

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

AEGON 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-14-00035

Ons kenmerk
072.99.37.968

Nieuwegein
20 maart 2014

Onderwerp: Klacht van mevrouw [Y] inzake SprintPlan nummer 072.99.37.968

Geachte heer Monster,

Naar aanleiding van uw brief van 12 maart 2014, inzake de klacht van mevrouw [Y], bericht ik u als volgt.

Totstandkoming overeenkomst

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt (i) dat mevrouw [Y] in 1996 naar Nederland was gekomen met weinig meer talenkennis dan haar moedertaal, (ii) dat mevrouw [Y] het SprintPlan heeft afgesloten op advies van ARC Adviesgroep B.V., (iii) dat deze adviseur haar heeft doen geloven dat het SprintPlan een spaarproduct was en (iv) dat zij de maandtermijnen heeft betaald van haar 'karige' loon.

Naar aanleiding van het bovenstaande merken wij het volgende op. In verband met de klacht van mevrouw [Y] hebben wij op 8 januari 2013 telefonisch contact opgenomen met mevrouw [Y]. Mevrouw [Y] bleek niet aanwezig maar haar echtgenoot, de heer [X], wel. Tijdens dit gesprek heeft de heer [X] ons onder meer medegedeeld:

- dat mevrouw [Y] en hij al ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst samenwoonden;
- dat hij ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst een baan had en uit dien hoofde inkomen genoot;
- dat hij voor de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst van mevrouw [Y] met legioLease meerdere effectenlease-overeenkomsten had gesloten en bekend was met de werking en inhoud van dergelijke overeenkomsten;
- dat hij zich destijds heeft verdiept in het product SprintPlan en kennis had genomen van de productinformatie;
- dat hij er vanwege de garantiebepaling vanuit ging dat het product geschikt was voor mevrouw [Y] en haar om die reden heeft geadviseerd de SprintPlan overeenkomst af te sluiten;
- dat hij mevrouw [Y] in dat verband heeft doorverwezen naar de tussenpersoon, In casu het Nationaal Hypotheek & Assurantiekantoor.

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt voorts dat het inschrijfformulier, de brief van 30 november 1998 en de SprintPlan overeenkomst ontbreken en dat hieruit blijkt dat Aegon bewust geen openheid van zaken geeft. Deze stelling is onjuist.

Wij begrijpen niet wat de belangenbehartiger van mevrouw [Y] met deze stelling wenst te bereiken. De belangenbehartiger van mevrouw [Y] ontkent immers niet dat mevrouw [Y] met haar financieel adviseur over het SprintPlan heeft gesproken en dat de SprintPlan overeenkomst tot stand is gekomen. Ook mevrouw [Y] en haar vorige belangenbehartigers hebben nimmer gesteld dat de SprintPlan overeenkomst niet tot stand zou zijn gekomen. De vordering van mevrouw [Y] jegens Aegon is er juist altijd op gebaseerd dat de SprintPlan overeenkomst wel was gesloten. Ter completering van uw dossier doen wij u bijgaand een kopie van het op 16 november 1998 door mevrouw [Y] ondertekende inschrijfformulier SprintPlan toekomen (zie bijlage 1).

Klachtcorrespondentie

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt dat mevrouw [Y] direct na ontvangst van de eindafrekening in 2003 heeft geklaagd over haar SprintPlan overeenkomst. Voor zover wij hebben kunnen nagaan is deze stelling onjuist.

In onze administratie hebben wij geen aanwijzingen aangetroffen die deze stelling ondersteunen. Wij merken daarbij op dat mevrouw [Y] noch haar belangenbehartiger enig bewijs hebben overlegd waaruit blijkt dat mevrouw [Y] binnen de in artikel 7.2 Reglement Klachtencommissie DSI gestelde termijn heeft geklaagd over de SprintPlan overeenkomst.

Voorts heeft de belangenbehartiger gesteld dat mevrouw [Y] zich bij de Stichting Spirit had aangesloten. Naar aanleiding van deze stelling hebben wij uitgebreid onderzoek gedaan.

Stichting Spirit had volgens haar statuten het volgende doel:

"1. (...) het ter incasso nemen van vorderingen van gedupeerden van Sprintplanovereenkomsten of van andere belanghebbenden op Aegon Bank N. V., handelend onder de naam: Spaarbeleg, statutair gevestigd te Utrecht en voorts al hetgeen met n en ander rechtstreeks verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

2. Zij tracht dit doel te bereiken door onder meer het voeren van gerechtelijke procedures in diverse instanties en voorts al hetgeen met n en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords."

Stichting Spirit heeft zich in 2005 tot Aegon gericht en aangegeven dat zij door honderden klanten van Aegon was gemachtigd om de tussen Aegon en deze klanten gesloten SprintPlan overeenkomsten te vernietigen c.q. te ontbinden. In dat kader heeft Stichting Spirit Aegon diverse lijsten doen toekomen met namen van honderden klanten (in totaal meer dan 1400) die zich tot haar hadden gewend.

Uit intern onderzoek is gebleken dat ook de naam van mevrouw [Y] op één van deze lijsten voorkomt. Een brief, afkomstig van mevrouw [Y], waaruit blijkt dat zij zich ter behartiging van haar belangen tot Stichting Spirit heeft gewend, hebben wij echter niet in onze administratie aangetroffen.

Nadat een minnelijke regeling tussen Stichting Spirit en Aegon niet mogelijk bleek is Stichting Spirit in 2005, ten behoeve van de klanten die met haar een overeenkomst hadden gesloten – waaronder mevrouw [Y] - jegens Aegon een gerechtelijke procedure gestart.

In 2006 heeft de Rechtbank Utrecht de vorderingen van Stichting Spirit afgewezen. In 2008 heeft het Hof Arnhem het vonnis van de Rechtbank Utrecht in ieder opzicht bekrachtigd.

Bij brief van 6 februari 2014 hebben wij u bericht dat Beursklacht zich bij brief van 26 maart 2009 namens mevrouw [Y] en een groot aantal andere klanten tot Aegon heeft gewend (zie bijlage 1 bij de brief van 6 februari 2014). Van de klanten van Beursklacht bleek een zeer groot aantal zich eerder tot Stichting Spirit te hebben gewend.

In de brief van 6 februari 2014 hebben wij aangegeven dat wij bij brief van 24 april 2009 in algemene bewoordingen doch op individueel niveau op de stuitingsbrieven van Beursklacht hadden gereageerd. Daarbij hebben wij aangegeven dat wij voor wat betreft mevrouw [Y] geen kopie van deze brief in onze administratie hebben aangetroffen.

Uit de brief van de belangenbehartiger van mevrouw [Y] blijkt dat Aegon voor wat betreft de klacht van mevrouw [Y] niet bij brief van 24 april 2009 doch bij brief van 14 mei 2009 richting Beursklacht heeft gereageerd (zie bijlage 1 bij de brief van de belangenbehartiger van mevrouw [Y]). Wij wijzen er (nogmaals) op dat wij in onze administratie geen kopie van deze brief hebben aangetroffen.

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt dat Aegon bewust weigert de brief van 14 mei 2009 te overleggen. Deze stelling is onjuist. Anders dan de belangenbehartiger van mevrouw [Y] insinueert is het binnen Aegon geen gebruik om correspondentie tussen klanten en Aegon doelbewust kwijt te maken of achter te houden.

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt dat mevrouw [Y] diverse malen via Beursklacht haar inkomensgegevens aan Aegon heeft verstrekt. In onze brief van 6 februari 2014 hebben wij aangegeven dat Beursklacht Aegon bij brief van 27 april 2010 heeft geïnformeerd over het inkomen van mevrouw [Y] (zie bijlage 2 bij onze brief van 6 februari 2014). Aangezien mevrouw [Y] reeds ten tijde van de totstandkoming van de SprintPlan overeenkomst samenwoonde met de heer [X], haar huidige echtgenoot, hebben wij bij brief van 10 mei 2010 aangegeven dat wij zonder de inkomensgegevens van de heer [X] niet konden beoordelen of mevrouw [Y] voor onze coulancregeling in aanmerking kwam (zie bijlage 3 bij onze brief van 6 februari 2014).

In reactie op de brief van 10 mei 2010 hebben wij noch de inkomensgegevens van de heer [X] noch een inhoudelijke reactie op onze brief ontvangen.

Verjaring

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] citeert een passage uit de brief van de heer Grolleman van Aegon van 24 april 2013. Uit deze passage blijkt dat de heer Grolleman - namens Aegon - van oordeel is dat op Aegon niet de verplichting rust om klanten, met wie zij in gesprek is over hun klacht, te wijzen op de klachtenprocedure financiële dienstverlening.

Bij brief van 19 december 2012 heeft mevrouw [Y] zich tot Aegon gericht (zie bijlage 2). Bij brief van 27 december 2012 hebben wij op haar brief gereageerd (zie bijlage 3). Door middel van deze brief hebben wij mevrouw [Y] gewezen op onze coulancregeling en op de voorwaarden die daarvoor gelden. Op deze brief heeft mevrouw [Y] niet gereageerd.

Bij e-mail van 2 januari 2013 heeft de (huidige) belangenbehartiger van mevrouw [Y] zich tot Aegon gewend met het verzoek tot teruggave inleg, vermeerderd met kosten ex. art. 6:86 BW. (zie bijlage 4).

Bij e-mail van 4 januari 2013 hebben wij mevrouw [Y] - via het e-mail adres van haar echtgenoot - wederom nader geïnformeerd over onze coulancregeling en de voorwaarden die daarvoor gelden (zie bijlage 5).

Bij e-mail van 7 januari 2013 heeft de belangenbehartiger van mevrouw [Y] op de e-mail van Aegon van 4 januari 2013 gereageerd (zie bijlage 6).

Op 8 januari 2013 hebben wij telefonisch contact opgenomen met mevrouw [Y] (zie hierboven onder de kop 'Totstandkoming overeenkomst'). Over dit feit hebben wij de belangenbehartiger per e-mail van 8 januari 2013 nader geïnformeerd (zie bijlage 7).

Vanaf dat moment hebben wij intensief met de belangenbehartiger van mevrouw [Y] gecorrespondeerd, met name over de vraag of Aegon nu wel of niet gerechtigd is om direct met haar klanten contact op te nemen als deze klachten hebben over een product van Aegon, ook in geval deze klanten een belangenbehartiger hebben gemachtigd om namens hen contact met Aegon op te nemen en te onderhouden.

Bij e-mail van 25 januari 2013 heeft de belangenbehartiger Aegon verzocht om een kopie van het klachtdossier. In reactie daarop hebben wij bij brief van 28 januari 2013 zowel aan mevrouw [Y] als aan haar belangenbehartiger kopien verzonden van de klachtcorrespondentie die zij in haar archief heeft aangetroffen (zie bijlage 8 en bijlage 9).

Het citaat uit de brief van Aegon van 24 april 2013 houdt verband met het feit dat Aegon - zoals hierboven aangegeven - van oordeel is dat zij met mevrouw [Y] 'gesprek' was over de vraag of zij eventueel in aanmerking zou kunnen komen voor een coulancregeling.

Mevrouw [Y] was ermee bekend - althans kon ermee bekend zijn - wat het standpunt van Aegon was voor wat betreft haar eis tot vernietiging c.q. ontbinding van de SprintPlan overeenkomst dan wel de schending van de op Aegon rustende zorgplicht. Dit standpunt is immers uitgebreid aan bod gekomen in de gerechtelijke procedure die door Stichting Spirit - mede ten behoeve van mevrouw [Y] - was aangespannen en welke procedure in 2008 met het arrest van het Hof Arnhem is geëindigd.

Wij blijven van oordeel dat mevrouw [Y] niet heeft voldaan aan hetgeen in artikel 15.2 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (het **Reglement**) is bepaald en dat haar klacht om die reden door u niet in behandeling kan worden genomen.

Dat Aegon op basis van gewezen jurisprudentie bereid is tot een minnelijke regeling van het geschil betekent niet dat haar standpunt voor wat betreft vernietiging c.q. ontbinding van de SprintPlan overeenkomst dan wel schending van de op haar rustende zorgplicht niet definitief was. Zoals u zelf eerder heeft aangegeven (zie onder meer uw dossier nummer OM-13-06190) gaat het erom dat het standpunt naar de toenmalige beleving van partijen definitief was.

De SprintPlan overeenkomst

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] suggereert dat door Aegon geen lening is verstrekt waarmee participaties in het Spaarbeleg Garantiefonds zijn aangekocht. Dit wordt door Aegon nadrukkelijk betwist. Wij zijn van oordeel dat dit een volstrekt ongefundeerde stelling betreft waarvan de belangenbehartiger van mevrouw [Y] geen enkel bewijs overlegt.

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] verwijst in dit verband naar de gerechtelijke procedure die door de Vereniging Consument en Geldzaken tegen Aegon is aangespannen en eist dat u in de onderhavige casus zelfstandig onderzoek doet naar de onderliggende constructie, tenzij u reeds op andere gronden tot het oordeel komt dat mevrouw [Y] recht heeft op volledige teruggave van haar inleg, vermeerderd met rente en kosten.

Wij vinden deze eis onbegrijpelijk, temeer omdat in de door de Vereniging Consument en Geldzaken aanhangig gemaakte gerechtelijke procedure nog geen arrest is gewezen en derhalve niet bekend is hoe de rechter zal oordelen over de stellingen van Vereniging Consument en Geldzaken, welke stellingen door Aegon worden betwist.

Schending zorgplicht/coulanceregeling

Anders dan de belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt wordt de reikwijdte van de op Aegon rustende zorgplicht wel degelijk bepaald door de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

Wij hebben de inhoud van de arresten van de Hoge Raad en de daarin vastgestelde reikwijdte van de zorgplicht reeds uitvoerig besproken in onze brief van 6 februari 2014. Kort en goed luidt het oordeel van de Hoge Raad dat een aanbieder van effectenleaseproducten twee verplichtingen heeft: ten eerste moet de aanbieder de belegger waarschuwen voor het risico van een restschuld en ten tweede moet de aanbieder informatie inwinnen over de inkomens- en vermogenspositie van de belegger. Beide verplichtingen zien op de precontractuele fase.

Het is dus onjuist dat Aegon - naast het inwinnen van informatie over de inkomens- en vermogenspositie van mevrouw [Y] en haar partner ten tijde van het aangaan van de overeenkomst - onderzoek had behoren te doen naar de deskundigheid en de doelstellingen van mevrouw [Y].

Dat dit zo zou zijn volgt niet uit de zorgplicht-arresten voor aanbieders van effectenleaseproducten en evenmin uit het door de belangenbehartiger van mevrouw [Y] aangehaalde arrest van de Hoge Raad van 6 september 2013 (X/NBG Finance).

In de zaak X/NBG Finance ging het niet over aanbieders van een effectenleaseproduct, zoals Aegon, en de zorgplicht die op hen rust. In X/NBG Finance B.V. bespreekt de Hoge Raad (de omvang van) de zorgplicht die rust op een financiële dienstverlener die door een consument werd benaderd voor een op zijn specifieke situatie toegesneden advies, meer in het bijzonder een advies betreffende het oversluiten van een hypothecaire lening teneinde lagere maandlasten te realiseren. In dat specifieke geval werd een verdergaande zorgplicht aangenomen. De Hoge Raad is van oordeel dat de relatie tussen de consument en NBG Finance wezenlijk verschilt van de standaard effectenlease-relatie waarop de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009 betrekking hebben. Het arrest van 6 september 2013 is dus niet van toepassing op de aanbieding van effectenleaseproducten, daarvoor gelden de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] haalt bovendien geen enkele overweging uit dit arrest aan. Hij verwijst slechts naar de vindplaats en verbindt daar, zonder de feiten in die zaak te vergelijken met die in de onderhavige, botweg de conclusie aan dat er op Aegon bij het aangaan van de onderhavige overeenkomst dus een uitgebreidere zorgplicht rustte. De belangenbehartiger van mevrouw [Y] heeft op dit punt niet aan zijn stelplicht voldaan. Alleen daarom al kunnen aan de stellingen die de belangenbehartiger van mevrouw [Y] inneemt ten aanzien van dit arrest, geen gevolgen worden verbonden.

Kortom: de omvang van de zorgplicht van Aegon, als aanbieder van een effectenleaseproduct aan mevrouw [Y], dient te worden bepaald aan de hand van de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009.

Uitspraken Geschillencommissie

Wij hebben incidenteel beroep ingesteld tegen het oordeel van de Geschillencommissie zoals vastgelegd in haar bindende adviezen van 15 november 2013 (2013-330 en 2013-331). De inhoud van deze uitspraken is vergelijkbaar met uitspraak 2012-332.

Het incidenteel beroep bestaat uit twee klachten die wij hieronder behandelen. De beide klachten zijn erin gelegen dat de Geschillencommissie de Hoge Raad niet volgt. Dit terwijl de Geschillencommissie zich aan de wet en de rechtspraak moet houden.

De afwijking van de Geschillencommissie van de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009 ziet op de inhoud en reikwijdte van de zorgplicht, een mogelijkheid tot betwisting van het causaal verband en de verdeling van de schade. Een verklaring voor deze afwijking is door de Geschillencommissie nimmer gegeven.

Wij hebben uitdrukkelijk bezwaar gemaakt tegen de afwijkende uitspraken van de Geschillencommissie. 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 hij 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". De Hoge Raad heeft in deze arresten rekening gehouden met de specifieke kenmerken van effectenleaseproducten. De drie procedures die hebben geleid tot de drie arresten van 5 juni 2009 waren immers opgezet als proefprocedures. De procedures waren juist zo breed mogelijk opgezet om zo veel mogelijk informatie te verkrijgen voor de afdoening van geschillen met betrekking tot effectenleaseproducten.

De Geschillencommissie oordeelt naar Nederlands recht, waarvan de jurisprudentie van de Hoge Raad onderdeel uitmaakt. Dit is opgenomen in het Reglement. Zo luidt artikel 9.2 van het Reglement: "De Geschillencommissie beoordeelt een klacht naar het Nederlands recht" en spreekt artikel 37.8 van het Reglement van "recente vaste jurisprudentie" van de burgerlijke rechter die aanleiding kan geven tot verkorte behandeling. In eerdere versies van het Reglement was ook nog opgenomen dat de Commissie onder meer de wet en de rechtspraak als beslissingsmaatstaf hanteert, met betrekking waartoe het Kifid heeft bevestigd dat het huidige reglement op dat punt geen wijziging beoogt. De Commissie is bij de beoordeling van de aan haar voorgelegde klachten dus gebonden aan de geldende wet en jurisprudentie.

Geheel ten overvloede merken wij op dat toen de Geschillencommissie op 9 september 2010 definitief haar koers bepaalde inzake effectenlease in het toen geldende reglement expliciet was opgenomen dat de Geschillencommissie zich in haar beoordeling laat leiden door, onder meer, de rechtspraak (artikel 19.2 Reglement).

De Geschillencommissie staat bovendien niet los van de burgerlijke rechter. Indien een klacht al is beslecht door de burgerlijke rechter kan de Geschillencommissie zich daar niet alsnog een oordeel over vormen (artikel 14.1 (b) Reglement). Daarnaast biedt het Reglement Aegon de mogelijkheid om bij de burgerlijke rechter in hoger beroep te gaan indien het belang dat met de zaak gemoeid is voor Aegon meer dan 5 miljoen euro bedraagt (artikel 43.2 Reglement). Bij een dergelijk hoger beroep zullen de arresten van de Hoge Raad onderdeel uitmaken van het toetsingskader van de burgerlijke rechter. Ook hieruit volgt dat beoogd is dat de Geschillencommissie hetzelfde toetsingskader hanteert als de Nederlandse rechter. Dat de Geschillencommissie hier zonder nadere motivering aan voorbij gaat, leidt tot inefficiënte geschilbeslechting en rechtsonzekerheid. Het afwijkende oordeel van de

Geschillencommissie belemmert ons in de efficiënte afwikkeling van klachten van haar SprintPlan-klanten, nu wij ons daarin conformeren aan de arresten van de Hoge Raad.

Directe benadering van mevrouw [Y]

De belangenbehartiger van mevrouw [Y] stelt dat Aegon de rechtsgang heeft belemmerd door rechtstreeks contact op te nemen met mevrouw [Y] terwijl Aegon ermee bekend is dat mevrouw [Y] haar belangen laat behartigen door een belangenbehartiger. Deze stelling is onjuist.

Wij kennen een eigen zorgplicht jegens onze klanten. In het kader van de uitvoering van die zorgplicht dienen wij ervoor te zorgen dat wij onze communicatie met onze klanten inzake essentiële onderwerpen betreffende tussen Aegon en de klanten gesloten overeenkomsten, inclusief klachten over deze overeenkomsten, rechtstreeks met de klanten afstemmen, dan wel op andere wijze borgen dat onze klanten de benodigde informatie ontvangen en begrijpen. Om die reden hebben wij als beleid dat wij rechtstreeks met onze klanten communiceren, ook in geval deze klanten zich bij hun klacht laten bijstaan door een particuliere belangenbehartiger, niet zijnde een advocaat.

Wij sturen, waar dit opportuun is, aan op een gesprek met de klant en geven daarbij aan dat de door de klant ingeschakelde belangenbehartiger welkom is bij dit gesprek. Verder staat het de klant altijd vrij om elk voorstel van ons in het kader van een minnelijke oplossing van het geschil met zijn belangenbehartiger te bespreken.

Wij zijn in onze communicatie met de klant hier duidelijk over, enige vorm van intimidatie ontbreekt.

Conclusie

Wij blijven 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