

Omschrijving klacht D over Levob Bank/Achmea Retail Bank/Fideaal/De Lage Landen.

A Vordering

A1 D vordert vernietiging van de spaarconstructie Super Hefboom Effect met overeenkomst(-en) Het Levob Hefboom Effect en Hefboomkredieten van OV-Bank (Keuzevrij Spaarkrediet), met teruggave van de inleg vermeerderd met wettelijke rente vanaf datum inleg. Daarnaast worden juridische kosten gevorderd.

A2 De eigen administratie van D is te onvolledig om alle transacties te herleiden. Uitgangspunt is derhalve noodgedwongen het door Levob gestelde in haar brief van 18-05-2012:

Keuzevrij Spaarkrediet	4010825771	1 * 18.151,21	€	18.151,21
Hefboom Effect	8121702144-48	5 * 6.806,70	€	<u>34.033,50</u>
Totaal			€	52.184,71
Geschatte inleg			€	50.000,--

Betreffende juridische kosten, naar billijkheid vanwege de verwijtbaar lange duur en nodeloze dubbele complexiteit, conform uitspraak GC 2012-16 in eerste aanleg tenminste tien punten volgens het Liquidatietarief rechtbanken en hoven, tariefgroep IV.

B Grondslagen

- **Dwaling, misleiding over sparen**

Hoe de advisering precies in zijn werk is gegaan en hoe de diverse componenten exact in elkaar grijpen, blijft vooralsnog enigszins onduidelijk. Voor de reconstructie is dan ook grotendeels uitgegaan van de uitleg van Levob op 18 mei 2012. Verstrekking van kredieten ter hoogte van in totaal f 52.000 verpakt als spaarconstructie bij een minimaal inkomen is daarbij raadselachtig en in ieder geval volkomen laakbaar.

In het voorjaar van 1998 werd D door tussenpersoon Van der Hoop (hierna: VdH) aan de deur benaderd voor het zogenaamde Keuzevrij Spaarkrediet in combinatie met een "Levob Super Hefboom Effect". Hiermee is in de eerste plaats het verbod op colportage overtreden. Cliëntenremisier VdH kwam met een zeer aantrekkelijk aanbod van Levob voor een spaarconstructie waartoe zeer lucratieve rekenmodellen van Levob werden gepresenteerd met als resultante zeer gunstige opbrengsten tegen zeer geringe kosten. De constructie die door VdH werd bestempeld als het "Levob Super Hefboom Effect" bestond uit spaarpolissen genaamd "3xTop" en "Hefboom Effect", die tegen extra lage lasten betaald konden worden uit een spaar/leenrekening genaamd Keuzevrij Spaarkrediet, of zoals Levob het tegenwoordig zelf noemt, de Flexrekening. Een eventueel tekort op deze rekening zou aan het eind van de looptijd aangezuiverd worden met de opbrengst van de spaarpolissen Hefboom Effect. Met dit alles zou er na 10 jaar in ieder geval zo'n f125.000 netto bij elkaar gespaard moeten zijn tegen een relatief lage inleg, met een boetevrije uitloop tot 15 jaar.

Het is daarbij ook niet meer te traceren of VdH gebruik heeft gemaakt van de offertesoftware van Levob zoals die wel in andere dossiers is aangetroffen. Dit is echter in het geheel niet onwaarschijnlijk, aangezien in een aantal andere klachten diezelfde VdH ook als cliëntenremisier heeft opgetreden.

Op basis van voormelde inlichtingen van de zijde van Levob is eerst een Levob Keuzevrij Spaarkrediet gekoppeld aan een spaarpolis gesloten met contractnummer 4010825771 in combinatie met maar liefst vijf maal “*Het Levob Hefboom Effect*”. De administratie van mevrouw D is niet bepaald optimaal te noemen, zo ontbreken niet alleen logischerwijs de originele aanvraagformulieren Hefboom Effect, maar ook de originele contracten. Deze zullen ongetwijfeld nog bij verweer door Levob kunnen worden geleverd.

Het resultaat is inmiddels wel overbekend, ongewenst, niet voorzien en zeker niet gespaard: naast verlies van inleg, forse schulden. Over de mogelijkheid van een dergelijke restschuld, het negatieve Hefboom Effect, is simpelweg nimmer met een woord gesproken.

Samenhang vorderingen

Een wezenlijk onderdeel van de klacht betreft de onverbreekelijke samenhang tussen de vorderingen. Levob heeft zich altijd op het standpunt gesteld, dat er geen enkel verband is tussen aandelenlease en de kredietrekeningen. Aanleiding voor de brief van 18 mei 2012 was het door Fideaal aangeleverd dossier (Bijlage 2), waarin melding werd gemaakt van de incasso van onder meer de restschuld op Levob Hefboom Effect. Dit terwijl Levob altijd heeft beweerd dat deze overeenkomsten geen deel uitmaakten van de portefeuilleoverdracht aan Fideaal. Vooral de aanvraagformulieren zullen, net als in andere dossiers, hierover duidelijkheid moeten verschaffen.

- **Colportage/cold calling**

Zoals aangegeven is gebleken dat VdH potentiële cliënten aan huis benaderde en daarmee de toenmalige Wte 1995, NRg 2002 en Bte 1995 overtrad. Levob is daarbij verantwoordelijk voor controle op het handelen van de cliëntenremisier, althans de wijze van aanbrengen van potentiële cliënten. VdH heeft echter niet alleen meer gedaan (lees: advisering) dan hem als cliëntenremisier is toegestaan (lees: aanbrengen) op grond van zijn vrijstelling tot het aanbieden en verrichten van effectendiensten zonder vergunning (artikel 12 Vrijstellingsregeling Wte 1995). VdH heeft daarbij als effecteninstelling ook potentiële cliënten deur aan deur benaderd, zonder dat deze hieraan voorafgaand hun uitdrukkelijke schriftelijke (of elektronische) instemming hebben gegeven en zonder dat VdH zich heeft beperkt tot het aanbieden van schriftelijk of elektronisch informatiemateriaal. Deze handelwijze is in strijd met het latere artikel 26 Nadere Regeling gedragstoezicht effectenverkeer 2002, voortbordurend op eerdere wet- en regelgeving. Dit artikel beoogt tegen te gaan dat beleggers waarmee nog geen zakelijke relatie bestaat ongevraagd (telefonisch) worden benaderd, tenzij in het contact slechts wordt aangeboden om schriftelijk of elektronisch informatiemateriaal aan de betrokkene ter beschikking te stellen. Een wezenlijk bestanddeel van effectenlease betreft kredietverlening, waarmee de handelwijze van ongevraagde (telefonische) benadering ook nog eens in strijd is met artikel 6 Colportagewet.

- **Schending Zorgplicht**

De Hoge Raad plaatst in zijn uitspraken aangaande losse aandelenlease reeds de kanttekening dat bij de beoordeling van geschillen omtrent afzonderlijke effectenleaseproducten in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van desbetreffende producten, de wijze waarop dit is aangeboden en de persoonlijke omstandigheden van de afnemer van producten.

De reikwijdte van de bijzondere zorgplicht wordt daarbij mede bepaald door de mate van deskundigheid en relevante ervaringen van de betrokken wederpartij, de ingewikkeldheid van het beleggingsproduct en de daaraan verbonden risico's, en de regelgeving tot nakoming waarvan de

effecteninstelling is gehouden, met inbegrip van de voor haar geldende gedragsregels (zie LJN: BH2811, r.o. 4.5.4). Dit geldt zeer zeker bij verdergaande combinaties.

D was en is een absolute leek op welk financieel terrein dan ook.

Waar leasebanken aangaande de vergoedingsplicht van inleg graag refereren aan de uitspraken van Gerechtshof Amsterdam, 'vergeet' ook Levob de klachtmogelijkheid via het Kifid en uitspraken te melden. Dit verzuim beschouwen wij als misleidend, althans aanhoudende schending zorgplicht.

Anders dan het Gerechtshof Amsterdam, heeft de Commissie namelijk in een dertigtal uitspraken bepaald dat die invulling van het criterium "onaanvaardbaar zware last" voor het al dan niet vergoeden van rente geen recht doet aan de mate van schending van de bijzondere zorgplicht voor banken. Uitgangspunt is dat consumenten de overeenkomsten niet zouden zijn aangegaan indien de mogelijke consequenties hen naar behoren onder ogen waren gebracht.

Ook hier willen wij graag de kanttekening plaatsen dat bij de beoordeling van geschillen omtrent financiële producten als onderhavige in individuele zaken niet in onbeperkte mate kan worden geabstraheerd van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van desbetreffende producten, de wijze waarop dit is aangeboden en de persoonlijke omstandigheden van de afnemer van producten.

- **Klachtbehandeling**

In strijd met artikel 4:17 van de Wet op het financieel toezicht en de daaruit voortvloeiende nadere regelgeving, heeft Levob willen en wetens D nooit gewezen op de klachtmogelijkheid via het Kifid. Daarbij staat zij in het register van het Kifid geregistreerd als niet meer aangesloten sinds 1 april 2010. Nadat in 2011 naar aanleiding van Kifid-uitspraken duidelijk werd dat Achmea Retail Bank N.V. moest worden aangesproken als rechtsopvolger van Levob Bank N.V., zijn meerdere klachten over Levob alsnog ingediend. In een aantal gevallen, waaronder die van D , heeft Levob overhaast de kredieten doorgeschoven naar Fideaal, die zich al evenmin iets aantrekt van de mededelingsplicht voortvloeiend uit art. 4:17 Wft.

Het is al met al ook niet geheel onverklaarbaar dat Levob inzake aandelenlease nooit ook maar één consument heeft gewezen op de wettelijke klachtmogelijkheid bij het Kifid. De gevolgen van dit nalaten echter is nu tegenover diverse aanbieders onderdeel van het juridische debat en heeft ook gevolgen voor de definitie van het begrip "interne klachtprocedure". Civielrechtelijk begint zich ook hier een lijn te ontwikkelen ten gunste van arbitrage, althans de verplichting om de keuzevrijheid in deze actief voor te moeten leggen aan consumenten. Sterker nog, deze verplichting is inmiddels per 1 januari 2013 vastgelegd in artikel 42 van het Besluit gedragsregels financiële ondernemingen.

Het standpunt van ClaimConcept over het aanbod van Levob van 18 mei 2012 is daarbij al even helder: een minnelijke regeling heeft alleen kans van slagen als niet tenminste de lijn wordt gevolgd die de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening eerder in dit soort zaken heeft aangegeven. Individuele omstandigheden, zoals in onderhavige klacht een beroep op Dwaling, Misleiding, Colportage en astronomische overkreditering kunnen daarbij echter alleen tot volledige teruggave leiden, dan wel in positieve zin tot een afwijkend percentage eigen schuld.

C Chronologisch overzicht eerder ingebrachte stukken

- brief GGN, aanmaning 06-03-2012 - Bijlage 1 bij klacht OM-12-02280
- mail D GGN 12-03-2012 - Bijlage 2 bij klacht OM-12-02280
- brief GGN, dossier 13-03-2012 - Bijlage 3 bij klacht OM-12-02280

- mail D -Fideaal 19-03-2012 - Bijlage 4 bij klacht OM-12-02280
- mail D -Fideaal 11-04-2012 - Bijlage 5 bij klacht OM-12-02280
- brief GGN- D 26-04-2012 - Bijlage 6 bij klacht OM-12-02280

D Lijst van huidige stukken

- Uitleg Levob –D 18-05-2012 - Bijlage 7
- Dossier Fideaal inclusief Hefboom 13-03-2012 - Bijlage 8