

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer mr. A.C. Monster
Postbus 93257
2509 AG 's-GRAVENHAGE

AE GON Bank N.V.

Postbus 35, 8900 AA Leeuwarden

Nevelgaarde 60, Nieuwegein
Telefoon 088 - 344 00 88
www.aegon.nl
KvK Utrecht 30100799

Behandeld door
M. Kieft
Tel.: (058) 244 36 04

Uw kenmerk
OM-14-00333

Ons kenmerk
074.15.47.996

Nieuwegein
6 februari 2014

Onderwerp: Klacht van de heer [X] inzake SprintPlan nummer 074.15.47.996

Geachte heer Monster,

Naar aanleiding van uw brief van 30 januari 2014 doen wij u hierbij onze reactie toekomen op de klacht van de heer X zoals verwoord in de brief van haar belangenbehartiger van 2 januari 2014.

De klacht

De klacht van de heer X heeft betrekking op een SprintPlan overeenkomst. Voor zover wij de klacht goed begrijpen beroept de heer X zich op misleiding.

De heer X stelt uit hoofde van haar SprintPlan schade te hebben geleden. Deze schade wordt door hem begroot op het bedrag dat hij voor het SprintPlan aan Aegon heeft betaald, vermeerderd met eigen administratie kosten en de bedragen die hij verschuldigd was c.q. is aan zijn diverse belangenbehartigers, te weten Stichting Spirit, Beursklacht en ClaimConcept.

Het indienen van een klacht bij het Kifid

Alvorens nader in te gaan op de wijze van totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst, op het informatiemateriaal dat de heer X daarbij heeft ontvangen en op de klacht van de heer X vraag ik uw aandacht voor het volgende.

De SprintPlan overeenkomst van de heer X is 31 januari 2005 geëxpireerd. Aegon heeft hem bij brief van 15 februari 2005 op de hoogte gesteld van het resultaat van zijn SprintPlan overeenkomst. De heer X was vanaf dat moment op de hoogte van de gevolgen van de expiratie van zijn SprintPlan overeenkomst, althans kon daarvan op de hoogte zijn.

Bij brief van 26 maart 2009 heeft Beursklacht zich namens de heer X gericht tot Aegon en aangegeven dat hij al zijn rechten met betrekking tot zijn SprintPlan overeenkomst voorbehield (zie bijlage 1).

Tot 1 april 2007 konden klachten ten aanzien van financiële producten die verband hielden met beleggen worden voorgelegd aan de klachtencommissie DSI, n van de rechtsvoorgangers van het Kifid. Artikel 7.2 van het Reglement Klachtencommissie DSI bepaalde onder meer dat van behandeling van de klacht werd afgezien wanneer meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop de belanghebbende van de feiten kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan de Deelnemer is voorgelegd tegen wie de klacht zich richt.

Aangezien Aegon de heer X op 15 februari 2005 de eindafrekening had toegestuurd, had de heer X een eventuele klacht over zijn SprintPlan overeenkomst in ieder geval voor 26 maart 2009 aan Aegon moeten voorleggen. Nu dat niet is gebeurd verzoek ik u te verklaren dat de klacht van de heer X niet in behandeling kan worden genomen.

Aangezien Beursklacht op 26 maart 2009 de vordering van een zeer groot aantal klanten heeft gestuit heeft Aegon op 21 april 2009 in algemene bewoordingen doch op individueel niveau op de stuitingsbrieven van Beursklacht gereageerd. Door middel van deze brief heeft Aegon aan Beursklacht bericht dat zij de vorderingen van de desbetreffende klanten afwees. Voor wat de heer X betreft hebben wij in zijn dossier geen kopie van deze brief aangetroffen.

Vanwege het grote aantal klachten dat door Beursklacht in maart 2009 aan Aegon was voorgelegd hebben partijen in 2009 met elkaar gesproken over de afwikkeling daarvan. In dat kader hebben partijen afspraken gemaakt over de voorwaarden waaronder Aegon bereid was te bekijken of een individuele klant in aanmerking kwam voor een coulanceregeling. In vervolg op deze afspraken heeft Beursklacht haar klanten nader bericht over de gemaakte afspraken en haar klanten gevraagd bescheiden aan te leveren die inzicht gaven in hun persoonlijke situatie ten tijde van de totstandkoming van hun SprintPlan overeenkomst.

Bij brief van 22 november 2011 heeft Beursklacht Aegon vervolgens in het bezit gesteld van informatie over de persoonlijke situatie van de heer X en Aegon gevraagd of zij overeenkomstig de gemaakte afspraken bereid was uit coulance overwegingen een schikkingsvoorstel te doen (zie bijlage 2)

Bij brief van 26 januari 2012 heeft Aegon op deze brief gereageerd (zie bijlage 3). Aegon heeft zich door middel van deze brief bereid verklaard uit coulance overwegingen aan de heer X te betalen een bedrag groot € 2.382,30.

Bij brief van 30 januari 2012 heeft Beursklacht op de brief van Aegon gereageerd gestuurd (zie bijlage 4). Door middel van deze brief vraagt Beursklacht aan Aegon of zij bereid is haar eerdere voorstel te verhogen.

Bij brief van 9 februari 2012 deelt Aegon Beursklacht mede dat zij daartoe niet bereid is (zie bijlage 5).

Artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat de consument zijn klacht schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Kifid moet voorleggen binnen drie maanden, te rekenen van de dagtekening van de brief waarin de Aangeslotene definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt, en de consument heeft gewezen op de mogelijkheid zijn klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Kifid voor te leggen.

Artikel 15.2 van dit Reglement bepaalt vervolgens dat, indien de Aangeslotene de consument bij schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid voor te leggen, of indien de Aangeslotene niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, de consument zijn klacht binnen redelijke termijn aan het Kifid moet voorleggen. Artikel 15.2 bepaalt voorts dat daarbij als uitgangspunt geldt een termijn van drie maanden nadat de aanleiding voor het indienen van zijn klacht is ontstaan.

Aangezien Aegon reeds bij brief van 21 april 2009 haar standpunt aan Beursklacht kenbaar had gemaakt had Beursklacht in ieder geval voor eind 2009 de klacht aan de Ombudsman moeten voorleggen. Dat is niet gebeurd. Ook had Beursklacht naar aanleiding van haar brief van 9 februari 2012 kunnen concluderen dat Aegon niet bereid was haar eerdere standpunt te wijzigen.

Nu gebleken is dat de heer X c.q. zijn belangenbehartiger(s) niet tijdig de klacht aan het Kifid hebben voorgelegd verzoek ik u te verklaren dat de klacht van de heer X niet in behandeling kan worden genomen.

Voor het geval u van oordeel bent dat de klacht wel kan worden behandeld treft u hieronder mijn Inhoudelijke reactie aan op de klacht van de heer X.

Totstandkoming overeenkomst

Na ontvangst van het door de heer X ondertekende inschrijfformulier SprintPlan heeft Aegon op 27 december 1999 aan de heer X een welkomstpakket toegezonden, inclusief de SprintPlan overeenkomst.

De SprintPlan overeenkomst had een looptijd van vijf jaar, van 1 februari 2000 tot en met 31 januari 2005. De maandelijkse betaling aan rente bedroeg € 158,82 (NLG 350,-). Op basis daarvan was een bedrag van € 23.823,46 (NLG 52.500) belegd in het Aegon Garantiefonds. Het Garantiefonds volgde de koersontwikkelingen van een samengestelde index met fondsen uit verschillende sectoren.

Tijdens de looptijd van de SprintPlan overeenkomst betaalde de belegger maandelijks alleen rente. Na afloop maakte de belegger aanspraak op de potentiële stijging die de index na vijfjaar heeft gemaakt. 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 participaties op de einddatum onvoldoende is om de lening terug te betalen.

Dit risico bestond niet bij het SprintPlan. Het SprintPlan voorzag namelijk in de garantie dat de verkoopprijs van iedere participatie op de einddatum minimaal gelijk was aan de koopprijs die daarvoor bij aanvang was betaald (de garantiewaarde).

De heer X heeft aan alle betalingsverplichtingen voldaan. In totaal heeft hij € 9.529,20 aan rente betaald. De overeenkomst is op 31 januari 2005 zonder restschuld geëindigd. Aangezien de waarde van het Garantiefonds op de einddatum van de SprintPlan overeenkomst lager was dan op de ingangsdatum heeft de heer X geen uitkering ontvangen.

Het informatiemateriaal

Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon de heer X uitgebreid geïnformeerd over de kenmerken van het SprintPlan en de daaraan verbonden risico's. Op 27 december 1999 heeft Aegon aan de heer X een welkomstpakket verstuurd, achtereenvolgens bestaande uit een namens Aegon ondertekende SprintPlan overeenkomst (zie bijlage 6), een exemplaar van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage 7), de Specifieke Bepalingen van het Spaarbeleg Garantiefonds (zie bijlage 8) en een brochure over het SprintPlan (zie bijlage 9).

De heer X 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 het SprintPlan had kunnen afzien. In dit geval duurde de bedenktijd van 27 december 1999 (de dag waarop de overeenkomst werd aangegaan) tot 1 februari 2000 (de aanvangsdatum van de SprintPlan overeenkomst). In die periode kon de heer X het informatiemateriaal uit het welkomstpakket bestuderen en had hij desgewenst alsnog kunnen besluiten de overeenkomst niet aan te gaan.

Uit het informatiemateriaal blijkt duidelijk dat:

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

Misleiding

Zoals aangegeven is de heer X van oordeel dat hij is misleid.

Wij zijn van mening dat het de heer X na bestudering van het informatiemateriaal onmogelijk had kunnen ontgaan dat er sprake was van een beleggingsproduct, waarbij het risico bestond dat de heer X zijn maandelijkse rentebetalingen mogelijk niet zou terugverdienen. De stelling van de heer X ten aanzien van misleiding kan Aegon dan ook niet plaatsen.

Coulance regeling

Op 5 juni 2009 heeft de Hoge Raad arrest gewezen in drie effectenlesezaken. 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:

1. De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
2. 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.
3. 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.
4. 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 terzake van aflossingsproducten als terzake van restschuldproducten"*.

AEGON conformeert zich met haar coulanceregeling aan de formule die de Hoge Raad met haar arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven. Zoals hierboven aangegeven heeft Aegon in 2009 in overleg met Beursklacht afspraken gemaakt over de voorwaarden waaronder Aegon bereid was te bekijken of een klant in aanmerking zou kunnen komen voor een coulance regeling.

Deze voorwaarde hield in dat indien de heer X voor onze coulanceregeling in aanmerking wenste te komen hij ons nader diende te informeren over zijn persoonlijke situatie ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst en dat wij zonder deze informatie niet kunnen beoordelen of hij voor onze coulanceregeling in aanmerking komt.

Beursklacht heeft ons in 2011 nader geïnformeerd over de persoonlijke situatie van de heer X. Op basis van die gegevens hebben de heer X een financieel voorstel gedaan om het geschil op minnelijke wijze op te lossen. Bij brief van 9 februari 2012 hebben wij Beursklacht bericht dat wij niet bereid waren ons eerdere voorstel aan te passen.

Conclusie

Wij zijn van oordeel dat de klacht door u niet in behandeling kan worden genomen dan wel dat de klacht ongegrond is.

Tenslotte

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
S.A. Bantema
Aegon