

KiFiD, Geschillencommissie
T.a.v. de heer mr. M.J.M. Fennis
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Van : J. Terpstra
E-mail : concept@home.nl
Telefoon : 06 – 45 402 408
Datum : 17 juli 2014
Betreft : Klacht van [Y] over Aegon
Uw kenmerk : **GC-14-00237**

Geachte heer Fennis,

Inzake opgemelde klacht, ontvingen wij bij brief van 7 juli jongstleden het verweerschrift van 2 juli 2014 van Aegon inzake de klacht van mevrouw [Y].

[Y] ontkent al hetgeen Aegon bij Verweer heeft gesteld, indien en voor zover hierna niet uitdrukkelijk wordt erkend. [Y] handhaaft al hetgeen bij Klacht is gesteld en zal hieronder alleen ingaan op het verweer van Aegon voor zover van belang.

TOTSTANDKOMING SPRINTPLAN

Wat uit het verweer enigszins duidelijker wordt, is de wijze van definitieve totstandkoming. Adviseur NHAK heeft op 16 november 1998 een INSCHRIJFFORMULIER SPRINTPLAN laten ondertekenen en naar Aegon gestuurd, waarna alleen nog een certificaat voor de SprintPlan Overeenkomst met als ingangsdatum 4 januari 1999 naar de tussenpersoon is gezonden. Volgens Aegon met een begeleidende brief over participaties AEGON GarantieFonds, een fonds wat toen nog niet eens bestond. Ook een getekende overeenkomst ontbreekt: Hit and run, niks bedenktijd.

DE KLACHT NIET ONTVANKELIJK?

AEGON beroept zich als meest verstrekkend verweer op niet-ontvankelijkheid. Aegon mag dan nog steeds van mening zijn dat haar brief van 14 mei 2009 kwalificeert als een definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie, het Klachteninstituut bij monde van de Ombudsman heeft die zienswijze reeds gemotiveerd terzijde geschoven. Omdat het gekonkel en gedraai van Aegon echter exemplarisch is voor de klachtbehandeling aldaar, hierna toch nog even een nadere inhoudelijke schets, deels gereconstrueerd uit andere dossiers.

Aegon heeft in haar verweer bij de Ombudsman namelijk met geen woord gerept over de procedures met Stichting Spirit, GeSP, resp. Vereniging Consument & Geldzaken en heeft daarmee uw Klachteninstituut ook in die fase lelijk op het verkeerde been proberen te zetten.

Bij repliek kon gelukkig de tussenliggende procedure van Stichting Spirit resp. de nog lopende procedures GeSP en Vereniging Consument & Geldzaken ter sprake worden gebracht:

“[Y] heeft meteen na de eindafrekening geklaagd en zich onder meer aangesloten bij Stichting Spirit, die net als Stichting Gesp en Vereniging Consument & Geldzaken een collectieve procedure is gestart over SprintPlan. De laatste twee lopen nog steeds, Stichting Spirit heeft op enig moment een andere weg moeten

bewandelen en sinds eind 2008 weer op individueel niveau met AEGON moeten onderhandelen, via Beursklacht.”

Aegon zag zich hierop gedwongen om inhoudelijk te dupliceren, en wel op exact dezelfde gronden als nu (en terecht terzijde geschoven door het Klachteninstituut):

“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 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.”

In ieder opzicht? Bij verweer bedient Aegon zich van dezelfde retoriek, maar het is ver bezijden de waarheid: alleen de vorderingen van de Stichting Spirit zijn afgewezen. Voor zover hier nog van belang, de kern van het op 16 september 2008 door het Hof bekrachtigde vonnis van Rechtbank Utrecht:

6.5.2 Het hof stelt voorop dat op Spaarbeleg, als professionele dienstverlener op het terrein van beleggingen en aanverwante financiële diensten een bijzondere zorgplicht rust tegenover personen met wie zij een SprintPlan-overeenkomst zal aangaan. Deze bijzondere zorgplicht volgt uit hetgeen van een bank op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht betaamt –in aanmerking genomen haar maatschappelijke functie en haar deskundigheid op onderhavig gebied- in gevallen waarin iemand aan haar kenbaar heeft gemaakt een overeenkomst met haar te willen aangaan van het soort waartoe de SprintPlan-overeenkomst behoort. De reikwijdte van deze zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval, waaronder de mate van deskundigheid en relevante ervaringen van de betrokken wederpartij, de ingewikkeldheid van het beleggingsproduct en de daaraan verbonden risico's. De zorgplicht heeft tot strekking particuliere wederpartijen te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht.

(...)

6.5.7 Stichting Spirit is van opvatting dat zij met het overleggen van de onder 6.3.6 genoemde verklaringen aan haar stelplicht heeft voldaan. Dat betoog faalt op gelijke gronden als hiervoor onder 6.3.9 ten aanzien van het beroep op dwaling is uiteengezet. Dat komt er wat betreft het vereiste van causaal verband op neer dat, tegenover het verweer van Spaarbeleg, op Stichting Spirit de last rust om in hoger beroep concreet de feiten en omstandigheden te stellen die een onderbouwing vormen van het causaal verband. Het enkele overleggen van de vragenlijsten volstaat niet, omdat daaruit voor de rechter en de wederpartij niet aanstonds duidelijk wordt gemaakt op welke voor iedere afzonderlijke Deelnemer geldende feiten en omstandigheden Stichting Spirit daarbij precies het oog heeft.

(onderstreping JT)

Met andere woorden: Aegon heeft de zorgplicht geschonden, maar de toerekenbare schade moet voor iedere afzonderlijke Deelnemer (contractant SprintPlan) individueel worden beoordeeld.

Tot eenzelfde conclusie kwam de plv. procureur generaal van de Hoge Raad op 13 februari 2009 in het proefproces over het arrest van het hof Amsterdam van 15 november 2007 over Stichting GeSP. Een oordeel van het hof wat de pg, voor zover hier van belang, als volgt kort en bondig samenvatte:

6.9 Ten slotte overwoog het hof als volgt. Uit het tekortschieten van Aegon op de hiervoor genoemde punten in de nakoming van de op haar rustende bijzondere zorgplicht volgt dat Aegon onrechtmatig heeft gehandeld tegenover de personen met wie zij een Sprintplan-overeenkomst is aangegaan. Die onrechtmatigheid kan bovendien in dit op de voet van art. 3:305a BW aanhangig gemaakte geding worden vastgesteld, aangezien daarvoor geen onderzoek naar de individuele omstandigheden waaronder de afzonderlijke Sprintplan-overeenkomsten zijn gesloten, noodzakelijk is en sprake is van voldoende gelijksoortige belangen. Het bovenstaande brengt niet mee dat (thans reeds) als vaststaand moet worden aangenomen dat al degenen die met Aegon een Sprintplan-overeenkomst zijn aangegaan, als gevolg van

het onrechtmatige handelen van Aegon schade hebben geleden of nog zullen lijden, tot vergoeding waarvan Aegon gehouden is. Art. 3:305a, derde lid, BW laat ook niet toe dat in een geding als deze een vordering wordt ingesteld strekkend tot schadevergoeding te voldoen in geld. Of in een individueel geval grond bestaat voor een verplichting van Aegon tot schadevergoeding, alsmede de omvang van die verplichting, zal telkens moeten worden vastgesteld aan de hand van de bijzondere omstandigheden van het geval.

(onderstreping JT)

En dus moet in een individueel geval de verplichting tot schadevergoeding, alsmede de omvang van die verplichting, telkens worden vastgesteld aan de bijzondere omstandigheden van het geval.

Voortzetting van de interne klachtprocedure dus, per afzonderlijke Deelnemer individueel. Gedupeerden zijn door Stichting Spirit in een nieuwsbrief van 3 oktober 2008 geïnformeerd dat deze individuele procedure door Beursklacht kon worden gevoerd, zo blijkt uit een brief van DAS Rechtsbijstand van 30 oktober 2008 (**Productie 1**).

Beursklacht heeft vervolgens op 12 november 2008 met Aegon afspraken gemaakt over nadere schikkingsonderhandelingen en op 26 maart 2009 onder meer namens mevrouw [Y] zekerheidshalve bericht alle rechten met betrekking tot de Sprintplan overeenkomsten voor te behouden.

Aegon reageert op 14 mei 2009 met referte aan voormelde conclusie:

Vanaf 2005 was de meerderheid van uw cliënten aangesloten bij Stichting Spirit. Er is toen getracht om tot een minnelijke regeling te komen. AEGON heeft daarbij de Stichting Spirit herhaaldelijk verzocht om informatie over de persoonlijke financiële omstandigheden van uw cliënten voor een mogelijke coulanceregeling. Een coulanceregeling kan namelijk niet collectief beoordeeld worden. Wij verwijzen in dit verband onder andere naar het arrest van het hof Amsterdam van 15 november 2007 (LJN BB 7971) en de conclusie van de plv. procureur generaal bij de Hoge Raad van 13 februari 2009 (LJN BH 2822).

(onderstreping JT)

[Y] heeft daarbij via Beursklacht diverse malen de door Aegon bij brief van 14 mei 2009 gevraagde inkomensgegevens aangeleverd, en zeker niet alleen op 27 april 2010.

Aegon echter wil ook anno 2014 nog steeds doen geloven dat zij op haar reactie van 10 mei 2010 nimmer een inhoudelijke reactie en/of aanvullende gegevens van Beursklacht heeft ontvangen.

Na door de curator over het faillissement van Beursklacht te zijn ingelicht, heeft [Y] bij brief van 19 december 2012 bij Aegon geïnformeerd naar de status van haar klacht betreffende haar Overeenkomst. Aegon reageert op 27 december 2012 en schrijft ook daarin letterlijk:

Beursklacht

Wij hebben in het verleden stukken van Beursklacht mogen ontvangen omtrent uw financiële situatie ten tijde van het afsluiten van het SprintPlan.

Omdat deze informatie niet compleet is hebben wij Beursklacht gevraagd ons meer informatie te doen toekomen. Dit hebben wij helaas nooit van hen ontvangen. (onderstreping JT)

Na besprekingen met directie Aegon, heeft Beursklacht onder meer op 20 december 2011 nog weer een complete draagkrachtbepaling van [Y] naar Aegon gestuurd (**Productie 2**). Iets wat niet past binnen het verjaringsverweer van Aegon en reden om het binnen de huidige procedure angstvallig te verzwijgen.

En laten we nou niet de illusie hebben dat de list en bedrog alleen op de werkvloer buiten het zicht van directie Aegon plaatsvindt, want die houdt nauwgezet vinger aan de pols, getuige een email van Edgar Koning aan Beursklacht op 19 januari 2012 op aanhoudende klachten over de voortgang (**Productie 3**). Niet geheel zonder resultaat, want in de periode daarna tot aan het faillissement van Beursklacht zijn voor mondigder gedupeerden diverse verbeterde voorstellen gedaan (**Productie 4**). De aanhouder wint.

Nadat ClaimConcept de klachtbehandeling had overgenomen, is de klacht vrijwel onmiddellijk voorgelegd aan het Klachteninstituut. Uw Ombudsman deelde op dat moment echter de mening van Aegon dat de interne klachtprocedure nog niet (geheel) doorlopen was.

Een mening die Aegon ook verkondigde in de brief van 24 april 2013 aan de Deken van de Orde van Advocaten Arrondissement Noord. Aegon wil nu doen geloven dat deze brief geen betrekking heeft op klachten van klanten van Aegon over overeenkomsten die zij met Aegon hebben gesloten. De brief van 24 april 2013 zou slechts betrekking hebben op een klacht van Terpstra (gemachtigde, JT) jegens de heer Grolleman. Niets is minder waar.

De tuchtzaak jegens advocaat mr. Grolleman is mede ingesteld door mevrouw [Y]. Tegen de Voorzittersbeslissing van de Raad van Discipline d.d. 31 juli 2013 (**Productie 5**) is onmiddellijk verzet aangetekend, de mondelinge behandeling staat voorlopig op de rol voor vrijdag 22 augustus 2014. Voor de volledigheid treft u het verzetschrift van 20 augustus 2013 als **Productie 6**.

Een Ghanese vluchteling die, koud in Nederland met een voorlopige verblijfsvergunning, van haar karige schoonmaakloontje een pseudo-spaarplan voor haar in Ghana achtergebleven tienjarige zoontje in de maag gesplitst krijgt, als symbool voor de wijze waarop Aegon tot op het hoogste niveau met klachten omgaat.

Het beroep op verjaring is reeds verworpen omdat de brief van 14 mei 2009 niet kwalificeert als definitieve afwijzing in de zin van artikel 15.1 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie.

Het beroep moet daarbij tevens worden verworpen omdat uit hetgeen Aegon heeft aangevoerd niet volgt dat er meer dan vijf jaar zijn verstreken tussen het moment waarop de klacht is ingediend en het moment waarop Consument redelijkerwijs op de hoogte is geraakt niet alleen van de omstandigheid dat zij schade leed, maar ook van de omstandigheid dat zij Aangeslotene daarvoor aansprakelijk kon stellen.¹

ARRESTEN HOGE RAAD 5 JUNI 2009

Aegon stelt dat het Klachteninstituut niet mag afwijken van de arresten van 5 juni 2009 van de Hoge Raad. In die arresten heeft de Hoge Raad echter ook het voorbehoud gemaakt dat in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval. Daarom pretendeert de Hoge Raad niet *“een instructie [te geven] voor de verdere behandeling van dit soort geschillen, maar slechts een handreiking aan de praktijk voor de beslechting ervan.”*

Het is dan ook klinkklare onzin wat Aegon vooral ook richting juridische ongeschoolde consumenten nog altijd verkondigd. Aegon gaat standaard uit van 100% eigen schuld ten aanzien van de inleg en 40% eigen schuld over de eventuele restschuld en citeert daarbij ook nu weer lustig selectief uit de voorbeelduitspraak van de Hoge Raad, HR 5 juni 2009, LJN BH2811 Levob-Bolle en LJN BH2815, Dexia - De Treek. Uitsluitend een inkomenscriterium zou recht op meer geven.

¹ Zie Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-07 d.d. 7 januari 2014, r.ov. 4.1.3

Appels en peren, de nieuwe kleren van de keizer. Omdat deze uitspraken keer op keer worden misbruikt om de schade voor de aanbieders zoveel mogelijk te beperken, zullen we hierna wat uitvoeriger op de onderliggende feiten ingaan.

De uitspraak zelf betreft het product KoersExtra van Legio Lease, een aflossingsproduct met een looptijd van 240 maanden en een maandelijks inleg van f 50,- (€ 22,69). Rechtstreeks afgesloten met als enige bron de toegezonden brochure. Met als ingangsdatum 5 april 2000, is de overeenkomst in 2003 door Dexia voortijdig beëindigd, nadat de Treek in 2002 al na 25 maanden was gestopt met betalen omdat hij zich misleid voelde.

Het hof heeft in zijn eindarrest het vonnis van de kantonrechter tot betaling van de volledige restschuld vernietigd en teruggebracht tot nog maar 20% van die restschuld. Hoezo 60/40?

De Treek, die tot dan € 557,98 van de € 5445,36 leasesom had betaald, hoefde dus nog slechts € 340,61 bij te betalen! Ofwel in totaal 16.5% van de totale leasesom! Hoezo 60/40? Hoezo de schadeverdeling zoals die door de Hoge Raad op 5 juni 2009 is vastgesteld, zonder ruimte voor afwijking?

De Hoge Raad oordeelde zelfs dat het beroep van De Treek over de mate van eigen schuld in relatie tot restschuld en gedane betalingen slaagde,² met verwijzing naar gerechtshof Amsterdam ter verdere behandeling en beslissing. Naar verluidt is de zaak vervolgens in den minne geschikt...

Dat ook de burgerlijke rechter inmiddels niet meer slaafs aan de leiband van gerechtshof Amsterdam hangt, blijkt wel uit recente uitspraken van rechtbank Middelburg³ en rechtbank Limburg.⁴ Die laatste slaat dan ook de spijker op z'n kop, mooi verwoord in de inhoudsindicatie op rechtspraak.nl:

Het hofmodel is niet bedoeld als een algemeen verbindende collectieve afwikkeling van restgevallen na de Duisenberg-regeling en behoort ook niet op die manier gehanteerd te worden. Afwijking van het Hofmodel op grond van individuele omstandigheden. Fouten van de afnemer vallen in het niet bij de fouten van Dexia en van SpaarSelect, die Dexia worden toegerekend. Volledige vergoedingsplicht Dexia.

Dus als het Klachteninstituut hetzelfde toetsingskader moet hanteren als de Nederlandse burgerrechter, doe dan deze maar.

AFWIJKEND OORDEEL GESCHILLENCOMMISSIE?

Het is niet voor het eerst dat de Geschillencommissie moet oordelen over SprintPlan. Ook uitspraak 2013-332 d.d. 15 november 2013 (gepubliceerd als GC-2013-332) is niet de eerste, maar wel de meest bepalende voor het huidige debat. Omdat de Consument zelf in die zogenaamde 3:305a BW procedure niet als procespartij optreedt, acht de Geschillencommissie deze ontvankelijk in zijn klacht bij Kifid. Bovendien is kenmerkend voor dergelijke collectieve procedures dat daarin geen in een geldsom uitgedrukte vordering tot schadevergoeding kan worden ingesteld en/of toegewezen.

Het had op de weg van Aegon gelegen om in het belang van haar gehele portefeuille SprintPlan tegen deze uitspraak in beroep te komen bij de civiele rechter en daarmee eens en voor altijd af te rekenen met het volgens Aegon afwijkende oordeel van de Geschillencommissie. Aegon wil echter niet collectief

² HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 4.15 en 4.16.

³ Rechtbank Zeeland-West-Brabant 29 april 2013, ECLI:NL:RBZWB:2013:3338

⁴ Rechtbank Limburg 2 februari 2014, ECLI:NL:RBLIM:2014:1362

onder het vergrootglas (waardoor de uitspraak kracht van gewijsde heeft gekregen), desondanks voert Aegon deze bezwaren standaard in ieder klachtenprocedure aan.

Het is evident dat ook betaalde inleg behoort tot de schade die in zodanig verband staat tot de tekortkoming van Aegon bij het aangaan van de overeenkomst dat zij redelijkerwijs als gevolg van die tekortkoming aan Aegon kan worden toegerekend.

De Geschillencommissie volgt de Hoge Raad in al haar uitspraken volledig:⁵

Waar de verplichtingen waarin de aanbieder is tekortgeschoten ertoe strekken te voorkomen dat een potentiële particuliere wederpartij lichtvaardig of met ontoereikend inzicht de effectenlease-overeenkomst sluit, kan - behoudens voldoende door de aanbieder gestelde en te bewijzen aangeboden feiten en omstandigheden waaruit anders kan blijken - het aangaan van de overeenkomst aan de aanbieder worden toegerekend in de zin van art. 6:98 BW, zodat de aanbieder in beginsel als schade dient te vergoeden de nadelige financiële gevolgen voor de afnemer van het aangaan van de overeenkomst. Onder die schade kan niet alleen de gerealiseerde restschuld worden begrepen, doch tevens de reeds betaalde rente en, in voorkomende gevallen, de reeds betaalde aflossing. (onderstreeping JT)

Dus voor zover de aanbieder kan aantonen dat de afnemer niet lichtvaardig en met toereikend inzicht de effectenlease-overeenkomst heeft afgesloten (quod non), zelfs dan zal in beginsel een deel van de betaalde rente en aflossing voor vergoeding in aanmerking komen indien bij nakoming van de onderzoeksplicht aan de aanbieder zou zijn gebleken dat de afnemer redelijkerwijs niet in staat zou zijn (geweest) aan de betalingsovereenkomsten te (blijven) voldoen – en de aanbieder de afnemer dan ook had moeten adviseren de overeenkomst niet aan te gaan.⁶

De Treek had de aandelenlease voor f 50,- per maand rechtstreeks afgesloten met als enige bron de brochure. Zelfs met zijn bijstandsuitkering, leidt de latere Hofformule tot een aanvaardbaar zware last! Hetzelfde geldt voor de zaak Bolle-Levob in uitspraak HR 5 juni 2009, LJN:BH2811, waar zelfs nog sprake was van een (marginale) inkomenstoets vooraf. Ook daar zou de latere Hofformule als uitkomst een aanvaardbaar zware last hebben laten zien. Kortom, één van de vele mogelijke criteria en zeker niet het enige echte uitgangspunt, zoals Aegon c.s. zo graag wil doen geloven.

Het is overigens niet zozeer de Hoge Raad die het door Aegon gevolgde strakke financiële kader meende te moeten neerzetten, maar het gerechtshof Amsterdam, dit ter voorkoming van een stortvloed aan rechtszaken en kostbare veroordelingen. Voor dat doel werd het door de Dexia-werkgroep van arrondissement Amsterdam ontwikkelde categoriaal model terzijde geschoven voor het eendimensionale Hofmodel. En met als raadsheer een voormalig advocaat van het Aegon welbekende Loeff Claes Verbeke (thans Allen & Overy). Het bleef nog lang onrustig...

Een Hoge Raad die in zijn arrest Van Uden/NBG Finance van 6 september 2013 nogmaals nadrukkelijk het voorbehoud heeft onderstreept dat in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval. Aegon wijst de parallel van de hand, maar in plaats van verschillen kijken wij liever naar overeenkomsten voor wat betreft de wijze van totstandkoming:

3.4.1 Het middel is gericht tegen rov. 8.16 en klaagt naar de kern genomen dat het hof ten onrechte de in de Dexia-arresten gegeven vuistregel voor verdeling van de schade heeft toegepast in het onderhavige geval,

⁵ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.4.3

⁶ HR 5 juni 2009, LJN BH2815 (Dexia/De T.), r.o. 5.6.3

waarin sprake is van een adviesrelatie en van de omstandigheid dat de eigen beslissing van de afnemer is beïnvloed door de adviseur.

Wat weer nauw aansluit bij hetgeen de Geschillencommissie al sinds jaar en dag stelt in haar uitspraken:

4.2.4. Dat klemt te meer omdat Aangeslotene het product voor een breed publiek beschikbaar heeft gesteld en het niet rechtstreeks, doch via tussenpersonen heeft aangeboden. Zodoende heeft Aangeslotene zich voor de kwaliteit van de informatieverstrekking ten dele afhankelijk gemaakt van die tussenpersonen.

Met andere woorden: Aegon is in hoge mate verantwoordelijk voor de verkoop via haar tussenpersonen.

COMMISSIE VAN BEROEP

Een discussie ook over de uitspraken van de Geschillencommissie versus de vermeende uitleg van de Hoge Raad op 5 juni 2009, die uw Klachteninstituut terecht reeds lang achter zich heeft gelaten, getuige een veelheid aan eensluidende uitspraken op dat vlak, inclusief bijvoorbeeld de Commissie van Beroep in uitspraak GCHB-2012-012 (voorheen GCHB-2012-447) van 5 juni 2012 over de (gehandhaafde) uitspraak GC-2011-279:

4.5.5 (...)Naar het oordeel van de Commissie kan dat nadeel, anders dan Aangeslotene betoogt, niet worden beperkt tot de restschuld. De stelling dat, in navolging van het arrest van de Hoge Raad van 5 juni 2009 (LJN BH2811) en het daarbij beoordeelde arrest van het Gerechtshof Amsterdam, voor vergoeding van betaalde rente slechts plaats is indien komt vast te staan dat de overeenkomsten een “onaanvaardbaar zware last” op Consument hebben gelegd, doet naar het oordeel van de Commissie geen recht aan de in art. 6:98 BW opgenomen bepaling dat de omvang van toe te rekenen gevolgen mede wordt bepaald door de aard van de aansprakelijkheid.(...)

Het zal geen toeval zijn dat pas na deze uitspraak van de Commissie van Beroep, de uitspraak GC-2012-188 over SprintPlan, na een hoorzitting reeds op 9 september 2009, op 21 juni 2012 het licht heeft gezien.

Een discussie ook die alleen maar leidt tot meer tijdverlies en vooral bewuste ontmoediging van klagers om genoegdoening te zoeken. Niet alleen zal in veel gevallen sprake zijn van een onaanvaardbaar zware last, maar ook zal de Commissie zich hoe dan ook moeten uitspreken over de bijzondere omstandigheden van het geval:

Een Ghanese vluchteling die, koud in Nederland met een voorlopige verblijfsvergunning, van haar karige schoonmaakloontje een pseudo-spaarplan voor haar in Ghana achtergebleven tienjarige zoontje in de maag gesplitst krijgt.

KOSTENVERGOEDING

Sinds 2004 vereniging Pay-back, vereniging Consument & Geldzaken, Stichting Spirit, Beursklacht, ClaimConcept: het maakt de standaard opstelling van de Ombudsman dat een vergoeding voor juridische bijstand in strijd zou zijn met het laagdrempelig karakter waarin geen bijstand of machtiging voor Klaagster verplicht was, tot een gotspe. Evenals een punt kantonfooï in de huidige fase.

BEWIJSAANBOD

ClaimConcept biedt met alle plezier graag aan al zijn stellingen te bewijzen met alle middelen rechtens, in het bijzonder door het horen van getuigen. Hierbij moet niet zozeer worden geacht aan [Y] c.s., maar meer aan directie Beursklacht, bestuurders Stichting Spirit, Vereniging Consument & Geldzaken, en natuurlijk directie Aegon.

CONCLUSIE

Onder verwijzing naar bovenstaande verzoekt [Y] uw Commissie de klacht gegrond te verklaren en Aegon te veroordelen tot volledige schadevergoeding, dan wel een gedeeltelijke schadevergoeding met een geringe mate van eigen schuld, in beide gevallen inclusief alle kosten en wettelijke rente, graag voorzien van een berekening.

Met vriendelijke groet,
ClaimConcept

J. Terpstra

- Bijlage(n):**
- Productie 1: Brief DAS van 30 oktober 2008 over IKP via Beursklacht
 - Productie 2: Draagkrachtbepaling [Y] aan Aegon op 20 november 2011
 - Productie 3: Mailverkeer directeur Edgar Koning aan Beursklacht op 19 januari 2012
 - Productie 4: Herziene voorstellen Aegon na directieklacht
 - Productie 5: Beslissing tuchtklacht advocaat Grolleman op 31 juli 2013
 - Productie 6: Verzetschrift tuchtklacht advocaat Grolleman op 20 augustus 2013