

Upload: woensdag 27 maart 2019

De stelling van Aegon dat de klacht niet behandelbaar is

Huisadvocaat Grolleman van Aegon stelt dat Kifid de klacht niet kan behandelen, omdat de klacht in behandeling is bij een rechter ex artikel 2 lid 1 sub c van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 1 april 2017.

Echter, Op dinsdag 12 maart 2019 heeft een hoorzitting plaatsgevonden bij gerechtshof Den Haag in een procedure van Platform Aandelenlease (PAL) tegen Aegon. Ten overstaan van drie rechters (waaronder mevrouw mr. C.A. Joustra, tevens Commissie van Beroep Kifid) verkondigde advocaat mevrouw mr. Brechje van der Velden (advocatenkantoor Allen & Overy, als bestuursvoorzitter opvolger van de huidige minister van Justitie de heer mr. Ferdinand Grapperhaus) dat de consument nog steeds individueel bij Aegon kan aankloppen voor een regeling en daarna altijd nog naar Kifid kan gaan. Met andere woorden, zolang Aegon de klacht niet definitief geheel heeft afgewezen, is de Interne Klacht Procedure (IKP) nog niet (geheel) doorlopen. Dit correspondeert met onze uitspraken 2015-120 (GC-14-00237), 2015-121 (GC-14-00176) rov. 4.2-4.4 en 2013-332 van 15 november 2013 (GC-12-00429) rov. 4.1.4-4.1.5 waarop de ontvankelijkheid is gegrond:

4.1.4. Ten aanzien van de Sprintplan overeenkomst heeft Aangeslotene gesteld dat de Commissie de klacht daarover niet in behandeling kan nemen op grond van artikel 14 lid 1 sub b van het Reglement. Gelet op de omstandigheid dat Consument zich in 2005 heeft aangesloten bij de Vereniging Consument en Geldzaken en deze vereniging over voornoemd product een juridische procedure tegen Aangeslotene aanhangig heeft gemaakt die nog niet is afgerond, dient de klacht erover niet ontvankelijk te worden verklaard, aldus Aangeslotene.

4.1.5. De Commissie verwerpt deze stelling van Aangeslotene. Aangeslotene heeft ter zitting desgevraagd beaamd dat sprake is van een zogenaamde 3:305 a BW procedure en dat Consument zelf in die procedure niet als procespartij optreedt. Bovendien is kenmerkend voor dergelijke procedures dat daarin geen in een geldsom uitgedrukte vordering tot schadevergoeding kan worden ingesteld en/of toegewezen.

Om de woorden van advocaat Brechje van der Velden te onderstrepen: Kifid kent de mogelijkheid dat klagers zich tussentijds individueel onttrekken aan de collectieve actie (**Bijlage 1**). Met andere woorden, zolang Aegon de klacht niet definitief geheel heeft afgewezen is de Interne Klacht Procedure (IKP) nog niet geheel doorlopen en hoeft Aegon niet op Kifid te wijzen. Tot op de dag van vandaag ook de algemene instructie van Kifid zelf, zoals bijvoorbeeld in bijgaande brief van 28 februari 2013 over een reeds in 2005 beëindigde overeenkomst (**Bijlage 2**). In de uitspraken GC-2015-120 en GC 2015-121 oordeelde de Geschillencommissie juist dat zolang Aegon de mogelijkheid openhoudt voor een coulanceregeling, een dergelijke brief niet als definitief standpunt valt te bestempelen:

4.4 (..) Ook de brief van 14 mei 2009 kan niet als zodanig worden aangemerkt. In deze brief is door Aangeslotene medegedeeld welke documenten zij nodig heeft om te beoordelen of Consument in aanmerking komt voor een coulance-uitkering. Hiermee is de mogelijkheid opgehouden dat Aangeslotene Consument nog een aanbod doet tot het oplossen van de klacht. Vervolgens is door deze gemachtigde, en na diens faillissement door een nieuwe gemachtigde, nog geruime tijd met Aangeslotene gecorrespondeerd. Door Aangeslotene is niet gesteld dat nadien in de correspondentie een definitief standpunt door haar is ingenomen. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument met het indienen van haar klacht in februari 2013 zich tijdig bij het Klachteninstituut heeft beklaagd.

Dit geldt uiteraard ook voor de gedeeltelijke afwijzing van 12 december 2017, op blad 5:

Aegon conformeert zich met haar coulanceregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven. Concreet komt dit erop neer dat Aegon bereid is om op basis van uw persoonlijke situatie bij aanvang van de SprintPlan overeenkomst te kijken of u in aanmerking komt voor een coulance voorstel. In dat kader verzoek ik u ons nader over uw persoonlijke situatie in begin 2000, waaronder uw inkomens- en vermogenspositie, uw gezinssituatie en uw woonlasten, te informeren. Na ontvangst van deze gegevens zullen wij beoordelen of u in aanmerking komt voor een coulance regeling.

Vaste jurisprudentie ook wat er onlangs nog toe leidde dat Kifid op 4 maart 2019 in uitspraak GC-2019-157 wel gewoon een Dexia-klacht van 15 mei 2017 inhoudelijk beoordeelde, over effectenlease met ingangsdata in 1998-1999 en einddata in 2003. De ontvankelijkheid vloeit rechtstreeks voort uit meest recente beoordeling op dit vlak van de **Commissie van Beroep in GCHB 2014-040** over de niet-ontvankelijkheid uit GC 2014-092, met eenzelfde motivering zoals wij hierboven heb betoogd:

*4.11 Daar komt bij dat belanghebbende op 1 april 2005, binnen een jaar nadat hij de eindafrekening van de effectenleaseovereenkomst had ontvangen, zijn klacht aan de bank heeft voorgelegd en vergoeding van zijn schade heeft geclaimd. De bank had reeds vanaf dat moment er rekening mee te houden dat belanghebbende mogelijk een vordering op haar zou (pretenderen te) hebben. Vervolgens is geruime tijd verstreken voordat de bank – op 14 augustus 2009 - haar aansprakelijkheid in algemene termen van de hand heeft gewezen. Dat dit tijdsverloop aan belanghebbende is te wijten of voor zijn risico dient te komen, is gesteld noch gebleken. **De bank heeft zich in 2010 en 2011 nog bereid getoond te onderhandelen over een eventuele schadevergoeding op grond van schending van de zorgplicht.***

De stelling van Aegon dat geen bewijs is overgelegd dat de tussenpersoon [Klager] heeft geadviseerd
In de onderhavige zaak zijn in verband met de advisering door mevrouw [Adviseur] van Finalim Financieel Adviescentrum onder meer de volgende stukken overgelegd:

- een kopie van een overzicht relatiegegevens met bezoekdatum 8 maart 2000 en daarop achter de term 'adviseur' de naam van mevrouw [Adviseur];
- een kopie van het inschrijfformulier van 8 maart 2000 in haar handschrift met firmastempel Finalim Financieel Adviescentrum en de naam van mevrouw [Adviseur];
- een brief van Spaarbeleg van 13 maart 2000 aan Finalim Financieel Adviescentrum met daarbij “*Hartelijk dank voor de door u aangeboden SprintPlan inschrijving*” en een kopie van de SprintPlanovereenkomst;
- een brief van Spaarbeleg van 13 maart 2000 aan de heer [Klager] waarin Spaarbeleg bevestigt dat 'rekeningnummer 074.20.29.816 ' tot stand is gekomen door bemiddeling van Finalim Financieel Adviescentrum;
- een brief van Spaarbeleg van 26 mei 2000 aan de heer [Klager] waarin staat dat de hij voor vragen met betrekking tot de belastingweg 2001 contact kan opnemen met Finalim Financieel Adviescentrum;
- een brief van Spaarbeleg van 30 november 2000 aan de heer [Klager] waarin staat dat hij voor vragen met betrekking tot zijn pensioenvoorziening contact kan opnemen met Finalim Financieel Adviescentrum;
- een brief van Spaarbeleg van 2 februari 2005 waarin staat dat als de heer [Klager] vragen heeft hij contact kan opnemen met de tussenpersoon Finalim Financieel Adviescentrum;
- een kopie rekeningoverzicht RenteRekening van 12 april 2005 met daarop de naam van Finalim als 'adviseur';
- een e-mail van de heer [Adviseur] van aan de heer J. Terpstra met verklaring dat Finalim zelfs de afspraken in de regio verzorgde voor andere adviseurs.

In navolging van de Hoge Raad in zijn arrest ECLI:NL:HR:2018:1935 van 12 oktober 2018 over ECLI:NL:HR:2016-2012, heeft eerder genoemd gerechtshof Den Haag onlangs op 19 februari 2019 in uitspraak ECLI:NL:GHDHA:2019-216 in rov. 6.1-6.10 over soortgelijk bewijs geoordeeld, dat het namens en voor rekening van een client door de tussenpersoon insturen van zo'n aanvraagformulier voldoende bewijs is voor advisering en is aan te merken als het doorgeven van een order. Nog los van de overige persoonsgebonden stukken is bij [Klager] alleen al het inschrijfformulier van 8 maart 2000 van Finalim Financieel Adviescentrum voldoende bewijs voor overtreding van artikel 41 NR1999 (**Bijlage 3**). Directeur [Adviseur] kan nog altijd persoonlijk getuigen over de verkoopmethoden van Sprintplan.