

AEGON Bank N.V.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
t.a.v. 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
20181-06-08

Uw kenmerk
18.01921

Doorkiestelefoon
(058) 244 3383

Leeuwarden
17 april 2019

Betreft: De klacht van mevrouw [Klager 1]

Geachte Heer en mevrouw De Bie,

Bij brief van 2 april jl. heeft u ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de repliek van de heer en mevrouw [Klagers] inzake de SprintPlanovereenkomsten met de nummers 020.78.29.381 en 073.97.23.545 (**de SprintPlanovereenkomsten**). Hieronder treft u onze reactie aan.

Algemeen

Aegon ontkent en betwist al hetgeen de heer en mevrouw [Klagers] hebben gesteld, behoudens voor zover zij hierna enige stelling van de heer en mevrouw [Klagers] nadrukkelijk erkent. Aegon handhaaft al hetgeen zij heeft gesteld in haar verweerschrift van 22 februari 2019.

Geschillencommissie kan de klacht niet behandelen

De heer en mevrouw [Klagers] stellen dat de Geschillencommissie de klacht in behandeling kan nemen omdat Aegon zich niet heeft gehouden aan de uitspraken van de Hoge Raad van 2 september 2016. Deze stelling is onjuist.

In haar verweerschrift van 22 februari jl. heeft Aegon gesteld dat de Geschillencommissie de klacht niet in behandeling kan nemen omdat - kortgezegd - (i) de procedure die VCG mede namens de heer en mevrouw [Klagers] heeft gevoerd, heeft geleid tot een uitspraak van een rechter en (ii) de collectieve procedure die door PAL 's ingesteld op dit moment nog in behandeling is bij een rechter. Het feit dat de Hoge Raad Zich in 2016 in een procedure tussen Dexia Bank en een klant van Dexia Bank heeft uitgesproken maakt dat niet anders.

Geen bewijs dat de heer Wansink de heer en mevrouw [Klagers] heeft geadviseerd

De heer en mevrouw [Klagers] stellen dat de heer Wansink in de periode dat de SprintPlanovereenkomsten tot stand zijn gekomen hun belastingaangiften verzorgde en dat hij tijdens één van hun gesprekken de producten van Aegon Bank heeft aanbevolen. Ter ondersteuning van het feit dat de heer Wansink hen heeft geadviseerd de SprintPlanovereenkomsten af te sluiten overleggen zij een handgeschreven notitie en een handgeschreven berekening.

Aegon herhaalt - voor zover nodig - (i) dat zij bij brief van 2 november 2000 de heer en mevrouw [Klagers] heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om een tweede SprintPlanovereenkomst af te sluiten, (ii) dat bij deze brief een voorbedrukt inschrijfformulier zat, (iii) dat de heer en mevrouw [Klagers] dit inschrijfformulier hebben gebruikt om de tweede Sprintplanovereenkomst (met nummer 073.97.23.545) aan te vragen en (iv) dat - voor zover Aegon heeft kunnen achterhalen - bij de totstandkoming van de SprintPlanovereenkomst met nummer 073.97.23.545 geen tussenpersoon betrokken is geweest.

Voor wat betreft de door de heer en mevrouw [Klagers] overgelegde notities merkt Aegon op dat de notitie met bovenaan de tekst 'SprintPlan looptijd 5 jaar' enkel en alleen bestaat uit een opsomming van de kenmerken van het Sprintplan. Uit deze notitie valt geen advies af te leiden.

Blad 2

Voor wat betreft de handgeschreven berekening merkt Aegon op dat zij niet begrijpt wat de heer en mevrouw [Klagers] hiermee willen aantonen.

Aegon herhaalt (i) dat de heer en mevrouw [Klagers] dienen aan te tonen dat de heer Wansink hen heeft geadviseerd de SprintPlanovereenkomst met nummer 020.78.29.381 af te sluiten, (ii) dat Aegon daarvan wist en (iii) dat zij - om aan deze bewijslast te voldoen - specifieke feiten en omstandigheden moeten stellen en bewijzen, die betrekking hebben op hun eigen situatie, waaruit kan worden geconcludeerd dat in haar concrete geval sprake was van advisering door de heer Wansink.

Aegon is en blijft van oordeel dat de heer en mevrouw [Klagers] niet - aan de hand van specifieke feiten en omstandigheden hebben bewezen dat de heer Wansink hen heeft geadviseerd de SprintPlanovereenkomsten af te sluiten.

Conclusie

Aegon is van oordeel dat de klacht door de Geschillencommissie niet in behandeling kan worden genomen dan wel dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de heer en mevrouw [Klagers] dient te worden afgewezen.

Tenslotte

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Aegon Bank

Eric Rutten
Directeur