

Van: Groot, Bas de [<mailto:B.deGroot@kifid.nl>]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2015 13:47
Aan: 'ClaimConcept'
Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

Een verzoek kunt u doen, het is aan ons om daarin te beslissen. Verder veronderstel ik ons Reglement voor u als gemachtigde die veelvuldig optreedt, genoegzaam bekend. Ik sluit hierbij dan ook de beantwoording in onderhavig dossier.

Met vriendelijke groet,

mr. S. (Bas) de Groot
algemeen directeur



Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2015 13:45
Aan: Groot, Bas de
Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Ik heb verzocht om bemiddeling door de Ombudsman.

Van: Groot, Bas de [<mailto:B.deGroot@kifid.nl>]
Verzonden: donderdag 27 augustus 2015 13:22
Aan: 'ClaimConcept'
Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

Ik begrijp niet dat u het niet geheel begrijpt. De mail van mijn collega de heer Leyh is duidelijk. Aan u is de procedure uitgelegd en u heeft gelegenheid gehad te reageren. Vervolgens heeft de Geschillencommissie in de zaak beslist.

Met vriendelijke groet,

mr. S. (Bas) de Groot
algemeen directeur

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]
Verzonden: woensdag 5 augustus 2015 10:51
Aan: Groot, Bas de
CC: 'M.S'
Onderwerp: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer De Groot,

Ik begrijp er helemaal niets meer van, er heerst verwarring alom door (interpretatie van) opeenvolgende Reglementen.

Opgemelde klacht is op 5 maart 2015 door de Ombudsman voorshands in behandeling genomen. Op 22 mei 2015 is mij gevraagd binnen twee weken te reageren op het verweer van Aegon, op 28 mei heb ik eerst keurig verzocht om een bemiddelingspoging door de Ombudsman conform bijgaande procedurebeschrijving:

Wat doen we bij bemiddeling?

Bij bemiddeling gaat de Ombudsman met u en de financieel dienstverlener praten. Hij bespreekt dan met u en de financieel dienstverlener of u de klacht samen op kunt lossen. Als dat lukt, is uw klacht opgelost. En als dat niet lukt, sturen we uw klacht naar de Geschillencommissie.

Wat doet de Geschillencommissie met uw klacht?

Denken we dat bemiddeling geen zin heeft? Of is de bemiddeling mislukt? Dan sturen we uw klacht naar de Geschillencommissie. Als we dat doen, moeten u en de financieel dienstverlener vooraf beslissen of u zich aan de beslissing van de Geschillencommissie zult houden. Dan gebeurt er het volgende:

- 1. De Geschillencommissie kan u en de financieel dienstverlener om meer informatie vragen.*
- 2. De Geschillencommissie kan u en de financieel dienstverlener uitnodigen voor een gesprek.*
- 3. Daarna neemt de Geschillencommissie een beslissing over uw klacht.*

Kifid doet nu net alsof we al in de fase Geschillencommissie waren beland, maar ook Aegon reageert richting Ombudsman:

Kosten van rechtsbijstand

Het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening biedt geen ruimte voor het toewijzen van kosten voor rechtsbijstand tijdens de fase van behandeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De kosten bij de Geschillencommissie worden door Aegon standaard in de volgende fase bestreden, dat kan ook niet anders.

Wat daar ook van zij, doorzending naar de Geschillencommissie is een formele beslissing die schriftelijk (digitaal) kenbaar moet worden gemaakt en waarop reglementair nog een flink aantal formele stappen dienen te volgen. Als al sprake is van verwarring, dan geldt dat voor alle partijen en dient de consument het voordeel van de twijfel te krijgen.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: Leyh, Theo [<mailto:T.Leyh@kifid.nl>]

Verzonden: dinsdag 4 augustus 2015 16:12

Aan: ClaimConcept

Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

In mijn brief aan u van 17 april 2015, per e-mailbericht van 22 mei 2015 opnieuw onder uw aandacht gebracht, heb ik u de gelegenheid gegeven op het verweer van Aegon te reageren en vervolgens gewezen op het mogelijke verdere verloop van de procedure, namelijk:

- “1. dat Aegon Bank N.V. nog een schriftelijke reactie mag indienen,
2. dat de Ombudsman gaat bemiddelen om te onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is,
3. dat een datum wordt bepaald voor een hoorzitting van de Geschillencommissie, of
4. dat de Geschillencommissie haar uitspraak over uw klacht gaat voorbereiden.”

Ik begrijp, zoals wij op 30 juli jongstleden telefonisch bespraken, dat verwarring heeft kunnen ontstaan over de manier waar de procedurebeslissing aan partijen kenbaar wordt gemaakt. Dat neemt niet weg dat voornoemde brief duidelijk is, u in uw reactie Aegon desgewenst van repliek had kunnen dienen en dat de Commissie na ontvangst daarvan over kon gaan tot het opstellen van de uitspraak.

Met het verzenden van die uitspraak is het dossier gesloten. Het dossier kan helaas niet worden heropend in de zin die u voor ogen staat.

Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. (Theo) Leyh

Secretaris Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]

Verzonden: dinsdag 4 augustus 2015 10:33

Aan: Leyh, Theo <T.Leyh@kifid.nl>

Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Leyh,

De schriftelijke reactie van Aegon betreft de fase van behandeling door de Ombudsman. Van vereenvoudigde behandeling door de Geschillencommissie kan dan ook geen sprake zijn: Aegon verwijst niet slechts naar de interne klachtprocedure, maar voert inhoudelijk verweer.

Uit uw bericht van 22 mei resp. 17 april blijkt niet dat bemiddeling door de Ombudsman niet meer tot de mogelijkheden behoort, integendeel. Is dit anders, dan zie ik graag eerst een formele en gemotiveerde beslissing tegemoet waarna wij op z'n minst alsnog recht hebben op inhoudelijk repliek (art. 36.2 Reglement).

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]

Verzonden: donderdag 30 juli 2015 9:49

Aan: 'Leyh, Theo'

CC: 'M.S'

Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Meneer Leyh,

Als ik mij niet vergis, bent u sinds vorig jaar Secretaris van de Ombudsman Kifid. Op 28 mei jongstleden heb ik gewoon het nieuwe Reglement Ombudsman & Geschillencommissie van 1 oktober 2014 nagevolgd met een beroep op artikel 22:

Op basis van deze jongste jurisprudentie van de Hoge Raad, staan wij uiteraard niet afwijzend tegenover een bemiddelingspoging van de Ombudsman.

Ik citeer daarbij graag ook nog even uit uw brief gedateerd 17 april 2015 die u mij op 22 mei 2015 als reminder toezond:

Na ontvangst van uw reactie zal een beslissing worden genomen over het verdere verloop van de procedure. Deze beslissing kan het volgende inhouden:

- 1. dat Aegon Bank N.V. nog een schriftelijke reactie mag indienen,*
- 2. dat de Ombudsman gaat bemiddelen om te onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is,*
- 3. dat een datum wordt bepaald voor een hoorzitting van de Geschillencommissie, of*
- 4. dat de Geschillencommissie haar uitspraak over uw klacht gaat voorbereiden.*

Heb ik een schriftelijke bevestiging van die beslissing gemist? Ik kijk nergens meer van op, maar zelfs dan wordt een flink aantal reglementaire stappen overgeslagen.

Nog even verder terug in de tijd: op 5 maart 2015 verzoekt Kifid om aanvullende informatie, met bijgevoegde beschrijving van de procedure in gewone mensentaal. Ook daarin staan een aantal stappen beschreven die nu gemakshalve onreglementair zijn overgeslagen.

Ik snap de belangen die op het spel staan, maar Aegon's tussenpersoon Amynter Advies Company heeft mevrouw S net als vele anderen gewoon knollen voor citroenen verkocht en handelingen verricht die strikt verboden waren binnen de Wet toezicht effectenverkeer. En in de interne klachtprocedure is bewijs geleverd van een reeds bestaand doorlopend krediet, waardoor tezamen met de door AEGON 'vergeten' leasesom gewoon sprake is van een onaanvaardbaar zware last.

Het is dan ook onbegrijpelijk dat rechter en hoogleraar Economie prof. mr. Marc Hendrikse wederom zonder berekening de stelling van Aegon volgt, dat mevrouw S er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat reeds bij aanvang van de Vliegwieler overeenkomst vaststond dat het bedrag groot € 113,47 voor haar inkomen een onevenredig zware last vormde. Een Vliegwieler van € 20.425 naast een krediet van €25.865 voor een alleenstaande moeder met 3 kinderen bij een inkomen van € 1.876 met € 382 woonlasten was/is toch echt gewoon een gierend onaanvaardbaar zware last.

Ik ga uit van opzet, tot het tegendeel bewezen is.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]

Verzonden: donderdag 28 mei 2015 16:36

Aan: 'Leyh, Theo'

Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Leyh,

Geheel in lijn met de jurisprudentie van de Hoge Raad, heeft Gerechtshof 's-Hertogenbosch sinds zomer 2014 diverse uitspraken gedaan over de aansprakelijkheid van de bank voor haar tussenpersonen, maar dan voor tenminste 80 % van de nadelige financiële gevolgen, al dan niet bij een onaanvaardbaar zware last zoals bij mevrouw S . In arrest ECLI:NL:GHSHE:2014:3760 van 23

september 2014 heeft dit Hof het doelmatig geacht tussentijds cassatieberoep open te stellen tegen het arrest ECLI:NL:GHSHE:2014:1775 van 17 juni 2014.

De prejudiciële rechtsvraag over de ingangsdatum wettelijke rente is in inmiddels in ECLI:NL:HR:2015:1198 van 1 mei 2015 aldus beantwoordt, dat deze *“over de door de aanbieder van effectenleaseovereenkomsten aan de afnemer te vergoeden inleg, bestaande uit termijnbetalingen en eventuele aflossingen (minus dividenduitkeringen) die de afnemer voorafgaande aan de beëindiging van de effectenleaseovereenkomsten uit hoofde van die effectenleaseovereenkomsten heeft betaald, verschuldigd is telkens vanaf het moment waarop een desbetreffend gedeelte van de inleg daadwerkelijk is voldaan.”*

Gaan we gemakshalve uit van een maandelijkse netto inleg ad € 95,80 (€20.424 inleg -/- €3.178 dividend) dan komen we per heden uit op ca. € 7.737 aan wettelijke rente. Aangezien er geen afzonderlijk oordeel Ombudsman meer bestaat, dienen ook de juridische kosten ad € 5.710 te worden vergoed. De totale vordering bedraagt derhalve € 30.693 tot heden.

Op basis van deze jongste jurisprudentie van de Hoge Raad, staan wij uiteraard niet afwijzend tegenover een bemiddelingspoging van de Ombudsman.

Met vriendelijke groet,
Jelle Terpstra

Van: Leyh, Theo [<mailto:T.Leyh@kifid.nl>]
Verzonden: vrijdag 22 mei 2015 8:33
Aan: 'ClaimConcept'
Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

Op 17 april jongstleden heb ik u schriftelijk verzocht te reageren op het verweerschrift van Aegon Bank. Van mijn brief treft u bijgaand een digitaal afschrift aan. Ik neem aan dat de inhoud ervan voor zich spreekt. Wellicht is deze bij u in het ongereede geraakt.

Uw reactie verwacht ik uiterlijk binnen twee weken na heden.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. (Theo) Leyh
Secretaris Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Van: Leyh, Theo
Verzonden: vrijdag 20 maart 2015 9:51
Aan: 'ClaimConcept'
Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

Dank voor uw bericht. Ik heb Aegon Bank vandaag verzocht binnen vier weken na heden te reageren op de klachtuiting.

Zodra mogelijk ontvangt u nader bericht.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. (Theo) Leyh

Secretaris Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Van: ClaimConcept [<mailto:concept@home.nl>]

Verzonden: woensdag 18 maart 2015 9:40

Aan: Leyh, Theo

Onderwerp: RE: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Leyh,

Dank voor de herinnering. Bijgaand de gevraagde stukken, de ondertekende overeenkomst alsmede het aanvraagformulier zijn bij AEGON verkrijgbaar. De opmaak van het klachtformulier levert wel vaker problemen op, om die reden maak ik altijd een kopie van de klachtomschrijving.

Met vriendelijke groet,

Jelle Terpstra

Van: Leyh, Theo [<mailto:T.Leyh@kifid.nl>]

Verzonden: woensdag 18 maart 2015 8:54

Aan: 'ClaimConcept'

Onderwerp: 15.01061 Klacht van mevrouw S

Geachte heer Terpstra,

In opgemeld dossier hebt u een brief van Kifid ontvangen van 5 maart jongstleden waarin u wordt verzocht enige stukken na te zenden. Het betreffen:

- Overeenkomst
- Eindafrekening
- Complete klachtomschrijving (deze is deels weggevallen op het klachtformulier)

Voor zover ik kan nagaan hebt u nog niet op deze brief gereageerd. Wilt u zo vriendelijk zijn binnen een week na heden aan dit verzoek te voldoen? Mocht u niet de beschikking hebben over één of meerdere van deze stukken, dan verneem ik dat graag van u.

Na ontvangst van uw reactie zal Aegon Bank om een reactie worden gevraagd.

Met vriendelijke groet,

mr. T.R.G. (Theo) Leyh

Secretaris Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



Koningin Julianaplein 1038, 2595 AA Den Haag

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

T 070 333 8 999 www.kifid.nl