zoals het hof terecht heeft overwogen - te weigeren met de particuliere belegger te contracteren. De omstandigheid dat Dexia het onderhavige product toch zonder meer aan [eiser] heeft verkocht, is dus van groot belang bij de verdeling van de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige op de voet van art. 6:101 BW. [onderstreping Aegon].

Zoals Aegon in haar brief van 12 december 2017 heeft aangegeven heeft zij de heer ██████, na ontvangst van het inschrijfformulier, een welkomstpakket toegestuurd. Door middel van de informatie in dit pakket heeft zij de heer ██████ uitgebreid geïnformeerd over het product SprintPlan. Na lezing van deze informatie had de heer ██████ van de SprintPlanovereenkomst kunnen afzien of - als een en ander hem niet duidelijk was - contact met Aegon kunnen opnemen. Dat heeft hij niet gedaan.

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de onderhavige casus wezenlijk verschilt van de casus waarop het arrest van de Hoge Raad ziet. De eventuele schade die de heer ██████ uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst heeft geleden komt dan ook geheel voor rekening van mevrouw ██████.

Kosten rechtsbijstand

Mevrouw ██████ vordert een bedrag groot EUR 31.540,-, inclusief kosten voor rechtsbijstand.

Zoals hierboven aangegeven wordt mevrouw ██████ bijgestaan door de heer Terpstra. In de afgelopen jaren heeft de heer Terpstra de grondslag voor de kosten van rechtsbijstand in zaken waarbij hij betrokken is regelmatig gewijzigd. Eerst waren deze kosten gebaseerd op het Liquidatietarief rechtbanken en hoven, waarbij de heer Terpstra van oordeel was dat de kosten van rechtsbijstand vanwege de lange duur en nodeloze complexiteit' van de zaken waarbij hij betrokken was veel meer bedroegen dan het bedrag dat overeenkwam met het gebruikelijke aantal punten volgens dat liquidatietarief. Aegon heeft altijd gemotiveerd de stelling van de heer Terpstra bestreden.

Blad 7

Vervolgens baseerde de heer Terpstra de kosten voor rechtsbijstand op de Herstelkostenregeling die is ingevoerd in verband met het zogenaamde 'provisieverbod', als gevolg waarvan het aanbieder van financiële producten niet langer is toegestaan aan de financieel adviseur van een klant die in diens opdracht kosten maakt als gevolg van administratieve tekortkomingen en termijnoverschrijdingen die te wijten zijn aan de aanbieder van financiële producten, een vergoeding te betalen. Ook deze grondslag is door Aegon gemotiveerd bestreden.

Daarna baseerde de heer Terpstra de kosten voor rechtsbijstand '*op de regeling die de Nederlandse Orde van Advocaten hanteert voor no cure no pay*' (zie de e-mail van de heer Terpstra van 4 december 2017). Aegon heeft in dat kader altijd het volgende opgemerkt:

- Het experiment waarbij een advocaat - in afwijking van de regel - met zijn cliënt resultaatgerelateerde beloningsafspraken mag maken geldt enkel en alleen voor letselschade- en overlijdensschadezaken. Van een dergelijke type zaak is in casu geen sprake.
- Er is sprake van een experiment welke is geëindigd op 31 december 2018;
- De vergoeding bedraagt maximaal 25 % van de opbrengst van de zaak (de door de heer Terpstra gehanteerde 35 % geldt enkel en alleen als de advocaat ook de externe kosten voorfinanciert);
- De heer Terpstra is geen advocaat.

In de klacht zoals die aan het Kifid is voorgelegd zijn de kosten voor rechtsbijstand echter weer gebaseerd op de hierboven genoemde Herstelkostenregeling.

De Herstelkostenregeling is ingevoerd in verband met het zogenaamde 'provisieverbod', als gevolg waarvan het aanbieder van financiële producten niet is toegestaan aan de financieel adviseur van een klant die in diens opdracht kosten maakt als gevolg van administratieve tekortkomingen en termijnoverschrijdingen die te wijten zijn aan de aanbieder van financiële producten, een vergoeding te betalen. Deze kosten komen voor rekening van de klant en in de herstelkostenregeling wordt geregeld welke kosten wanneer c.q. onder welke voorwaarden voor vergoeding aan de klant in aanmerking komen.

Om voor vergoeding in aanmerking te komen is onder meer bepaald dat de kosten ter zake van verrichte herstelwerkzaamheden dienen te zijn gespecificeerd, dat deze kosten redelijk en billijk dienen te zijn en in verhouding dienen te staan tot de verrichte werkzaamheden.

Aegon wijst erop dat (i) de Herstelkostenregeling niet geldt voor kosten van rechtsbijstand, (ii) mevrouw ████████ de kosten voor rechtsbijstand niet nader heeft gespecificeerd en (iii) de hoogte van het gevorderde bedrag niet redelijk en billijk is in verhouding tot de werkzaamheden die de heer Terpstra ten behoeve van mevrouw ████████ heeft verricht.

Aegon wenst verder nog het volgende op te merken. Artikel 38 lid 11 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017, bepaalt (i) dat wanneer de Geschillencommissie de consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij voor een kostenveroordeling ten gunste van de consument anderszins gronden aanwezig acht, zij in de uitspraak bepaalt dat de Financiële Dienstverlener aan de consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de klacht gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Geschillencommissie te bepalen bedrag, (ii) dat de Geschillencommissie hierbij een door haar vast te stellen en te publiceren liquidatietarief kan worden toegepast en (iii) dat in alle gevallen een maximum geldt van EUR 5.000,-.

Bij een kostenveroordeling volgens het liquidatietarief is het bedrag van de te liquideren kosten afhankelijk van de verrichte (genormeerde) werkzaamheden en van het belang van de zaak. De waardering van de verrichte werkzaamheden werkt met behulp van een puntensysteem; voor elke proceshandeling staat een bepaald aantal punten.

Blad 8

In de onderhavige zaak hebben de werkzaamheden van de heer Terpstra zich beperkt tot het sturen van een standaard verzoek waarbij onder verwijzing naar artikel 35 Wbp om informatie wordt gevraagd en een standaard klacht. Voor zover mevrouw [REDACTED] van oordeel is dat deze werkzaamheden voor vergoeding in aanmerking komen miskent mevrouw [REDACTED] hoe het liquidatietarief dient te worden toegepast; deze wordt immers genormeerd aan de te verrichten handelingen *tijdens* de procedure bij de Geschillencommissie.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de klacht door uw Commissie niet in behandeling kan worden genomen dan wel dat de klacht dient te worden afgewezen.

Tenslotte

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Aegon Bank

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eric Rutten', written over a faint circular stamp.

Eric Rutten
Directeur

o. S. Gallman