

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
De heer mr. M.J.M. Fennis
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
GC-14-00176

Ons kenmerk
074.15.47.996

Nieuwegein
2 juli 2014

Betreft: De klacht van de heer [X]

Geachte heer Fennis,

Hierbij treft u onze reactie op de klacht van de heer [X] zoals verwoord in zijn brief van 1 mei 2014.

1. DE KLACHT

- 1.1 De Klacht van [X] heeft betrekking op een SprintPlan overeenkomst (**de Overeenkomst**). De Overeenkomst is [X] op 27 december 1999 met AEGON Bank N.V. (**Aegon**) aangegaan.
- 1.2 [X] klaagt zich erover dat de eigenschappen van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende risico's hem niet duidelijk waren en dat Aegon de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.
- 1.3 Aegon zal hieronder op de Klacht reageren. Hieruit zal blijken dat de Klacht van [X] niet in behandeling kan worden genomen, althans niet kan slagen, althans dat daar in ieder geval niet de door [X] gestelde gevolgen aan kunnen worden verbonden.

2. FEITEN

- 2.1 Op 22 december 1999 heeft [X] het inschrijfformulier SprintPlan ingevuld, ondertekend en aan Aegon opgestuurd (**Productie 1**).
- 2.2 Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon op 27 december 1999 aan [X] een welkomstpakket verstuurd, bestaande uit (i) een begeleidende brief (zie voor een voorbeeld **Productie 2**), (ii) de Overeenkomst (**Productie 3**), (iii) de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan **Productie 4**), (iv) de Specifieke bepalingen van het Aegon Garantiefonds (**Productie 5**) en een brochure over het SprintPlan (**Productie 6**).
- 2.3 De Overeenkomst is ingegaan op 1 februari 2000 en had een looptijd van 5 jaar. De overeenkomst is geëindigd op 31 januari 2005.
- 2.4 [X] betaalde onder de Overeenkomst vanaf 1 februari 2000 maandelijks een bedrag van € 158,82 aan rente. In totaal heeft [X] een bedrag van € 9.529,20 aan rente betaald.

3. DE KLACHT IS NIET ONTVANKELIJK

- 3.1 Alvorens in te gaan op de Klacht van [X] zoals die u nu voorligt, wenst Aegon eerst in te gaan op het verloop van de interne klachtprocedure van [X] bij Aegon.
- 3.2 In 2005 heeft Stichting Spirit zich tot Aegon gericht en aangegeven dat zij door honderden klanten was gemachtigd om de tussen Aegon en haar klanten gesloten SprintPlan-overeenkomsten te vernietigen c.q. te ontbinden. In dat kader heeft de advocaat van Stichting Spirit Aegon in 2005, 2006 en 2007 diverse lijsten doen toekomen met namen van honderden klanten (in totaal meer dan 1.400) die zich in dat verband bij Stichting Spirit hadden aangesloten. Uit intern onderzoek is gebleken dat de naam van [X] voorkomt op de lijst met namen die de advocaat van Stichting Spirit op 6 december 2005 aan Aegon heeft verstuurd.
- 3.3 Stichting Spirit is in 2005 een gerechtelijke procedure jegens Aegon gestart. Op 20 december 2006 heeft Rechtbank Utrecht¹ de vorderingen van Stichting Spirit afgewezen en op 16 september 2008 heeft het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem², het vonnis van Rechtbank Utrecht van 20 december 2006 in ieder opzicht bekrachtigd.
- 3.4 Bij brief van 26 maart 2009 (**Productie 7**) heeft Beursklacht zich vervolgens namens [X] gericht tot Aegon. Beursklacht was van oordeel dat Aegon jegens [X] verplicht is de door [X] uit hoofde van zijn Overeenkomst geleden schade te vergoeden wegens (i) misleiding, (ii) schending van de op Aegon rustende zorgplicht, (iii) schending van het know your customer-beginsel, (iv) schending van de saldbewakingsplicht en (v) het ontbreken van de benodigde vergunningen.
- 3.5 Aangezien Beursklacht zich op 26 maart 2009 namens een groot aantal klanten tot Aegon had gewend heeft Aegon door middel van een standaard brief - doch wel op individueel klantniveau - op de brieven van Beursklacht gereageerd. Door middel van deze brieven heeft Aegon aangegeven dat zij zich niet kon verenigen met de stellingen van Beursklacht en de vordering van de klanten afgewezen. Voorts heeft Aegon te kennen gegeven dat zij uit coulance overwegingen bereid was om te kijken of de klant op grond van zijn persoonlijke omstandigheden ten tijde van de totstandkoming van zijn Overeenkomst in aanmerking kwam voor een regeling.
- 3.6 Volgens haar administratie heeft Aegon bij brief d.d. 21 april 2009 op de brief van Beursklacht inzake [X] gereageerd. Een kopie van deze brief heeft zij echter niet in haar administratie aangetroffen. Aangezien Aegon destijds gebruik heeft gemaakt van een standaard tekst wordt een kopie bijgesloten van een brief die op 14 mei 2009 inzake de klacht van een andere klant aan Beursklacht is verzonden (**Productie 8**). Ook deze brief was een reactie op de brief van Beursklacht van 26 maart 2009.
- 3.7 Bij brief van 22 november 2011 (**Productie 9**) heeft Beursklacht Aegon in het bezit gesteld van informatie over de persoonlijke situatie van [X] en gevraagd of Aegon bereid was (uit coulance overwegingen) een voorstel te doen.
- 3.8 Bij brief van 26 januari 2012 (**Productie 10**) heeft Aegon op de brief van beursklacht gereageerd en verklaard dat zij uit coulance overwegingen bereid was aan de heer [X] een bedrag groot €2.382,30 te betalen.
- 3.9 Bij brief van 30 januari 2012 (**Productie 11**) heeft Beursklacht Aegon verzocht of zij bereid was haar schikkingsvoorstel te verhogen.
- 3.10 Bij brief van 9 februari 2012 (**Productie 12**) heeft Aegon op de brief van Beursklacht gereageerd en aangegeven dat zij niet bereid was haar eerdere aanbod te verhogen.
- 3.11 Bij e-mail gedateerd 29 januari 2013 (**Productie 13**) heeft de gemachtigde van [X], de heer Terpstra van ClaimConcept (**Terpstra**), Aegon laten weten dat [X] zich tot hem gewend heeft met zijn klacht ter zake van de Overeenkomst.

¹ Zaaknummer/rolnummer: 199436 / HA ZA 05 -1677

² Zaaknummer 104.003.148

- 3.12 Bij brief 18 februari 2013 (**Productie 14**), met daarop abusievelijk als datum vermeld 18 januari 2013, heeft Aegon richting [X] op de e-mail van Terpstra gereageerd en aangegeven dat zij bereid was haar eerdere voorstel te verhogen tot € 3.000,-. Ook dit voorstel is nimmer door [X] geaccepteerd.
- 3.13 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.
- 3.14 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.
- 3.15 Aegon heeft de stellingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten, waaronder [X], had ingenomen gemotiveerd bestreden. Voorts heeft Aegon de vorderingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten bij Aegon had ingediend, gemotiveerd afgewezen. Aegon is oordeel dat haar standpunt in de procedure bij Rechtbank Utrecht en later - tijdens de hoger beroep procedure bij het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem - kwalificeert als een definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
- 3.16 Aegon is voorts van oordeel dat ook haar brief van 21 april 2009 aan Beursklacht kwalificeert als een definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
- 3.17 Gelet op het bovenstaande is Aegon van oordeel dat de Klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat [X] deze niet binnen een redelijke termijn nadat Aegon haar standpunt terzake van haar stellingen kenbaar had gemaakt aan het Kifid heeft voorgelegd. Het enkele feit dat Aegon zich uit coullance-overwegingen zowel in 2009 als ook in 2013 bereid heeft getoond te kijken of [X] in aanmerking komt voor een regeling doet daar niets aan af.
- 3.18 Zoals aangegeven heeft Rechtbank Utrecht de vorderingen die Stichting Spirit namens de bij haar aangesloten klanten had ingediend afgewezen en heeft het Gerechtshof Amsterdam, nevenzittingplaats Arnhem in hoger beroep het vonnis van Rechtbank Utrecht bekrachtigd. Onder verwijzing naar artikel 14.1, b Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is Aegon van oordeel dat uw Commissie ook om die reden de klacht niet in behandeling kan nemen.
- 3.19 [X] stelt dat Aegon in een brief van 24 april 2013 aan de Deken van de Orde van Advocaten Arrondissement Noord-Nederland heeft aangegeven dat zij ten aanzien van de klachten van klanten die worden bijgestaan door Terpstra nog geen definitief standpunt heeft ingenomen en dat de interne klachtenprocedure nog niet geheel is doorlopen. [X] is van oordeel dat dit standpunt in tegenspraak is met het standpunt van Aegon zoals verwoord in haar brief aan de Ombudsman van 6 februari 2014 en welk standpunt Aegon hierboven heeft herhaald.
- 3.20 Aegon wijst erop dat de brief van 24 april 2013 geen betrekking heeft op klachten van klanten van Aegon over overeenkomsten die zij met Aegon hebben gesloten. Anders dan [X] wil doen geloven heeft de brief van de 24 april 2013 betrekking op een klacht van Terpstra jegens de heer Grolleman in zijn hoedanigheid van advocaat in loondienst bij Aegon. Terpstra is van oordeel dat de heer Grolleman - in zijn hoedanigheid van advocaat - in strijd handelt met de Gedragsregels voor de advocatuur aangezien medewerkers van de afdeling waar hij leiding aan geeft rechtstreeks contact opnemen met klanten die door hem worden bijgestaan.
- 3.21 Om zijn standpunt te onderbouwen citeert [X] een passage uit de brief van 24 april 2013. Deze passage dient gelezen te worden in het licht van de klacht van Terpstra jegens de heer Grolleman en heeft geen betrekking op de klacht van [X] over zijn SprintPlan-overeenkomst die reeds in 2005 is

geëxpireerd en waarbij Aegon kort na de expiratedatum [X] schriftelijk heeft geïnformeerd over het resultaat van de SprintPlan-overeenkomst. Aegon herhaalt dat zij voor wat betreft de Overeenkomst in 2009 haar definitieve standpunt aan (de belang[er]behartiger van) [X] kenbaar heeft gemaakt.

4. DE OVEREENKOMST

A. Het SprintPlan

- 4.1 Het SprintPlan was een beleggingsproduct. Bij het SprintPlan werd een lening verstrekt. Met het bedrag van deze lening werden participaties in het Aegon GarantieFonds aangekocht³.
- 4.2 Door met geleend geld te beleggen kon direct een substantieel startkapitaal worden aangewend voor de aankoop van participaties in het Aegon Garantiefonds.
- 4.3 Het Aegon GarantieFonds volgde de indices van de drie belangrijkste beurzen ter wereld en bood daardoor een bijzonder gespreide vorm van beleggen.
- 4.4 Het SprintPlan had een looptijd van 5 jaar. De belegger betaalde gedurende de looptijd enkel en alleen rente over het voorgesloten bedrag (de lening). Na vijfjaar werd de waarde van de belegging uitgekeerd, minus het door Aegon voorgesloten bedrag. Daarbij bood het Aegon GarantieFonds de belegger de garantie dat het voorgesloten bedrag na vijf jaar nooit in waarde gedaald kon zijn.

B. Ontvangst informatiemateriaal

- 4.5 [X] is de Overeenkomst niet op stel en sprong aangegaan. Om de overeenkomst af te sluiten heeft hij meerdere stappen moeten ondernemen, en heeft hij dus op verschillende momenten gelegenheid gehad om zich te beraden over de eigenschappen van de Overeenkomst en de mogelijke (financiële) consequenties die de Overeenkomst voor hem zouden kunnen hebben.
 - (a) [X] heeft in de eerste plaats contact gehad met een financieel adviseur.
 - (b) Deze financieel adviseur heeft [X] vervolgens geïnformeerd over de Overeenkomst.
 - (c) [X] heeft het inschrijfformulier ingevuld en naar Aegon opgestuurd. Opvallend is dat op het inschrijfformulier met pen "lening f. 52.500,-" is geschreven.
 - (d) Na ontvangst van het inschrijfformulier heeft Aegon aan [X] een zogenaamd Welkoms[er]pakket toegezonden, waarin waren opgenomen (i) een begeleidende brief, (ii) de Overeenkomst met vermelding van de te verrichten transactie, van de aankoopsom, de aanvangsdatum, de looptijd en de einddatum van de Overeenkomst, het rentepercentage, het door [X] verschuldigde maandbedrag alsmede de eerste en de laatste maand waarin het maandbedrag verschuldigd was, (iii) de Algemene voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan, (iv) de Specifieke Bepalingen van het Aegon Garantiefonds en (v) de brochure SprintPlan.
 - (e) (e) [X] kon tot de aanvangsdatum van de Overeenkomst de Overeenkomst kosteloos beëindigen.
- 4.6 Aan [X] is voorafgaand aan en bij het sluiten van de Overeenkomst uitgebreide informatie verstrekt over de kenmerken van de Overeenkomst en de daaraan verbonden risico's.
- 4.7 Op de inhoud van het informatiemateriaal zal hierna onder C nader worden ingegaan.
- 4.8 [X] heeft tijd gekregen om het informatiemateriaal te bestuderen en had op basis daarvan alsnog voor de aanvangsdatum kunnen besluiten de overeenkomst niet aan te gaan. In dit verband bepaalt artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg Sprintplan:

³ Zie de Overeenkomst, de brochure SprintPlan, de Algemene Voorwaarden en de specifieke Bepalingen van het Aegon Garantiefonds

Acceptatie van een inschrijfformulier door AEGON bank geschiedt onder de opschortende voorwaarde dat de Cliënt niet voorafgaand aan de aanvangsdatum van het desbetreffende Spaarbeleg SprintPlan-contract schriftelijk, per fax of telefonisch heeft kenbaar gemaakt alsnog van het sluiten van dat Spaarbeleg SprintPlan-contract af te zien.

4.9 Voorts bepaalt de brief die Aegon na ontvangst van het inschrijfformulier aan [X] heeft toe-gestuurd:

Uiteraard heeft u tot de ingangsdatum van uw SprintPlan nog de gebruikelijke bedenktijd. Binnen deze termijn kunt u uw SprintPlan telefonisch of schriftelijk zonder kosten of verplichtingen opzeggen.

C. Inhoud informatiemateriaal

4.10 [X] stelt dat de Overeenkomst hem is aangeboden als een vorm van veilige vermogensgroei met het sparen van een niet onaanzienlijk maanbedrag, bij uitstek geschikt als aanvullend pensioen of bij voortijdig overlijden als spaarplan voor de (klein)kinderen⁴.

4.11 Na bestudering van het informatiemateriaal had het [X] echter onmogelijk kunnen ontgaan dat (i) de inleg werd aangewend voor de aankoop van participaties in het Aegon Garantiefonds, waarvoor steeds een beleggingsrisico geldt en (ii) de participaties met geleend geld werden gefinancierd. Bij herhaling wordt daarin duidelijk gemaakt dat het gaat om de aankoop van participaties, dat Aegon de aankoop van de participaties financiert en dat de belegger rente betaalt. Voorts wordt expliciet gewezen op de risico's die zijn verbonden aan beleggen.

4.12 De belegger werd er in de brochure onmiskenbaar op gewezen dat werd belegd in het Aegon Garantiefonds:

Het bedrag wordt belegd in het Aegon Garantiefonds.

De beleggingsexperts van Aegon beheren het Aegon Garantiefonds

(pagina 2 van de brochure)

4.13 Expliciet waarschuwde de brochure dat beleggen risico's met zich brengt:

U loopt dus alleen risico over uw rentebetalingen.

De waarde van uw belegging kan fluctueren. In het verleden behaalde rendementen bieden geen garantie voor de toekomst

(pagina 3 van de brochure)

4.14 Dat werd belegd blijkt ook uit de SpintPlan-overeenkomst. Daarin werd expliciet bepaald wat het bedrag is dat werd belegd en dat belegd werd in het Aegon GarantieFonds.

4.15 Dat participaties werden aangekocht in het Aegon GarantieFonds bleek ook uit de brief en uit de Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan die Aegon na ontvangst van het inschrijfformulier aan de klant toestuurde.

(i) *Beleggen met geleend geld*

4.16 De brochure is volstrekt duidelijk over het feit dat bij SprintPlan met geleend geld wordt belegd:

⁴ Zie pagina 3 van de brief van 1 mei 2014 van [X]

Op basis van dit gekozen maandbedrag schiet Spaarbeleg direct een groot bedrag voor.

Uw maandinleg is namelijk een vergoeding (rente) voor het bedrag dat Spaarbeleg u voorschiet.

Na 5 jaar wordt de waarde van deze belegging uitgekeerd, minus het door Spaarbeleg voorgesloten bedrag

(pagina 2 van de brochure)

4.17 Ook uit de Overeenkomst wordt duidelijk dat er met geleend geld wordt belegd. In de Overeenkomst wordt nadrukkelijk aangegeven welke rente de klant verschuldigd is.

4.18 [X] had ook om een andere reden moeten begrijpen dat hij belegde met geleend geld. Er werden immers participaties voor hem gekocht op de in de Overeenkomst vermelde ingangsdatum, terwijl hij bij aanvang niet de aankoopssom aan Aegon hoefde te betalen. Hij had daaruit kunnen en moeten afleiden dat bij het SprintPlan de aankoopssom door Aegon werd voorgesloten.

(ii) *Hoge Raad over informatiemateriaal*

4.19 Dat uit het verstrekte informatiemateriaal duidelijk bleek dat de maandtermijnen rente over een lening waren, is ook zo bevestigd in de inmiddels uitgekristalliseerde jurisprudentie rond de effectenlease producten, met name in de arresten van de Hoge Raad van 5 juni 2009. De stelling van [X] dat hij meende dat het SprintPlan een risicoloos spaarproduct was, kan gezien deze uitspraken van de Hoge Raad en lagere rechtspraak niet worden gehandhaafd. Immers, de Hoge Raad overweegt uitdrukkelijk dat deelnemers niet konden menen te sparen:⁵

Het oordeel van het hof dat de deelnemers aan de overeenkomst, handelend als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consumenten, op grond van de aan hen ter beschikking gestelde informatie moesten begrijpen dat het niet ging om een spaarconstructie maar om beleggen met geleend geld en dat zij om die reden het risico liepen dat hun maandelijks inleg verloren kon gaan, is niet onbegrijpelijk. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat het hof heeft vastgesteld - in cassatie niet bestreden - dat de overgelegde brochures alle (in uiteenlopende, maar vergelijkbare bewoordingen) vermelden dat sprake was van het voorschieten van een bedrag door Aegon, waarover maandelijks een vergoeding (rente) diende te worden betaald, dat het voorgesloten bedrag werd belegd in een daartoe genoemd fonds, dat op zeker moment het resultaat van de belegging verminderd met het voorschot aan de wederpartij van Aegon zou worden uitgekeerd, dat de waarde van de belegging kon fluctueren, dat in het verleden behaalde rendementen geen garantie voor de toekomst vormden, dat in verband met het voorschot een bepaalde minimumwaarde van de belegging werd gegarandeerd en dat nergens een vast rendement of vaste uitkering wordt toegezegd, terwijl dezelfde gegevens in formelere bewoordingen tot uitdrukking worden gebracht in de samenvatting van de algemene voorwaarden op de achterzijde van het inschrijfformulier. Daarbij wordt er voorts op gelet dat het hof in aanmerking heeft genomen en heeft kunnen nemen dat van de consumenten mocht worden verwacht dat zij zich vooraf redelijke inspanningen getroostten om de betekenis van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en risico's te doorgronden, en dat de in de brochures opgenomen aanprijzingen, loftuitingen en voorbeelden met prudentie dienden te worden beschouwd.

(onderstreping AEGON)

4.20 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat ook voor [X] geldt dat hij niet heeft gemeend, en ook niet kon menen, dat hij spaarde. Ook kon hij begrijpen dat de verschuldigde maandtermijnen bestonden uit rente over de lening.

⁵ Hoge Raad 5 juni 2009, LJN BH 2822, r.o. 4.3.7.

4.21 [X] heeft juist gekozen voor een beleggingsproduct waarbij men maandelijks rente betaalt voor een lening waarmee participaties zijn aangeschaft. De kenmerken van het product blijken duidelijk uit de tekst van het informatiemateriaal.

5 KLACHTEN

5.1 [X] doet in zijn klacht beroep op enkele grondslagen, te weten op dwaling en misleiding, en op schending van de zorgplicht.

A. Dwaling en misleidende reclame

5.2 [X] doet een beroep op dwaling en misleiding. In dit verband stelt hij dat hij veronderstelde te sparen, aangezien het SprintPlan hem tijdens een persoonlijk gesprek met Nationaal Hypotheek & Assuratiekantoor zou zijn aangeboden "als een vorm van veilige vermogensgroei, bij uitstek geschikt als studiespaarplan". Daardoor heeft hij gedwaald, dan wel is hij misleid.

5.3 Het beroep op dwaling en misleidende reclame moet worden verworpen.

5.4 De Hoge Raad heeft in zijn uitspraken van 5 juni 2009 bepaald dat een belegger geen beroep kan doen op dwaling, als hij de beschikking had over informatiemateriaal en als hij dit heeft kunnen bestuderen. Daarnaast mag van hem worden verwacht dat hij de stukken met de nodige aandacht en oplettendheid leest en zich rekenschap geeft van de inhoud daarvan. Tevens oordeelt de Hoge Raad dat het op de weg van de belegger ligt om, alvorens de effectenlease-overeenkomst aan te gaan, zich redelijke inspanningen te getroosten om de inhoud van de effecten-overeenkomst te begrijpen.⁶ Aegon verwijst hier ook naar de uitspraak van uw Commissie in een andere zaak over een effectenlease-product, waarin deze tot hetzelfde oordeel als de Hoge Raad is gekomen.⁷

Naar het oordeel van de Commissie moet het Consument bij aandachtige kennisneming van dit contractsformulier duidelijk zijn geworden dat de overeenkomst niet zonder risico zou zijn. Daarin is immers vermeld dat er sprake is van een geldlening en van de verplichting om een eventueel tekort na verkoop van de aandelen aan te zuiveren. Hij kon erin vinden dat de overeenkomst mede de aanschaf en op termijn de verkoop van aandelen inhield. De Commissie beschouwt als feit van algemene bekendheid dat beleggen in aandelen gepaard gaat met koersrisico's zodat zulke beleggingen verlies kunnen meebrengen.

Consument moet derhalve in dit geval worden verweten dat hij, onervaren op het terrein van beleggen, de overeenkomst is aangegaan zonder zich te verdiepen in, en zo nodig te informeren omtrent, de precieze aard van de overeenkomst en de potentiële omvang van de daaraan verbonden risico's.

In het vorenstaande ligt besloten dat de Commissie verwerpt de namens Consument opgeworpen stelling dat Consument nimmer door Aangeslotene is geweest op de omstandigheden dat sprake was van beleggen met geleend geld en de grote financiële risico's verbonden aan de overeenkomst, met name de mogelijkheid van het ontstaan van een restschuld bij of voor afloop van de looptijd van de overeenkomst en dat om deze reden sprake is van dwaling.

5.5 Daarnaast heeft de Hoge Raad in deze arresten, waaronder een arrest over een Overeenkomst, geoordeeld dat ook een beroep op misleidende reclame niet kan slagen. Aegon verwijst hier ook naar de uitspraken van uw Commissie in een negental andere zaken over een effectenlease-product, waarin uw Commissie eveneens een beroep op dwaling en misleiding verworpen heeft⁸.

⁶ Zie HR 5 juni 2009, UN BH2811, r.o. 4.4.5 en HR 5 juni 2009, UN BH2815, r.o. 4.4.5.

⁷ Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011/ 280 d.d. 14 oktober 2011

⁸ 2013-329, 2013-330, 2013-331 en 2013-332 d.d. 15 november 2013 en 2014-07, 2014-08, 2014-09, 2014-010 en 2014-011 d.d. 7 januari 2014

- 5.6 In het licht van deze uitspraken van de Hoge Raad en uw Commissie kan het beroep op dwaling en misleidende reclame door [X] niet slagen. Ten eerste had [X] de beschikking over informatiemateriaal. Uit dit informatiemateriaal heeft hij kunnen opmaken dat hij belegde met geleend geld en dat hij risico liep op een restschuld.
- 5.7 Daarnaast had [X] voldoende tijd om het informatiemateriaal te bestuderen. Voor de Overeenkomst gold dat hij deze tot de ingangsdatum zonder kosten of verplichtingen kon beëindigen.
- 5.8 Als [X] het informatiemateriaal aandachtig en met een zekere oplettendheid had doorgelezen, zou hij zich bewust geworden zijn van de kenmerken van de Overeenkomst. Als er nog iets onduidelijk was geweest, had het conform de arresten van de Hoge Raad op zijn weg gelegen om zich beter te laten voorlichten voordat hij naliet de Overeenkomst voor de ingangsdatum te beëindigen.
- 5.9 [X] suggereert dat door Aegon geen lening is verstrekt en niet daadwerkelijk participaties zijn aangekocht. Dit wordt door Aegon nadrukkelijk betwist. Aegon is van oordeel dat dit is een volstrekt ongefundeerde stelling betreft waarvan [X] geen enkel bewijs overlegt terwijl dit wel van hem mag worden verwacht en verlangd.
- 5.10 [X] verwijst in dit verband naar de procedure die door de Vereniging Consument en Geldzaken tegen Aegon aangespannen en eist dat uw Commissie bij de beoordeling van de onderhavige zaak met deze procedure rekening houdt. Aegon vindt deze eis onbegrijpelijk omdat in die 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.
- 5.11 Het beroep op dwaling en misleidende reclame kan dus niet slagen.

B. Zorgplicht

- 5.12 [X] doet voorts nog een beroep op schending van de zorgplicht. [X] stelt in dit verband dat AEGON de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door niet te informeren naar (i) zijn financiële situatie ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, (ii) zijn ervaring met beleggen en (iii) zijn beleggingsdoelstellingen.
- 5.13 Het is onjuist dat Aegon - naast het inwinnen van informatie over de inkomens- en vermogenspositie van [X] ten tijde van het aangaan van de overeenkomst - onderzoek had behoren te doen naar de deskundigheid en de doelstellingen van [X]. Dat dit zo zou zijn volgt niet uit de zorgplicht-arresten voor aanbieders van effectenleaseproducten.
- 5.14 Voor deze procedure is van belang dat de Hoge Raad op 5 juni 2009 arrest heeft gewezen in drie effectenleasezaken. In die arresten heeft hij onder andere een oordeel gegeven over de vraag of de aanbieder van een effectenleaseproduct een bijzondere zorgplicht heeft en wat die zorgplicht inhoudt.
- 5.15 De Hoge Raad heeft in diens arresten vastgesteld dat er slechts een bijzondere zorgplicht op Aegon 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.
- 5.16 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:
- i) De schade van de belegger bestaat uit de betaalde rente en aflossing en de eventuele restschuld.
 - ii) 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.

- iii) 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. De Hoge Raad formuleert dat als volgt:⁹

*In gevallen waarin bij onderzoek door de aanbieder zou zijn gebleken dat de inkomens- en vermogenspositie van de afnemer naar redelijke verwachting toereikend was [om] de rente en aflossing te voldoen, zullen deze schadeposten in beginsel geheel voor rekening van de afnemer moeten worden gelaten, aangezien deze schade dan geheel kan worden toegeschreven aan de omstandigheid dat, naar de afnemer wist of behoorde te weten, met geleend geld is belegd. (...)
Van de restschuld zal in beginsel steeds een deel voor rekening van de afnemer kunnen worden gelaten.*

- iv) Wanneer echter komt vast te staan dat het inkomen en vermogen destijds niet toereikend was om de rente en aflossing te voldoen, kan de schadevergoeding ook een deel van de betaalde rente en aflossing omvatten.¹⁰

5.17 [X] heeft zonder problemen de maandtermijnen kunnen voldoen.

5.18 Zoals hierboven aangegeven heeft Beursklacht in 2011 - op verzoek van Aegon – nadere informatie verstrekt over de persoonlijke situatie van [X] ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst. Na bestudering van deze informatie heeft Aegon aangegeven dat zij uit coulance overwegingen bereid was uit hoofde van de Overeenkomst aan [X] een bedrag groot € 2.382,30 te betalen. Dit voorstel was voor [X] niet acceptabel.

5.19 Bij brief van 18 januari 2013 heeft Aegon vervolgens aangegeven dat zij bereid was in het kader van een minnelijke regeling € 3.000,- aan [X] te betalen. Ook dit voorstel heeft [X] nimmer geaccepteerd.

5.20 Aegon merkt op dat er in deze zaak omstandigheden zijn die wijzen op een grote mate van eigen schuld. [X] stelt dat hij dacht dat het SprintPlan een spaarproduct was. Zoals Aegon hierboven al uiteengezet heeft, moet [X] na doorlezen van het informatiemateriaal hebben begrepen dat er bij het SprintPlan wordt belegd met geleend geld.

5.21 Uit het feit dat [X] dacht dat hij met de Overeenkomst ging sparen, mag dus worden afgeleid dat hij zich dus onvoldoende heeft ingespannen om de Overeenkomst te begrijpen, voordat hij deze aanging. Dit kan alleen hem zelf worden aangerekend.

5.22 Dit alles betekent - volgens de arresten van 5 juni 2009 - dat [X] de vermeende schade in ieder geval voor een deel zelf zal moeten dragen.

5.23 [X] stelt dat de Hoge Raad in haar arrest 6 september 2013 (X/NBG Finance) een nadere uitleg heeft gegeven aan "de omstandigheden van het geval".

⁹ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.6.3 en HR 5 juni 2009, LJN BH2811 (Levob/B.), r.o. 4.7.13.

¹⁰ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.6.3 en HR 5 juni 2009, LJN BH2811 (Levob/B.), r.o.4.7.13.

5.24 In de zaak X/NBG Finance ging het niet over aanbieders van een effectenleaseproduct, zoals Aegon, en de zorgplicht die op hen rust. In de zaak X/NBG Finance 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.

6 WETTELIJKE RENTE

- 6.1 [X] vordert wettelijke rente maar geeft niet aan met ingang van welke datum hij deze vordert.
- 6.2 AEGON heeft hierboven al uiteengezet waarom de Klacht van [X] niet kan worden toegewezen. In het verlengde daarvan kan ook de wettelijke rente niet worden toegewezen.
- 6.3 Mocht uw Commissie desondanks oordelen dat er plaats is voor een vergoeding van wettelijke rente, dan wenst Aegon het volgende op te merken.
- 6.4 Wettelijke rente ziet op vergoeding van de schade die wordt geleden ten gevolge van een vertraging in de voldoening van een geldsom. In lijn hiermee is wettelijke rente alleen verschuldigd over de tijd dat de schuldenaar in verzuim is met de voldoening van de verschuldigde som (art. 6:119 lid 1 BW). In het onderhavige geval zou een mogelijk verzuim pas intreden nadat [X] Aegon terzake in gebreke heeft gesteld (art. 6:81 jo art. 6:82 BW). Hiervoor zou zijn vereist dat [X] Aegon een schriftelijke aanmaning tot nakoming doet toekomen, waarin hij (i) een termijn stelt binnen welke Aegon aan de vermeende verbintenis tot betaling zou moeten voldoen, en (ii) Aegon aansprakelijk stelt voor de vertraging.
- 6.5 Alleen wanneer de ontvanger van een onverschuldigde betaling te kwader trouw is, kan deze van rechtswege in verzuim zijn (artikel 6:205 BW). De situatie doet zich alleen voor wanneer de ontvanger direct bij de ontvangst wist of vermoedde dat het betaalde hem niet verschuldigd was.¹¹ Deze situatie heeft zich hier niet voorgedaan. Ook wanneer de ontvanger zich later alsnog bewust wordt van de onverschuldigheid, blijft overigens een ingebrekestelling vereist.¹²
- 6.6 Voor de vermeende vordering uit hoofde van onverschuldigde betaling (tengevolge van de vernietiging van de overeenkomst), geldt bovendien dat [X] deze pas kan instellen na vernietiging van de overeenkomst. Logischerwijs kan pas nadien sprake zijn van vertraging in de voldoening daarvan, namelijk op het moment dat niet aan de vordering wordt voldaan.
- 6.7 [X] heeft Aegon tot op heden niet in gebreke gesteld. Als er al wettelijke rente kan worden toegewezen, is dat hoogstens vanaf het moment van uitspraak van de Geschillencommissie.

7 KOSTENVERGOEDING

- 7.1 [X] doet een beroep op vergoeding van kosten. Aegon veronderstelt dat [X] daarmee doelt op de kosten voor rechtsbijstand. [X] heeft zijn vordering niet nader gespecificeerd.

¹¹ Zie Pari. Gesch. Boek 6, p. 812. Zie hierover ook Scheltema, onverschuldigde betaling (1997), p. 163 e.v.: "Slechts dan kan worden gezegd dat de ontvanger het goed te kwader trouw heeft aangenomen, als hij het als hem toekomend heeft geaccepteerd, hoewel hij wist of vermoedde dat het hem niet verschuldigd was. De term "te kwader trouw" is hier in subjectieve zin gebruikt, in overeenstemming met het taalgebruik",

¹² Pari. Gesch. Boek 6, p. 812.

- 7.2 Aegon heeft hierboven al uiteengezet waarom de Klacht van [X] niet kan worden toegewezen. In het verlenge daarvan kan er conform artikel 40.9 Reglement geen kostenvergoeding worden toegewezen aan [X].
- 7.3 Slechts indien uw Commissie [X] geheel of gedeeltelijk in het gelijk zal stellen, wenst Aegon het volgende op te merken.
- 7.4 Conform artikel 40.9 van het Reglement bepaalt uw Commissie, indien zij de consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, dat de kosten van de consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht, door de aanbieder dienen te worden vergoed. De kosten bedragen de door de consument betaalde eigen bijdrage en het liquidatietarief zoals dit door de rechtelijke macht wordt toegepast, met een maximum van € 5.000.
- 7.5 Bij een kostenveroordeling volgens het liquidatietarief is het bedrag van de te liquideren kosten afhankelijk van de verrichte (genormeerde) werkzaamheden en van het belang van de zaak. De waardering van de verrichte werkzaamheden werkt met behulp van een puntensysteem; voor elke proceshandeling staat een bepaald aantal punten.
- 7.6 Uw Commissie heeft op 7 januari 2014 in een vijftal zaken - waarin klagers werden bijgestaan door Terpstra - de hoogte van de kosten van rechtsbijstand naar billijkheid begroot op basis van één punt volgens het Liquidatietarief rechtbanken en hoven (kantongerecht). Aegon is van oordeel dat in de onderhavige zaak geen reden aanwezig is om de toe te kennen kosten voor rechtsbijstand te begroten op meer dan één punt.

8. BEWIJSAANBOD

- 8.1 Onder protest daartoe gehouden te zijn, biedt Aegon aan al haar stellingen te bewijzen met alle middelen rechtens, in het bijzonder door het horen van getuigen.

9. CONCLUSIE

- 9.1 In het licht van het bovenstaande verzoekt Aegon uw Commissie de Klacht van [X] niet te behandelen vanwege het feit dat de klacht reeds in 2006 respectievelijk in 2008 tot een beslissing van een rechter heeft geleid, de Klacht niet ontvankelijk te verklaren vanwege het feit dat [X] niet tijdig zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd, althans de Klacht af te wijzen, althans de door Aegon aan [X] te betalen bedrag te beperken op grond van eigen schuld aan de zijde van [X].

Hoogachtend,

AEGON Financiële Diensten B.V.

S.A. Bantema

PRODUCTIES

- Productie 1: Inschrijfformulier SprintPlan
- Productie 2: Voorbeeld van de begeleidende brief
- Productie 3: SprintPlan overeenkomst
- Productie 4: Algemene Voorwaarden Spaarbeleg SprintPlan
- Productie 5: De Specifieke bepalingen van het Aegon Garantiefonds
- Brochure 6: Brochure SprintPlan
- Productie 7: de brief van 26 maart 2009 van Beursklacht aan Aegon

- Productie 8: Voorbeeld van de brief van Aegon aan Beursklacht
- Productie 9: de brief van 22 november 2011 van Beursklacht aan Aegon
- Productie 10: de brief van 26 januari 2012 van Aegon aan Beursklacht
- Productie 11: de brief van 30 januari 2012 van Beursklacht aan Aegon
- Productie 12: de brief van 9 februari 2012 van Aegon aan Beursklacht
- Productie 13: de e-mail van 29 januari 2013 van Terpstra aan Aegon
- Productie 14: de brief van 18 februari 2013 van Aegon aan [X]