

Claimconcept  
t.a.v. de heer J. Terpstra

**Mijn kenmerk**  
OM-14-02833/TL

**Uw kenmerk**

**Den Haag**  
8 januari 2015

**Betreft:** Klacht van [Z]

Geachte heer Terpstra,

Op 12 juni 2014 ontving ik de door u namens [Z] tegen Aegon Bank N.V. (hierna: Aegon) ingediende klacht. Op 17 juni 2014 heeft u mij een e-mailbericht met bijlagen toegezonden dat aan het dossier is toegevoegd. Nadien heeft Aegon een verweerschrift ingediend waarop u bij repliek hebt gereageerd. Als laatste heeft Aegon een reactie gegeven. Van dat stuk is u bij brief van 24 december 2014 een afschrift toegezonden. U hebt vervolgens mijn secretaris bericht dat er enige pagina's aan bijlagen bij de dupliek ontbraken, waarop hij u per e-mail van 29 december 2014 de volledige reactie heeft toegestuurd.

#### *Procedure*

Ik heb de klacht op grond van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: Reglement) 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 juni 1998 heeft [Z] met Spaarbeleg, een dochtermaatschappij van Aegon, een SprintPlanovereenkomst gesloten. Deze aandelenleaseovereenkomst is ingegaan op 3 augustus 1998 en is geëindigd op 31 juli 2003. De maandelijkse inleg bedroeg fl. 150 (€ 68,07) en het in het Spaarbeleg Garantiefonds belegde bedrag bedroeg fl. 22.500. [Z] heeft aan zijn maandelijkse betalingsverplichtingen voldaan en in totaal € 4.084,20 aan inleg betaald.

In de eerste helft van 2003 hebben [Z] en Aegon gecorrespondeerd over de overeenkomst. Aegon heeft een vordering op grond van misleiding afgewezen.

Kort na de afloop van de overeenkomst maar voordat Aegon [Z] over de exacte uitkomst ervan had geïnformeerd heeft hij zich door de "Vereniging Consument en Geldzaken" laten bijstaan in zijn klacht. Op 4 augustus 2003 heeft [Z] Aegon een brief gestuurd waarin hij zijn aansluiting bij deze vereniging meedeelt en verder dat hij zich alle rechten met betrekking tot de overeenkomst voorbehoudt. De vereniging is een collectieve actie tegen Aegon begonnen welke momenteel bij het gerechtshof te Amsterdam voorligt.

Bij brief van 13 augustus 2003 heeft Aegon [Z] meegedeeld dat de opbrengst van de overeenkomst €306,30 bedroeg, hetwelk zij aan hem heeft uitgekeerd.

In 2011 heeft [Z] contact gezocht met Aegon en heeft er e-mailcorrespondentie over de coulancregeling van Aegon plaatsgehad. Aegon heeft daarin in mei 2012 het standpunt ingenomen dat hij niet voor die regeling in aanmerking komt.

Vervolgens hebt u in juni 2014 de klacht van [Z] nogmaals bij Aegon aan de orde gesteld. Aegon heeft u in haar e-mail van 11 juni 2014 aan [Z] geschreven geen aanleiding te zien haar eerdere standpunt te herzien.

#### *De klacht*

U verwijt Aegon namens [Z] onder meer misleiding en schending van haar bijzondere zorgplicht ten aanzien van de Sprintplanovereenkomst. U acht Aegon gehouden op grond van diens persoonlijke omstandigheden de volledige inleg aan [Z] te vergoeden vermeerderd met de wettelijke rente alsmede de gemaakte kosten voor (juridische) bijstand.

#### *Standpunt van Aegon*

In haar verweerschrift merkt Aegon onder meer op dat [Z] vanaf 2003 bekend was met het haar standpunt ter zake van misleiding en sinds juni 2012 bekend is met haar standpunt ter zake de coulanceregeling. Aegon verzoekt mij onder verwijzing naar artikel 15 lid 1 en lid 2 van het Reglement te verklaren dat ik de klacht niet in behandeling kan nemen.

#### *Bevindingen en overwegingen*

Ik stel vast dat [Z] begin 2003 een klacht aan Aegon heeft voorgelegd ter zake de SprintPlanovereenkomst die Aegon kort daarna heeft afgewezen. Voorts stel ik vast dat [Z] sinds augustus 2003 op de hoogte was van het eindresultaat van deze overeenkomst. Vervolgens is de klacht niet eerder dan in 2011 en 2012 (door [Z] zelf) c.q. 2014 (door u) opnieuw aan Aegon voorgelegd.

Ik acht deze periode van inactiviteit ruimschoots te lang om nog te kunnen spreken van het voorleggen van de klacht binnen de geijkte termijn. In 2003 kon [Z] of zijn belangenbehartiger zijn klacht namelijk voorleggen aan één 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. Met het voorleggen van de klacht na elf jaar, en niet binnen één jaar zoals dat reglement voorschreef, is van een tijdige indiening geen sprake geweest. Daarmee dien ik de klacht als niet ontvankelijk te beschouwen. Dat [Z] (vooral nog vergeefs) heeft gewacht op de uitkomst van een procedure welke door de Vereniging Consument en Geldzaken is aangespannen (en waaraan hij zich inmiddels wenst te onttrekken), vormt geen rechtvaardiging voor de lange duur van de inactiviteit. Het inschakelen van deze gemachtigde komt bovendien voor rekening en risico van [Z].

De vraag of het nalaten van Aegon om [Z] naar het Kifid (of een voorganger daarvan) te verwijzen deze te late voorlegging kan rechtvaardigen, beantwoord ik ontkennend. Ook zonder een dergelijke verwijzing dient het voor een klager duidelijk te zijn dat een verdere behandeling van een klacht Aegon moet worden gezocht. Ik ben het dan ook niet met u eens dat het aan Aegon te wijten is dat consumenten als [Z] geen idee hebben van hun klachtrecht. Ik merk hierbij nog op dat het gegeven dat Aegon bereidheid heeft getoond tot een minnelijke regeling te komen, niet betekent dat haar de mogelijkheid van het doen van een beroep op termijnoverschrijding was ontnomen. Van een coulanceregeling is naar mijn oordeel overigens geen sprake. Het betreft immers een vergoeding van schade ontstaan als gevolg van een tekortkoming in de dienstverlening van Aegon, zoals door de hoogste rechter is vastgesteld.

Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht door mij niet inhoudelijk kan worden behandeld. Van het overige door partijen te berde gebrachte heb ik kennis genomen. Aangezien deze twistpunten, die

Aegon als insinuaties uwerzijds categoriseert, geen verandering kunnen brengen in mijn hiervoor gegeven oordeel, laat ik ze buiten beschouwing.

*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 verwijs 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