

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

**AEGON Bank N.V.**

---

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](http://www.aegon.nl)

Bij beantwoording vermelden  
2018-11-03

Uw kenmerk  
18.03830

Doorkiestelefoon  
(058) 244 3383

Leeuwarden  
20 augustus 2019

**Betreft: De klacht van mevrouw**

Geachte heer De Bie,

Bij brief van 8 augustus jl. heeft u ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de repliek van mevrouw [naam] inzake haar Vliegwiellovereenkomst met nummer 16001359 (hierna de Vliegwiellovereenkomst). Hieronder treft u onze reactie aan.

**Geen bewijs dat Denco mevrouw**

**heeft geadviseerd**

In haar klacht heeft mevrouw [naam] de beweerdelijke feitelijke gang van zaken omschreven bij de totstandkoming van de Vliegwiellovereenkomst. Aegon constateert dat in een groot aantal zaken waarbij de heer Terpstra van ClaimConcept als belangenbehartiger optreedt een vrijwel woordelijk gelijke omschrijving van de beweerdelijke feitelijke gang van zaken wordt gegeven.

Aegon was niet betrokken bij de gesprekken tussen mevrouw [naam] en de heer Vermeulen (**Denco**) en betwist de stellingen van mevrouw [naam]

en de heer Vermeulen bij gebrek aan wetenschap.

Mevrouw [naam] heeft slechts een zeer summiere en weinig concrete toelichting op de gang van zaken gegeven. Zij stelt slechts dat zij tijdens een bezoek aan de huishoudbeurs door Denco is aangesproken en dat Denco vervolgens het product Vermogens Vliegwiellovereenkomst heeft aangeprezen. Zelfs als mevrouw [naam] wordt gevolgd in haar - door Aegon betwiste - stellingen, volgt daaruit niet dat er sprake is geweest van een advies over het Vermogens Vliegwiellovereenkomst. Dat Denco zou hebben aangeprezen, impliceert geen beleggingsadvies. Dit was bovendien toegestaan, een cliëntenremisier mocht immers informatie verstrekken en promotionele activiteiten verrichten.

Mevrouw [naam] onderbouwt haar stellingen niet met enig bewijs waaruit een individueel advies zou volgen. Het is dan ook niet aannemelijk dat Mevrouw [naam] daadwerkelijk is geadviseerd over het Vermogens Vliegwiellovereenkomst.

Mevrouw [naam] heeft bij haar klacht een aantal producties overgelegd waarmee zij tracht aan te tonen dat sprake zou zijn van een door Denco aan haar verstrekt beleggingsadvies. Aegon betwist dat hiervan sprake is. Geen van deze producties kan hiertoe als bewijs worden aangemerkt. Hieronder bespreekt Aegon deze producties.

Door mevrouw [naam] is een kopie van visitekaartje overgelegd van Denco. Op basis van de kopie van een visitekaartje kan en mag niet worden geconcludeerd dat (i) mevrouw [naam] contact heeft gehad met Denco, (ii) dat mevrouw [naam] met Denco heeft gesproken over het Vermogens Vliegwiellovereenkomst en dat (iii) Denco mevrouw [naam] een op haar persoonlijke situatie toegesneden aanbeveling heeft gedaan de Vliegwiellovereenkomst af te sluiten.

Door mevrouw [naam] is voorts een generiek rekenvoorbeeld overgelegd. Met betrekking tot het overgelegde generieke rekenvoorbeeld wordt opgemerkt dat dit rekenvoorbeeld onderdeel was van promotiemateriaal van het Vermogens Vliegwiellovereenkomst. Het is een generiek rekenvoorbeeld, dat niet specifiek op mevrouw [naam] en haar Individuele financiële situatie gericht is. Er zijn

Blad 2

geen financiële gegevens van Mevrouw \_\_\_\_\_ in het rekenvoorbeeld opgenomen of verwerkt. Dit hoeft ook niet aangezien het een generieke weergave is van hoe een bepaald vermogen zich kan ontwikkelen binnen het Vermogens Vliegwiël-extra. De inleg wordt immers afgezet tegen een bepaald rentepercentage over de geleende som en een waardestijging van de gekochte aandelen waaruit als dan volgt welk rendement kan worden behaald.

Een dergelijk generiek rekenvoorbeeld is geen bewijs van een individueel verstrekt beleggingsadvies<sup>1</sup>. Ook de kantonrechter te Assen heeft recent een dergelijk rekenvoorbeeld als onvoldoende bewijs bevonden in een vergelijkbare zaak tegen Aegon<sup>2</sup>.

Door mevrouw \_\_\_\_\_ is verder een kopie van (i) het aanvraagformulier, (ii) de brief van Denco van 22 november 2000, (iii) de Vliegwiëlovereenkomst, (iv) een afschrift van haar SpaarVrijrekening, (v) een waardecheque en (vi) het document 'Logistiek aanvragen Vliegwiël-producten' overgelegd.

Aegon wijst erop dat het aanvraagformulier zo was opgesteld dat voor het invullen daarvan geen hulp of advies van een tussenpersoon noodzakelijk was. De klant hoefde immers enkel NAW-gegevens, rekeningnummer en de gewenste maandtermijn In te vullen. Dit vereist derhalve geen beleggingskennis of -ervaring van de klant, laat staan advies van een tussenpersoon.

Voor wat betreft het gebruik van de term 'adviseur' merkt Aegon op dat die aanduiding geen juridische kwalificatie betreft en dat dit geen indicatie vormt dat Aegon wetenschap zou hebben van het beweerdelijk afgegeven advies door de cliëntenremisier. Het betreft normaal spraakgebruik en deze aanduiding is ook niet gebruikt in een context waarin het ging om de juridische kwalificatie van de dienstverlening. Het is enkel relevant wat het contact met de tussenpersoon concreet inhield en niet hoe zij zich afficheerde.

Uit het gebruik van het woord 'adviseur' kan simpelweg niet de conclusie worden getrokken dat in dit specifieke geval sprake is van de bedoelde overtreding. Bovendien levert het feit dat een adviseur werkzaam bij een tussenpersoon in één bepaald geval zou hebben geadviseerd geen bewijs voor dat deze (of een andere adviseur werkzaam bij dezelfde tussenpersoon) ook In een ander geval zou hebben geadviseerd om een effectenleaseovereenkomst te sluiten.

Hoewel uit een aantal van deze documenten blijkt dat Denco bij de totstandkoming van de Vliegwiëlovereenkomst betrokken was kan en mag op basis van deze documenten niet worden geconcludeerd dat Denco mevrouw \_\_\_\_\_ een op haar persoonlijke situatie toegesneden aanbeveling heeft gedaan de Vliegwiëlovereenkomst af te sluiten.

Aegon kan zich niet aan de indruk onttrekken dat er door Denco slechts algemene informatie is verstrekt over het Vermogens Vliegwiël-extra. Uit niets blijkt dat Denco concreet heeft gesproken over effectenleaseproducten en dat daarbij een op mevrouw \_\_\_\_\_ toegesneden aanbeveling is gedaan over het concrete Vermogens Vliegwiël-extra. Temeer nu mevrouw \_\_\_\_\_ is aangesproken op een openbare beurs en het zeer onwaarschijnlijk is dat aldaar openlijk over haar persoonlijke financiële situatie zou zijn gesproken.

Aegon is van oordeel dat niet is gebleken dat daadwerkelijk is geadviseerd over het Vermogens Vliegwiël-extra. Mevrouw \_\_\_\_\_ is - naar eigen zeggen - niet geïnformeerd over wat het Vermogens Vliegwiël-extra inhoudt, In welke aandelen zou worden belegd en op welke wijze het Vermogens Vliegwiël-extra zou aansluiten op haar wensen en persoonlijke situatie.

Vermoedelijk is door Denco slechts een verkooppraatje gehouden op basis waarvan Mevrouw \_\_\_\_\_ haar besluit tot het sluiten van de Vliegwiëlovereenkomst heeft genomen.

<sup>1</sup> Recht Gelderland, 22 mei 2019, ECLI:NL:RBGEL:2019:2253, r.o. 4.9 en 4.12.

<sup>2</sup> Recht Noord-Nederland, 12 maart 2019, ECLI:NL:RBNNE:2019:934, r.o. 4.14.

### **Geen wetenschap Aegon**

Voor zover toch zou worden aangenomen dat sprake zou zijn van beleggingsadvies aan mevrouw [naam] heeft Aegon in haar verweerschrift reeds toegelicht dat zij geen wetenschap had van de (vermeende) advisering door Denco. Aegon heeft er bovendien op gewezen dat de bewijslast ter zake bij mevrouw [naam] rust.

Mevrouw [naam] heeft bij repliek verzuimd concrete bewijzen over te leggen waaruit zou volgen dat Aegon enige wetenschap kan worden verweten over vermeende beleggingsadviezen door Denco aan mevrouw [naam].

Aegon heeft daarentegen in haar verweerschrift wel onderbouwd betwist dat noch sprake was van beleggingsadvies, noch van enige wetenschap daarover aan de zijde van Aegon. Aegon wijst er bovendien op dat er destijds geen onderzoeksplicht voor Aegon bestond om na te gaan of Denco ook werkzaamheden verrichtte die vergunningplichtig waren.

Aegon had geen wetenschap van het vermeende beleggingsadvies. Evenmin is er aanleiding te veronderstellen dat Aegon wetenschap daaromtrent behoorde te hebben. Aldus is er ook geen sprake van een schending van artikel 41 Nadere Regeling toezicht effectenverkeer 1999 (**NR 1999**).

### **Geen verboden werkzaamheden orderremisier**

Mevrouw [naam] heeft haar klacht uitgebreid met de stelling dat Denco buiten de grenzen van diens vrijstelling zou zijn getreden door op te treden als orderremisier, zonder deze stelling op enigerlei wijze nader te onderbouwen.

Kennelijk is mevrouw [naam] van oordeel dat de toepasselijke regelgeving zou meebrengen dat een cliëntenremisier zich zou moeten beperken tot het verstrekken van naam- en adresgegevens van klanten aan een andere effecteninstelling. Dit is onjuist.

Het begrip cliëntenremisier kende geen definitie. Noch in de Richtlijn beleggingsdiensten, noch in de Wet toezicht effectenverkeer 1995 (**Wte 1995**) en de bijbehorende Vrijstellingsregeling noch in de NR 1999. Ook de Parlementaire Geschiedenis bij de Wte 1995 geeft geen nadere duiding.<sup>3</sup> In de Parlementaire Geschiedenis krijgt de cliëntenremisier dezelfde omschrijving als in artikel 12 van de Vrijstellingsregeling, kortgezegd 'het aanbrenge van cliënten bij een effecteninstelling'. Artikel 12 van de Vrijstellingsregeling bepaalt:

*"Van artikel 7, eerste lid, van de wet wordt vrijstelling verleend aan natuurlijke personen en rechtspersonen voor zover zij bij het als effectenbemiddelaar aanbieden of verrichten van diensten cliënten aanbrenge bij (...)" [onderstreping Aegon]*

De cliëntenremisier trad dus op als effectenbemiddelaar, hetgeen betekent dat hij als tussenpersoon betrokken was bij de totstandkoming van transacties in effecten.<sup>4</sup> Bij het doorgeven van NAW-gegevens is van dergelijke betrokkenheid geen sprake. Ook onder huidige regelgeving wordt bijvoorbeeld het doorgeven van leads niet beschouwd als bemiddelen in de zin van de Wft.

Uit artikel 12 van de Vrijstellingsregeling volgt bovendien dat de cliëntenremisier meer mocht (en moest) dan de beperkte omschrijving die door Mevrouw [naam] wordt gegeven. Artikel 12 Vrijstellingsregeling verplicht de cliëntenremisier immers om aan artikel 24 Bte 1995 te voldoen. Artikel 24 Bte 1995 bevat onder meer de volgende verplichtingen:

---

<sup>3</sup> Zie Stcrt. 1999, nr. 12 / pag.8, p. 28 waarin de wetgever expliciet overweegt dat alle onderscheiden diensten met betrekking tot effectenbemiddeling zijn omschreven, uitgezonderd de effectendienst betreffende het aanbrenge van cliënten bij andere Effecteninstellingen ( cliëntenremisiers).

<sup>4</sup> Artikel 1 sub b onder 1 Wte 1995.

*"Een effecteninstelling houdt zich bij het verrichten van haar werkzaamheden aan door de toezichthoudende autoriteit te stellen regels die ertoe strekken dat de effecteninstelling:*

*a. handelt in het belang van haar cliënten en de adequate functionering van de effectenmarkten;*

*b. in het belang van haar cliënten kennis neemt van hun financiële positie, ervaring en beleggingsdoelstellingen, voor zover dit redelijkerwijs van belang is met het oog op het verrichten van haar diensten;*

*c. haar cliënten de gegevens en bescheiden verstrekt die nodig zijn voor de beoordeling van de door haar aangeboden diensten en de effecten waarop die diensten betrekking hebben;"*

Vanzelfsprekend zouden deze verplichtingen niet worden opgelegd indien de cliëntenremisier slechts zou mogen optreden als doorgeefluik van adresgegevens.

De cliëntenremisier mocht, was zelfs verplicht, veel meer te doen dan enkel doorgeven van NAW-gegevens. Het aanbrengen van cliënten kan worden beschouwd als het acquireren van derden voor een effecteninstelling als mogelijke client van die effecteninstelling en kan geschieden door het verrichten van promotionele activiteiten en feitelijk doorverwijzen naar de effecteninstellingen waarvoor de cliëntenremisier optreedt en waarvan hij in de regel ook een vergoeding ontvangt.<sup>5</sup>

Uit de beleidsbrief van de Stichting Toezicht Effectenverkeer (**STE**) van 5 februari 2002 volgt dat het informeren van klanten over kenmerken van beleggingscategorieën en het invullen van een cliëntenprofiel namens de effecteninstelling binnen de taakomschrijving van een cliëntenremisier valt. De cliëntenremisier mag bovendien niet de indruk wekken dat hij zelf een product aanbiedt. Indien een concreet product wordt aangeprezen, moet de informatieverstrekking door de cliëntenremisier dan ook duidelijk een aanbeveling van de effecteninstelling bevatten waarbij wordt aangebracht.

Artikel 24 Besluit toezicht effectenverkeer 1995 (**Bte 1995**) brengt bovendien de verplichting mee voor de cliëntenremisier om haar cliënten de gegevens en bescheiden te verstrekken die nodig zijn voor de beoordeling van de door haar aangeboden diensten. Daaruit volgt dat de cliëntenremisier specifieke informatie diende te verstrekken over effectenleaseproducten van een specifieke aanbieder.<sup>6</sup> Dat is immers informatie die de klant nodig heeft voor de beoordeling van de aangeboden dienst.

Ratio achter de vrijstelling en omschrijving van het begrip cliëntenremisier is dat de verantwoordelijkheid voor de te verrichten diensten ligt bij de aanbieder, in casu Aegon. Aangezien Aegon aan toezicht was onderworpen was er ook geen reden een aanvullende vergunningplicht op te leggen aan de cliëntenremisier.<sup>7</sup>

Denco heeft precies dat gedaan wat zij mocht en moest op basis van de destijds geldende regelgeving. Dat sprake zou zijn van een ontoelaatbare overschrijding van de bevoegdheden als cliëntenremisier is onvoldoende gesteld, laat staan aangetoond door mevrouw .

In dat kader is ook relevant dat de tussenpersonen de samenwerkingsovereenkomst met de verschillende aanbieders moesten bijsluiten bij de inschrijving in het register als cliëntenremisier. Uit die samenwerkingsovereenkomst met Aegon volgt duidelijk dat de cliëntenremisier bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst en daarvoor provisie ontvangt. Indien het een cliëntenremisier daadwerkelijk enkel zou zijn toegestaan om NAW-gegevens door te geven, zou die bepaling hebben geleid tot handhaving door de STE. Op zijn minst zou de STE dat expliciet hebben meegenomen in haar beleidsbrief uit 2002.

---

<sup>5</sup> Parket bij de Hoge Raad 5 februari 2016, ECLI:NL:PHR:2016:36, r.o. 3.7.

<sup>6</sup> Artikel 24 Bte 1995 en NR 1999.

<sup>7</sup> Stcrt. 1995, 250, p. 28.

Aegon kan zich bovendien niet aan de indruk onttrekken dat met de bril van nu wordt gekeken naar dienstverlening van ruim 15 jaar geleden.

Voor zover de blote stelling van mevrouw \_\_\_\_\_ tevens inhoudt dat sprake zou zijn van het doorgeven van orders door Denco, merkt Aegon het volgende op. Het invullen en inzenden van een inschrijfformulier kwalificeert niet als het 'ontvangen en doorgeven van een order'.<sup>8</sup> Het Europees Hof van Justitie heeft bepaald dat dit begrip beperkt dient te worden uitgelegd. Zo valt het bemiddelen bij een vermogensbeheerovereenkomst die indirect leidt tot transacties in effecten niet onder het begrip 'ontvangen en doorgeven van orders'.<sup>9</sup> Er is aldus enkel sprake van het 'ontvangen en doorgeven van orders' indien sprake is van een order om een transactie in specifieke financiële instrumenten tot stand te brengen. Daarbij komt dat zelfs indien de aanvraagformulieren leiden tot de totstandkoming van de Overeenkomsten die ertoe leiden dat effecten worden aangekocht en verkocht, hebben de Overeenkomsten op zich niet het ontvangen of doorgeven van orders tot voorwerp.<sup>10</sup>

Het aanvraagformulier is bovendien slechts een aanvraag voor een effectenleaseovereenkomst, die indirect kan leiden tot transacties in effecten. Het aanvraagformulier leidt slechts tot de mogelijke totstandkoming van een effectenleaseovereenkomst, die vervolgens indirect kan leiden tot transacties in effecten. Uit de rechtspraak van het Europees Hof van Justitie volgt dat in dat geval geen sprake is van het ontvangen en doorgeven van orders.<sup>11</sup> Dit begrip moet volgens het Europees Hof van Justitie beperkt worden uitgelegd. Het Europees Hof van Justitie kwam tot deze conclusie, zelfs nadat door de Duitse, Engelse en Portugese regering was geïntervenieerd en een ruime uitleg werd bepleit waarbij ook bemiddelen bij indirecte overeenkomsten - zoals vermogensbeheer en effectenlease - onder het begrip zouden vallen. Het aanvraagformulier bevat geen opgave van het soort en aantal van de aan te kopen financiële instrumenten. Het aanvraagformulier bevat aldus geen instructie om bepaalde financiële instrumenten aan te kopen. Dat kan ook niet, want de klant beschikte niet over saldo om die aankoop te kunnen doen.<sup>12</sup>

Het aanvraagformulier is bovendien slechts een aanbod dat nog door Aegon dient te worden aanvaard. Pas de door Aegon toegestuurde Vliegwiellovereenkomst bevat een opgave welke effecten en voor welke waarde deze zullen worden aangekocht. Daarbij geldt dat de Vliegwiellovereenkomst geacht wordt niet tot stand te zijn gekomen indien de Vliegwiellovereenkomst niet binnen de gestelde termijn ondertekend werd teruggestuurd. Het aanvraagformulier kan aldus onmogelijk kwalificeren als 'doorgeven en ontvangen van orders';<sup>13</sup> Tot die conclusie kwam ook AG De Vries Lentsch-Kostense bij de Dexia-arresten en verschillende lagere rechters.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> Artikel 1 onder h sub 1 NR 1999.

<sup>9</sup> EHJ 14 juni 2017, ECLI:EU:C:2017:451, r.o. 42. Zie eek de noot van De Seriere bij deze uitspraak in NJ 2018/68. Het EHJ kwam tot deze conclusie, zelfs nadat door de Duitse, Engelse en Portugese regering was geïntervenieerd en een ruime uitleg werd bepleit waarbij ook bemiddelen bij indirecte overeenkomsten (zoals vermogensbeheer en effectenlease) onder het begrip zouden vallen. Het EHJ volgt in plaats daarvan AG Campos Sánchez Bordona. De ruime uitleg van het begrip 'ontvangen en doorgeven van een order' die het Hof Den Haag in het arrest van 7 augustus 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:1864 onder 8.3 voorstaat strookt niet met voornoemde uitspraak van het EHJ en kan om die red en niet word en gevolgd.

<sup>10</sup> Rechtbank Gelderland, 22 mei 2019, ECLI:NL:RBGEL:2019:2253, r.o. 4.15.

<sup>11</sup> EHJ 14 juni 2017, ECLI:EU:C:2017:451, r.o. 42. Zie eek de noot van De Seriere bij deze uitspraak in NJ 2018/68. Het EHJ kwam tot deze conclusie, zelfs nadat door de Duitse, Engelse en Portugese regering was geïntervenieerd en een ruime uitleg werd bepleit waarbij ook bemiddelen bij indirecte overeenkomsten (zoals vermogensbeheer en effectenlease) onder het begrip zouden vallen. Het EHJ volgt in plaats daarvan AG Campos Sánchez Bordona.

<sup>12</sup> Vgl. artikel 28 lid 2 NR 1999.

<sup>13</sup> Zie ook Hof Den Bosch 17 juni 2014, ECLI:NL:GHSE:2014:1775, r.o. 4.16.8; Hof Den Bosch, 9 september 2014, ECLI:NL:GHSE:2014:1736, r.o. 4.14.5; Rechtbank Gelderland, 8 september 2017, ECLI:NL:RBGEL:2017:5210, r.o. 5.9 en Rechtbank Noord-Nederland, 7 oktober 2014, ECLI:NL:RBNNE:2014:4812, r.o. 5.10.

<sup>14</sup> Parket bij de Hoge Raad 5 februari 2016, ECLI:NL:PHR:2016:36, r.o. 3.7;

Blad 6

**Conclusie**


Aegon blijft van oordeel dat de klacht van mevrouw vordering dient te worden afgewezen.

ongegrond is en dat haar

**Tenslotte**

Ik vertrouw erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Eric Rütten  
Directeur  
i.o. S. Gallmann