

Mevrouw

Mijn kenmerk

16.04116/R.M.

Uw kenmerk

Datum

14 juni 2017

Betreft: Uw klacht over UMG Verzekeringen B.V.

Geachte mevrouw

Op grond van artikel 48 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is Aegon betrokken in de (reeds gevoegde) klachtprocedure tegen UMG Verzekeringen en SVDH & Partners. De reactie die namens Aegon is ingediend treft u in de digitale omgeving van Kifid aan.

De zaak is feitelijk voldoende duidelijk en wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Met vriendelijke groet,
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



mr. drs. R.P.W. van de Meerakker
Secretaris Bank- en Hypotheekzaken

Develing, Chris

Van: Kieft, Marinus <MKieft@AEGON.NL >
Verzonden: woensdag 10 mei 2017 12:35
Aan: Consumenten
Onderwerp: De klacht van mevrouw [REDACTED], uw kenmerk 16.04116

Geachte heer Van de Meerakker,

In aansluiting op ons telefonisch onderhoud van heden middag bericht ik u las volgt.

De eerdere Kifidprocedures

Op 17 februari 2014 heeft mevrouw [REDACTED] haar klacht voorgelegd aan het Kifid. Deze klacht is bij u bekend onder kenmerk OM-14-01656. Bij brief d.d. 7 april 2014 heeft het Kifid Aegon verzocht schriftelijk op de klacht te reageren. Bij brief d.d. 6 mei 2014 heeft Aegon op de klacht gereageerd en bij brief van 22 augustus 2014 heeft de Ombudsman partijen bericht dat hij van oordeel was dat de klacht niet-ontvankelijk moest worden geacht omdat mevrouw [REDACTED] haar klacht niet binnen de geijkte termijn aan het Kifid had voorgelegd.

Op 28 oktober 2014 heeft mevrouw [REDACTED] haar klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie FD. Deze klacht is bij u bekend onder kenmerk GC-14-00557. Bij brief d.d. 11 maart 2015 (verweer) en van 24 april 2015 (dupliek) heeft Aegon op de klacht gereageerd. Bij bindend advies d.d. 15 maart 2016 heeft de geschillencommissie verklaart dat mevrouw [REDACTED] in haar verzoek om klachtbehandeling niet-ontvankelijk is.

Het verzoek om informatie

In juni 2016 heeft de heer Terpstra zich namens mevrouw [REDACTED] tot Aegon gewend en - onder verwijzing naar artikel 35 Wbp - gevraagd om allerlei informatie. Op dit verzoek heeft Aegon bij e-mail van 13 juli 2016 gereageerd (zie hieronder). Aangezien de heer Terpstra niet betrokken was bij de eerdere klachten die mevrouw [REDACTED] aan het Kifid had voorgelegd hebben wij hem erop gewezen dat mevrouw [REDACTED] – in het kader van deze procedures - beschikt over alle van belang zijnde stukken en dat Aegon niet beschikt over de overige door hem gevraagde stukken, te weten een kopie van een offerte, een kopie risicoprofiel en een kopie inventarisatie van de kredietwaardigheid. De reden daarvan is dat deze voorafgaand aan de totstandkoming van een Sprintplan overeenkomst niet werden opgesteld c.q. opgevraagd

Een SprintPlan-overeenkomst kwam tot stand door invulling en ondertekening van een inschrijfformulier. Uit de door mevrouw [REDACTED] overgelegde brief van Spaarbeleg (hierna te noemen Aegon) van 23 mei 2001 (bijlage 2 bij uw brief van 2 mei 2017) blijkt dat Aegon haar destijds heeft geïnformeerd over het product SprintPlan en haar heeft uitgenodigd het bij deze brief bijgesloten inschrijfformulier in te vullen, te ondertekenen en te retourneren. Na ontvangst van dit inschrijfformulier heeft Aegon d.d. 11 juni 2001 aan mevrouw [REDACTED] een Welkomstpakket toegezonden. Dit pakket bevatte onder meer de SprintPlan-overeenkomst, welke door mevrouw [REDACTED] is overgelegd.

In reactie op de e-mail van Aegon van 13 juli 2016 heeft de heer Terpstra namens mevrouw van [REDACTED] Aegon verzocht aan hem een kopie van het inschrijfformulier te verstrekken. In reactie op dit verzoek heeft Aegon in haar archief gekeken of zij over dit formulier beschikt. Gebleken is dat Aegon niet over (een kopie van) het inschrijfformulier beschikt en derhalve niet in staat is (een kopie van) het inschrijfformulier te overleggen. Dat hebben wij de heer Terpstra ook bericht.

De betrokkenheid van Meeus Assurantiën B.V.

Voor zover ons bekend is Meeus Assurantiën B.V. vanaf 2000 de assurantietussenpersoon van mevrouw [REDACTED]. Om die reden heeft Aegon mevrouw [REDACTED] in haar brief van 23 mei 2001 voor eventuele vragen over het product Sprintplan verwezen naar Meeus Assurantiën B.V.. Het is ons niet bekend of mevrouw [REDACTED] voorafgaand aan de totstandkoming van haar Sprintplan-overeenkomst contact heeft opgenomen met Meeus Assurantiën B.V. en zo ja wat zij met Meeus Assurantiën B.V. heeft besproken.

P1

Strijd met de Wbp

Wat ons na kennisname van het dossier is opgevallen is dat de heer Terpstra beschikt over de dossiers van klanten van Aegon, welke destijds (en ook thans) niet door hem doch door Beursklacht werden bijgestaan. Het betreft de heer [REDACTED], de heer [REDACTED], mevrouw [REDACTED], mevrouw [REDACTED], de heer [REDACTED], de heer [REDACTED], mevrouw [REDACTED], de heer [REDACTED] en de heer [REDACTED]. Het is ons niet bekend hoe de heer Terpstra in het bezit is gekomen van deze dossiers en of de heer Terpstra wellicht in strijd handelt met geldende wet- en regelgeving door informatie betreffende deze klanten (waaronder persoonsgegevens en gegevens over aan deze klanten gerichte voorstellen in het kader van een minnelijke regeling van het geschil tussen Aegon en deze klanten) - zonder toestemming van deze klanten - te delen met derden, waaronder mevrouw [REDACTED].

Conclusie

Wij gaan ervan uit dat wij op correcte wijze op uw brief c.q. vordering hebben gereageerd. Mocht u echter een andere mening zijn toegedaan dan vernemen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,
Mario Kieft
Jurist

Aegon Nederland N.V.
Juridisch Fiscale Zaken - Legal Support Particulieren
Sneerkade 1
8911 AA Leeuwarden
T +31 (0)58 – 244 33 83
E mkieft@aegon.nl

From: Kieft, Marinus

Sent: woensdag 13 juli 2016 14:01

To: 'ClaimConcept'

Subject: RE: [REDACTED] (SprintPlan nummer 076.47.29.497)

Geachte heer Terpstra,

Wij beschikken helaas niet (meer) over het door mevrouw [REDACTED] getekende inschrijfformulier.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Jurist
Aegon Nederland N.V.
Juridisch Fiscale Zaken - Legal Support Leven
Lange Marktstraat 11 8911 AD Leeuwarden
T +31 (0)58 – 244 36 04
E mkieft@aegon.nl

From: ClaimConcept [mailto:concept@home.nl]
Sent: woensdag 13 juli 2016 13:53
To: Kieft, Marinus Subject:
RE: [REDACTED] (SprintPlan nummer 076.47.29.497)

Beste heer Kieft,

In het dossier bij Kifid ontbreekt in ieder geval het door mevrouw [REDACTED] getekende inschrijfformulier, ik verzoek u deze alsnog toe te sturen.

Met vriendelijke groet, Jelle Terpstra

Van: Kieft, Marinus [mailto:MKieft@AEGON.NL]
Verzonden: woensdag 13 juli 2016 12:03
Aan: ClaimConcept (concept@home.nl)
Onderwerp: [REDACTED] (SprintPlan nummer 076.47.29.497)

Geachte heer Terpstra,

In 2014 heeft mevrouw [REDACTED] haar klacht voorgelegd aan het Kifid. In verband met deze procedure heeft Aegon alle relevante stukken overgelegd. Mevrouw [REDACTED] beschikt over al deze stukken. Mevrouw [REDACTED] is in 2014 door de Ombudsman en in 2016 door de Geschillencommissie in haar verzoek om klachtbehandeling niet ontvankelijk verklaard.

Aegon beschikt niet over een kopie van een offerte, een kopie risicoprofiel en een kopie inventarisatie van de kredietwaardigheid. Tevens wijzen wij erop dat er geen dividend is uitgekeerd en dat er voor zover wij hebben kunnen nagaan nimmer telefonisch contact met de heer Timmermans is geweest. Mocht dit laatste wel het geval zijn geweest dan zijn van deze gesprekken geen opnamen gemaakt en bewaard.

Met vriendelijke groet,

Mario Kieft
Jurist

Aegon Nederland N.V.
Juridisch Fiscale Zaken - Legal Support Leven
Lange Marktstraat 11
8911 AD Leeuwarden
T +31 (0)58 – 244 36 04
E mkieft@aegon.nl