

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
T.a.v. de heer mr. A.C. de Bie
Postbus 93257
2500 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
2019-04-09

Uw kenmerk
19.01210

Doorkiestelefoon
(058) 244 3383

Leeuwarden
11 juni 2019

Betreft: De klacht van mevrouw

Geachte heer De Bie,

Bij brief van 15 mei jl. heeft u ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van mevrouw [naam] inzake de Sprintplanovereenkomst met nummer 073.68.72.760 (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 [naam] van Aegon de betaling van een bedrag groot EUR 28.019,- vermeerderd met wettelijke rente.

Aegon betwist al hetgeen mevrouw [naam] heeft gesteld behoudens voor zover zij enige stelling hierna uitdrukkelijk heeft erkend.

Termijnoverschrijding

Bij brief van 18 oktober 2004 (zie **productie 1**) heeft mevrouw [naam] Aegon schriftelijk bericht dat zij zich ter behartiging van haar belangen met betrekking tot de Sprintplanovereenkomst heeft aangesloten bij Vereniging Consument en Geldzaken (**VCG**) en zich alle rechten met betrekking tot de Sprintplanovereenkomst voorbehoud.

Bij brief van 20 oktober 2004 (zie **productie 2**) heeft Aegon op deze brief gereageerd.

Bij brief van 15 april 2016 (zie **productie 3**) heeft mevrouw [naam] opnieuw haar eventuele vorderingen uit hoofde van de Sprintplanovereenkomst gestuit.

Bij e-mail van 28 december 2018 heeft de heer Terpstra, in zijn hoedanigheid van belangenbehartiger van mevrouw [naam], op grond van artikel 35 Wbp Aegon verzocht allerlei gegevens te verstrekken. Aegon heeft aan dit verzoek voldaan.

Bij e-mail van 6 februari 2019² heeft de heer Terpstra namens mevrouw [naam] een (standaard)klacht ingediend over de Sprintplanovereenkomst.

Bij e-mail van 26 februari 2019³ heeft Aegon op de e-mail van de heer Terpstra gereageerd.

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 mevrouw [naam] 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

² Door mevrouw [naam] overgelegd.

³ Door mevrouw [naam] overgelegd.

Blad 2

Mevrouw _____ was kennelijk in 2004 al ontevreden over het resultaat van de Sprintplanovereenkomst, heeft zich in dat kader aangesloten bij VCG en heeft in 2004 Aegon bericht dat zij de verjaring van zijn eventuele vorderingen uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst wenste te stuiten. Feit is dat mevrouw _____ zich pas in 2019 - dat wil zeggen vijftien jaar na dato - voor het eerst met een klacht over de SprintPlanovereenkomst tot Aegon heeft 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 ter behartiging van haar belangen uit hoofde van zijn SprintPlanovereenkomst aangesloten bij VCG,
- (iii) heeft Consument niet op de brief van Aegon (de brief van 20 oktober 2004) gereageerd en
- (iv) is tussen de brief van Aegon van en 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.

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 mevrouw _____ zich in 2004 ter behartiging van haar belangen uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst 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 4**) 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 2017⁴. 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 _____ niet in behandeling kan nemen.

Het SprintPlan

Het SprintPlan werd aangeboden vanaf 1997. Op dat moment hadden de beurskoersen al geruime tijd een vrijwel onafgebroken groei vertoond en bestond optimisme over en breed vertrouwen in de toekomst. Als gevolg van dit optimisme gingen ook steeds meer particulieren zich op de effectenmarkt begeven. Beleggen werd populair; het was een gespreksonderwerp. Naast beleggen met eigen geld werd ook beleggen met geleend geld populair. Deze vorm van beleggen stelde particuliere beleggers in staat om ook zonder het aanwenden van eigen vermogen te profiteren van eventuele koersstijgingen.

⁴ Rechtbank Den Haag, 18 oktober 2017, ECLI:NL:RBDHA:2017:11807.

Ook het SprintPlan was gebaseerd op een constructie waarbij werd belegd met geleend geld. De belegger in het SprintPlan betaalde gedurende vijf jaar maandelijks een beperkt bedrag aan rente. De belegger gaf op het inschrijfformulier zelf aan welk bedrag hij gedurende deze looptijd aan rente wilde en kon betalen. Op basis van deze rentebetaling werden voor een bepaald bedrag participaties aangekocht in een specifiek daartoe opgericht Sprintplan fonds: het Spaarbeleg Garantiefonds (later het Aegon Garantiefonds). Het Garantiefonds volgde de koersontwikkelingen van een samengestelde index met fondsen uit verschillende sectoren. Na afloop maakte de belegger aanspraak op de potentiële stijging die de index na vijf jaar heeft gemaakt. Daartoe werden de participaties in het Garantiefonds verkocht. Met de verkoopopbrengst van de participaties werd eerst de lening afgelost. Resterde daarna een bedrag (als gevolg van de waardeinstijging van de index), dan werd dit aan de belegger uitgekeerd. Voor de deelnemer van het Sprintplan was derhalve duidelijk dat hij met geleend geld aan het beleggen was.

Het grootste risico dat doorgaans kleeft aan beleggen met geleend geld is dat de belegger na afloop met een restschuld wordt geconfronteerd, doordat de opbrengst van de verkoop van de effecten op de einddatum onvoldoende is om de lening terug te betalen. Juist dit risico heeft tot de nodige maatschappelijke commotie geleid over effecten leaseproducten.

Dit risico was bij de SprintPlanovereenkomst van mevrouw _____ beperkt. Haar SprintPlanovereenkomst voorzag bij aanvang namelijk in de garantie dat het belegde bedrag, in casu NLG 60.000,-, na 5 jaar nooit minder waard was dan 90% daarvan.

Het SprintPlan bood de belegger aanspraak op de potentiële stijging van de koers van de index en tegelijkertijd de garantie dat na vijf jaar ten minste 90% , later zelfs 100%, van het voorgeschoten bedrag kon worden afgelost. Het beleggingsbeleid in het Garantiefonds was er dus op gericht dat:

- de belegger kon profiteren van een rendement op het geleende bedrag dat gelijk is aan het resultaat van de index;
- door het gebruik van de index een grote risicospreiding werd bewerkstelligd;
- de kans op een restschuld zeer beperkt was.

Deze doelstellingen bleken ook uit het gekozen beleggingsbeleid van het Garantiefonds, dat in de Specifieke Bepalingen is vastgelegd.

Totstandkoming SprintPlan overeenkomst

Na ontvangst van het door mevrouw _____ ondertekende inschrijfformulier heeft Aegon op 20 augustus 1999 aan haar een welkomstpakket toegezonden, inclusief de SprintPlanovereenkomst⁵.

De SprintPlanovereenkomst had een looptijd van vijfjaar, van 1 september 1999 tot en met 31 augustus 2004. Op basis daarvan was een bedrag van NLG 60.000,- belegd in het Garantiefonds.

In totaal heeft mevrouw _____ uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst EUR 10.890,60 aan rente betaald. De SprintPlanovereenkomst is op 31 augustus 2004 geëindigd. Het eindresultaat van de SprintPlanovereenkomst was lager dan de garantiewaarde. Zodoende heeft na afloop geen uitkering plaatsgevonden.

Het informatiemateriaal

Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon mevrouw _____ uitgebreid geïnformeerd over de kenmerken van het SprintPlan en de daaraan verbonden risico's. Op 20 augustus 1999 heeft Aegon aan haar een welkomstpakket verstuurd, bestaande uit (onder meer) een namens Aegon ondertekende SprintPlanovereenkomst, een exemplaar van de Algemene Voorwaarden (**productie 5**), de Specifieke Bepalingen van het Spaarbeleg GarantieFonds september 99/04 (**productie 6**) en de Brochure SprintPlan (**productie 7**).

⁵ Door mevrouw _____ overgelegd.

Mevrouw _____ is op het inschrijfformulier en in artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden nadrukkelijk gewezen op de bedenktijd die haar werd gegund, binnen welke periode zij kosteloos van de SprintPlanovereenkomst had kunnen afzien. De bedenktijd duurde van 20 augustus 1999 (de dag waarop de SprintPlanovereenkomst werd aangegaan) tot 1 september 1999 (de aanvangsdatum van de SprintPlanovereenkomst). In die periode kon mevrouw _____ het informatiemateriaal uit het welkomstpakket bestuderen en had zij desgewenst alsnog kunnen besluiten de SprintPlanovereenkomst niet aan te gaan.

Uit het informatiemateriaal blijkt duidelijk dat:

- het SprintPlan een beleggingsproduct is;
- de aankoopprijs van de participaties wordt voorgeschoten;
- het voorgeschoten bedrag na het verstrijken van de looptijd wordt afgelost met de garantiewaarde;
- de bedragen die maandelijks worden betaald, als rente moeten worden aangemerkt;
- de maandelijksse rentebetalingen mogelijk niet terugverdiend zullen worden.

De vordering is verjaard

Over het SprintPlan en de structuur daarvan is zowel door Stichting Gedupeerden Spaarconstructie (**GeSp**) als door VCG langdurig en uitvoerig geprocedeerd. Op 24 september 2003 heeft GeSp een dagvaarding over het SprintPlan uitgebracht tegen Aegon, VCG volgde kort daarop (17 december 2003). Op 22 december 2004 heeft de rechtbank vonnis gewezen in de door GeSp aangespannen procedure, op 4 januari 2006 in de door VCG aangespannen procedure. Tegens beide vonnissen is hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof Amsterdam.

In de zaak GeSp oordeelde het gerechtshof Amsterdam in 2007 dat de informatie die Aegon over de SprintPlan-overeenkomsten aan deelnemers had verstrekt in overeenstemming was en voldoende inzicht gaf in de kenmerkende elementen van de SprintPlan-overeenkomsten. Het gerechtshof Amsterdam bekrachtigde het vonnis van de Rechtbank Utrecht ten aanzien van de schending van de zorgplicht. De schending bestond er volgens het hof uit dat Aegon voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomsten onvoldoende gewaarschuwd had voor het risico op een restschuld en onvoldoende onderzoek had gedaan naar de inkomens- en vermogenspositie van deelnemers.

Op 5 juni 2009 is het arrest van het gerechtshof Amsterdam betreffende GeSp bekrachtigd door de Hoge Raad. GeSp heeft 3 mei 2012 herroeping gevorderd van het arrest van het gerechtshof Amsterdam van 15 november 2007, kort gezegd omdat Aegon zou hebben verzwegen dat niet alle ten behoeve van het SprintPlan ontvangen gelden zouden zijn belegd. Deze vordering tot herroeping is bij arrest van 1 maart 2016 afgewezen. Niet alleen was gebleken dat Aegon de gelden wel degelijk had belegd, bovendien was er geen reden om te twijfelen aan de stellingen die Aegon hieromtrent in de procedure had ingenomen. Daarmee is een einde gekomen aan deze procedure.

De zaak VCG heeft langer voortgeduurd. VCG persisteerde in hoger beroep in de stelling dat Aegon onvoldoende, althans onvolledige of onjuiste, informatie had verstrekt over het SprintPlan. VCG voegde daaraan toe dat Aegon onrechtmatig had gehandeld door onvoldoende inzicht te geven in de investeringen van het Garantiefonds. VCG stelde onder meer dat Aegon een onnodig hoge lening zou hebben verstrekt.

Aegon heeft in die procedure aangetoond hoe uitvoering is gegeven aan de SprintPlanovereenkomsten. Aegon heeft daartoe gedetailleerde informatie verstrekt en rapporten laten opstellen over de werking van het SprintPlan en de beleggingen door het Garantiefonds. Verder heeft Aegon overeenkomsten met investment banken ingebracht en deze cijfermatig toegelicht.

Na verschillende tussenarresten en een uitgebreide analyse van de substantiële hoeveelheid informatie die is overgelegd, concludeerde het gerechtshof Amsterdam op 7 april 2015 niet tot een ander oordeel te komen dan in de zaak GeSp. Het gerechtshof Amsterdam heeft op verzoek van Aegon dezelfde verklaring voor recht uitgesproken als in de GeSp-procedure. VCG heeft tegen dit arrest cassatieberoep ingesteld. Alle door VCG aangevoerde middelen zijn door de Hoge Raad op 29 januari 2016 niet ontvankelijk verklaard.

Op 2 september 2016 heeft de Hoge Raad een arrest (het **Dexia-arrest**) gewezen waarin zij heeft geoordeeld dat indien een belegger als potentiële cliënt bij de aanbieder is aangebracht door een cliëntenremisier die, in strijd met de Wte 1995, tevens beleggingsadvieswerkzaamheden heeft verricht zonder over de daarvoor noodzakelijke vergunning te beschikken, en de aanbieder hiervan op de hoogte was of behoorde te zijn, de billijkheid eist dat de vergoedingsplicht van de aanbieder geheel in stand blijft, zowel wat betreft een eventuele restschuld als wat de door de particuliere belegger reeds betaalde rente, aflossing en kosten aangaat. Dit geldt ook als de mogelijke financiële gevolgen van de leaseovereenkomst geen onaanvaardbaar zware last voor de afnemer vormden.

Voor zover de vordering van mevrouw is gebaseerd op het verwijt dat zij voorafgaand aan de totstandkoming van de Sprintplanovereenkomst door een tussenpersoon is geadviseerd een dergelijke overeenkomst af te sluiten merkt Aegon op dat dit een zelfstandige onrechtmatige daad betreft. Deze vordering is niet gebaseerd op - en sluit ook niet aan op - een verwijt dat aan bod is gekomen in de eerdere collectieve procedures. De eventuele verjaring van deze vordering is dan ook niet gestuit als gevolg van (één van) deze collectieve procedures. Een rechtsvordering wordt immers slechts gestuit door het instellen van een eis of een daad van rechtsvervolgning ten aanzien van die zelfde rechtsvordering. Er is sprake van dezelfde rechtsvordering als de rechtsvordering is gestoeld op zowel dezelfde feitelijke grondslag als dezelfde juridische grondslag.

Mevrouw heeft de verjaring van haar eventuele vorderingen voor het eerst gestuit in 2004 en daarna bij brief van 15 april 2016. Haar vordering gebaseerd op het vermeende advies van de tussenpersoon was toen reeds verjaard.

Geen bewijs dat de heer Schoenmakers van De Spaarbelegger mevrouw heeft geadviseerd

Mevrouw stelt dat de heer Schoenmaker van De Spaarbelegger haar de Sprintplanovereenkomst '*heeft aangesmeerd zonder in de advisering ook maar te reppen over de kans op nul of zelfs verlies van de volledige spaarinleg.*'

Mevrouw stelt verder: '*Adviseur Maurice Schoenmakers van De Spaarbelegger heeft met fraaie prognoses enthousiast gemaakt met het spaarplan SprintPlan, de order geplaatst (Bijlage 1) en bij de uitreiking van de polis (Bijlage2) nogmaals de fraaie vooruitzichten benadrukt.*'

In de arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016 wordt als uitgangspunt genomen dat het aan de belegger, in casu mevrouw, 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 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 (...).⁶

En uit het arrest van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 17 juli 2018⁷:

"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 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 2017⁸ 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.

⁶ 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.

⁷ ECLI:NL:GHARL:2018:6551, r.o. 5.13.

⁸ Gerechtshof Den Haag, ECLI:NL:GHDHA:2017:2756, r.o. 7.8.

In de onderhavige zaak heeft mevrouw _____ in verband met de vermeende advisering door De Spaarbelegger de volgende stukken overgelegd:

- een kopie van het inschrijfformulier SprintPlan met daarop een stempel van De Spaarbelegger en
- een kopie van de brief van Spaarbeleg van 11 oktober 1999 waarin staat dat als haar echtgenoot, de heer _____, nog vragen heeft over de SprintPlanovereenkomst hij contact kan opnemen met De Spaarbelegger (Aegon wijst erop dat het de welkomstbrief betreft welke behoort bij de Sprintplanovereenkomst met nummer 073.67.12.291 van de heer _____, niet bij de Sprintplanovereenkomst van mevrouw _____).

Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat mevrouw _____ niet - aan de hand van specifieke feiten en omstandigheden - heeft bewezen dat de heer Schoenmaker van De Spaarbelegger haar heeft geadviseerd de SprintPlanovereenkomst af te sluiten.

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 gedestilleerd.

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.

Mevrouw _____ heeft niets gesteld waaruit zou blijken dat de heer Schoenmaker van De Spaarbelegger meer heeft gedaan dan waartoe hij als cliëntenremisier bevoegd was en op geen enkele wijze heeft bewezen of onderbouwd dat Aegon ermee bekend was - althans kon zijn - dat de heer Schoenmaker van De Spaarbelegger haar zou hebben geadviseerd de SprintPlanovereenkomst aan te gaan.

In dit kader wijst Aegon op de uitspraak van uw commissie van 18 februari 2019 (nummer 2019-126). In deze zaak - waarin de Consument zijn klacht heeft beschreven in exact dezelfde bewoordingen als mevrouw _____ - was uw commissie van oordeel dat de Consument niet aan zijn stelplicht had voldaan omdat

- (i) de Consument geen stukken had overgelegd die het door hem gestelde wettigen,
- (ii) (ii) de stellingen van Consument niet op zijn situatie betrekking hadden maar slechts algemeen van inhoud waren en
- (iii) de stellingen van de Consument onvoldoende aanwijzingen gaven over de wijze waarop de Consument ten aanzien van het sluiten van de effectenleaseovereenkomst zou zijn geadviseerd.

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:

- (i) 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 aanbrengen van de klant bij een effecteninstelling ten behoeve van het sluiten van een effectenleaseproduct) en
- (ii) daarnaast diende te voldoen aan de in de Nadere Regeling toezicht effectenverkeer 1999 (NR 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 en de heer Schoenmaker van De Spaarbelegger. Aegon was niet betrokken bij dat gesprek en ontving ook geen gespreksverslag of andere informatie van de heer Schoenmaker op basis waarvan Aegon dit had kunnen achterhalen. Aegon wist niet en hoefde ook niet te weten of de heer Schoenmaker mevrouw heeft geadviseerd. Nu Aegon dit niet kan worden tegengeworpen, kan enig onrechtmatig handelen in verband met het accepteren van mevrouw als klant die door de heer Schoenmaker 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 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.

Geen sprake van een effectenorder

Mevrouw stelt dat De Spaarbelegger 'de order' heeft geplaatst.

Aangezien mevrouw haar stelling niet nader heeft toegelicht en niet heeft aangegeven welke gevolgen zij aan deze stelling wenst te verbinden heeft zij niet aan haar stelplicht voldaan. Om die reden wenst Aegon - voor zover mevrouw bedoelt te stellen dat De Spaarbelegger aan Aegon een effectenorder zou hebben doorgegeven en dat Aegon door het accepteren daarvan artikel 41 NR 1999 zou hebben geschonden - slechts op te merken

- (i) dat zij de stelling van mevrouw betwist,
- (ii) dat het inschrijfformulier enkel en alleen door mevrouw is ondertekend,
- (iii) dat zelfs als De Spaarbelegger een order zou hebben doorgegeven, er geen sprake is geweest van een vergunning plichtige werkzaamheid omdat dan de vrijstelling van artikel 13 van de Vrijstellingsregeling Wte van toepassing zou zijn geweest,
- (iv) dat De Spaarbelegger in werkelijkheid geen order in de zin van artikel 41 NR 1999 heeft doorgegeven, zodat de vrijstelling van artikel 12 Vrijstellingsregeling Wte toepassing vond,
- (v) dat de beweerdelijk geschonden norm niet strekt tot bescherming tegen schade zoals mevrouw die heeft geleden en
- (vi) dat het causaal verband tussen deze vermeende schending van artikel 41 NR en de schade in ieder geval ontbreekt.

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 beleggend 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].

Aegon na ontvangst van het inschrijfformulier aan mevrouw _____ een welkomstpakket toegestuurd. Door middel van de informatie in dit pakket heeft zij mevrouw _____ uitgebreid geïnformeerd over het product SprintPlan. Na lezing van deze informatie had mevrouw _____ van de SprintPlanovereenkomst kunnen afzien of - als een en ander haar 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 mevrouw _____ uit hoofde van de SprintPlanovereenkomst heeft geleden komt dan ook geheel voor haar rekening.

Toepassing Hof-formule

Op 5 juni 2009 heeft de Hoge Raad arrest gewezen in drie effecten leasezaken. In die arresten heeft zij onder andere een oordeel gegeven over de vraag of de aanbieder van een effectenleaseproduct een bijzondere zorgplicht heeft en wat die zorgplicht inhoudt.

De Hoge Raad heeft in haar arresten vastgesteld dat er slechts een bijzondere zorgplicht op de aanbieder van een effectenleaseproduct rust. Naar het oordeel van de Hoge Raad omvat deze zorgplicht twee verplichtingen, beide in het precontractuele stadium: de aanbieder van een effectenleaseproduct moet de cliënt waarschuwen voor het risico van een restschuld, en voorts moet de aanbieder inlichtingen inwinnen over de inkomens- en vermogenspositie van de cliënt.

In verband met de te vergoeden schade is de Hoge Raad ingegaan op het causale verband en voorts op de vraag of een beroep op eigen schuld kan worden gehonoreerd en hoe de schade in dat geval moet worden verdeeld. De Hoge Raad hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

- De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
- Om vast te stellen of er causaal verband bestaat tussen het schenden van de zorgplicht en de schade, moet worden onderzocht of de belegger de overeenkomst ook zou hebben afgesloten als de aanbieder aan zijn zorgplicht had voldaan (en dus had gewaarschuwd voor het risico van een restschuld en inlichtingen had ingewonnen over de inkomens- en vermogenspositie van de belegger).
- Was de inkomens- en vermogenspositie destijds ontoereikend om aan de betalingsverplichtingen uit de overeenkomst te voldoen, dan wordt het causale verband in beginsel aangenomen.
- Was de inkomens- en vermogenspositie echter toereikend voor het voldoen van die betalingsverplichtingen, dan wordt het causale verband niet zonder meer aangenomen; de belegger zal dan moeten stellen en bij betwisting moeten bewijzen dat er een voldoende causaal verband bestaat.

Blad 10

Voor de schadeverdeling moet eveneens worden gekeken naar de inkomens- en vermogenspositie van de belegger bij het aangaan van de overeenkomst. Als de inkomens- en vermogenspositie naar redelijke verwachting toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, blijft de schade, voor zover die uit de rente en aflossing bestaat, in zijn geheel voor rekening van de belegger conform artikel 6:101 BW (eigen schuld). De schadevergoeding blijft dan beperkt tot een deel van de restschuld.

Wanneer echter komt vast te staan dat de inkomens- en vermogenspositie destijds niet toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, kan de schadevergoeding ook een deel van de betaalde rente en aflossing omvatten.

De Hoge Raad heeft met zijn arresten van 5 juni 2009 de rechtspraak een formule aangereikt voor het beslechten van geschillen over effectenleaseproducten. De Hoge Raad heeft ook expliciet overwogen dat zij deze richtlijnen heeft gegeven "*met het oog op een praktische, efficiënte en zo mogelijk uniforme beoordeling van geschillen omtrent andere effectenlease-overeenkomsten, zowel ter zake van aflossingsproducten als ter zake van restschuldproducten*".

Aegon conformeert zich met haar coulanceregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven. Om die reden is zij bereid is om te bekijken of mevrouw voor een coulanceregeling in aanmerking komt. Voorwaarde daarvoor is dat zij Aegon nader over haar persoonlijke situatie bij aanvang van de SprintPlanovereenkomst informeert. Aegon wijst erop dat zij zonder deze informatie niet kan beoordelen of zij voor een coulance regeling in aanmerking komt.

Kosten rechtsbijstand

Mevrouw vordert een bedrag groot EUR 28.019,-, vermeerderd met wettelijke rente.

Uit de e-mail van de heer Terpstra van 6 februari 2019 blijkt dat het bedrag groot EUR 28.019,- inclusief wettelijke rente en kosten voor rechtsbijstand is.

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.

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 aanbieders 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 6 februari 2019). 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.

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.

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 van oordeel is dat deze werkzaamheden voor vergoeding in aanmerking komen miskent mevrouw 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

Eric Rutten
Directeur
i.o. S. Geelkema