

ClaimConcept  
T.a.v. de heer J. Terpstra

**Mijn kenmerk**  
OM-14-00333/TL

**Uw kenmerk**  
074.15.47.996

**Den Haag**  
3 april 2014

**Betreft:** Klacht van de heer [X]

Geachte heer Terpstra,

Op 3 januari 2014 ontving ik de door u namens de heer X tegen Aegon Bank N.V. (hierna: Aegon) ingediende klacht. Op 13 januari 2014 heeft u mij een e-mailbericht met bijlagen toegezonden dat aan het dossier is toegevoegd. Nadien heeft Aegon een verweerschrift ingediend waarvan u bijgaand een afschrift aantreft.

#### *Procedure*

Ik heb de klacht op grond van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in behandeling genomen. In dit stadium van de procedure zal ik mijn oordeel over het geschil geven. Ik wijs partijen erop dat mijn oordeel niet bindend is en dat het hen vrij staat het conflict verder voort te zetten of het elders te laten beslechten. Meer informatie over die laatste mogelijkheden geef ik u verderop in deze brief. Met deze brief komt tevens een eind aan de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

#### *Feiten*

In december 1999 heeft de heer X met Spaarbeleg, een dochtermaatschappij van Aegon, een Sprintplan overeenkomst gesloten. Deze aandelenleaseovereenkomst is ingegaan op 1 februari 2000 en is geëindigd op 31 januari 2005. De maandelijkse inleg bedroeg fl. 350 en het in het Aegon Garantiefonds belegde bedrag bedroeg fl. 52.500. De heer X heeft aan zijn maandelijkse betalingsverplichtingen voldaan en in totaal € 9.529,20 aan inleg betaald.

Op 15 februari 2005 heeft Aegon de heer X de afrekening van deze overeenkomst gestuurd. Daarin is opgenomen dat er niets aan hem zou worden uitgekeerd.

Naderhand heeft de heer X zich door verschillende belangenbehartigers laten bijstaan in zijn klacht tegen Aegon. In eerste instantie betrof dit "Stichting Spirit" en vervolgens "Beursklacht" alvorens bij u ("ClaimConcept") terecht te komen.

Beursklacht heeft Aegon op 26 maart 2009 namens de heer X bericht al diens rechten met betrekking tot de Sprintplan overeenkomst voor te behouden. Deze twee partijen hebben afspraken gemaakt, ook over de klacht van de heer X, waaruit een voorstel van 26 januari 2012 is voortgekomen. In dat voorstel biedt Aegon uit coulance overwegingen aan de heer X een bedrag van 2.382,30 te betalen.

#### *De klacht*

U bent van mening dat heer X heeft gedwaald ten aanzien van de totstandkoming, instandhouding en afwikkeling van de Sprintplanovereenkomst. U acht Aegon gehouden een

bedrag van ten minste € 9.714,45 aan de heer X te vergoeden.

#### *Standpunt van Aegon*

In haar verweerschrift merkt Aegon onder meer op dat de heer X vanaf de ontvangst van de brief met het resultaat van de overeenkomst bekend was, althans, kon zijn, met de gevolgen van de expiratie van die overeenkomst. Zij vervolgt dat tot 1 april 2007 klachten ten aanzien van financiële producten die verband hielden met beleggen voorgelegd konden worden aan de Klachtencommissie DSI, één van de voorlopers van het Kifid. Aegon verwijst naar de in het reglement van de Klachtencommissie opgenomen jaarstermijn, die inhield dat van behandeling van de klacht werd afgezien indien meer dan een jaar verstreken is 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 welke de klacht zich richt. Nu dat niet is gebeurd, verzoekt Aegon de klacht niet in behandeling te nemen.

#### *Bevindingen en overwegingen*

Naar mijn mening had het op de weg van de heer X of een namens hem optredende belangenbehartiger gelegen de klacht op een eerder moment voor te leggen. Nu dat niet is gebeurd, leidt dit ertoe dat de klacht door mij niet inhoudelijk kan worden behandeld. Ik stel vast dat de destijds namens de heer X optredende belangenbehartiger pas in maart 2009 een klacht (aan Aegon) heeft voorgelegd. Gelet op de omstandigheid dat de heer X reeds in februari 2005 op de hoogte was of had kunnen zijn van het eindresultaat van de Sprintplan overeenkomst, zoals Aegon terecht aanvoert, acht ik de periode van inactiviteit van ruim vier jaar, ruimschoots te lang om nog te kunnen spreken van het voorleggen van de klacht binnen de geijkte termijn. In 2005 kon de heer X of zijn belangenbehartiger zijn klacht namelijk voorleggen aan n van de rechtsvoorgangers van het Kifid, de Klachtencommissie DSI. De Klachtencommissie DSI kende een bepaling aangaande de termijn waarbinnen de klachten aan haar moesten zijn voorgelegd, welke gemaximeerd was op één jaar. Voor het bepalen van de tijdigheid van het indienen van de klacht is de periode gelegen tussen het moment nadat de aanleiding tot het indienen van de klacht was ontstaan en het indienen ervan van belang.

Zoals gezegd is door het voorleggen van de klacht na vier jaar, en niet binnen één jaar zoals dat reglement voorschreef, van een tijdige indiening geen sprake geweest. Daarmee dien ik de klacht als niet ontvankelijk te beschouwen.

Ik merk hierbij nog op dat het gegeven dat Aegon op basis van inmiddels gewezen jurisprudentie bereid is tot een minnelijke regeling te komen, niet betekent dat haar de mogelijkheid van het doen van een beroep op termijnoverschrijding daarmee was ontnomen.

#### *Conclusie en oordeel*

Op grond van het vorenstaande en onder verwijzing naar artikel 25 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening kom ik tot het oordeel dat de klacht niet-ontvankelijk moet worden geacht.

#### *Vervolgmogelijkheden*

Voor de goede orde wijs ik u erop dat tegen mijn oordeel geen beroep kan worden ingesteld of bezwaar worden ingediend. Zoals hierboven reeds meegedeeld is mijn oordeel voor geen van de partijen bindend. Het staat u dan ook vrij om andere wegen te bewandelen om te trachten een voor u gunstiger resultaat te bereiken. Onder omstandigheden staat de weg naar de burgerlijke rechter of de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening wel voor u open. Ter

zake van het laatste geldt dat u binnen drie maanden na dagtekening van dit oordeel het geschil moet hebben voorgelegd aan de Geschillencommissie. Voor meer informatie verwijst ik u naar de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Met deze brief is een einde gekomen aan de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Het klachtdossier heb ik daarom gesloten. Een afschrift van deze brief zend ik ter informatie aan Aegon.

In het vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,  
met vriendelijke groet,

Mr. A.C. Monster  
Ombudsman Financiële Dienstverlening,

**Bijlage:** -Verweerschrift Aegon Bank