

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-217  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen – Aarts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Tune Financial Planning, handelend onder de naam AOV-ZZP.nl, gevestigd te Nieuwegein,  
verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 5 maart 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft Adviseur een opdracht verstrekt voor het opstellen van een ‘Persoonlijk AOV Vergelijk Rapport’. Consument heeft een beroep gedaan op de ‘niet goed geld terug garantie’ ten aanzien van het door Adviseur opgestelde rapport. De Commissie oordeelt dat Consument met recht een beroep heeft gedaan op de garantie en hij recht heeft op restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 295,-. De vordering wordt toegewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken, ontvangen op 11 juli 2019 en 2 september 2019;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft eind 2018 Adviseur benaderd voor het opstellen van een ‘Persoonlijk AOV Vergelijk Rapport’ (hierna: ‘Rapport’) ten behoeve van het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.
- 2.2 Bij e-mailbericht van 11 december 2018 heeft Adviseur Consument – voor zover hier relevant – als volgt bericht:

“(…)

*Je kunt de Opdracht voor het Persoonlijk & Onafhankelijk AOV Vergelijk Rapport ons bevestigen door je gegevens in te vullen en de e-mail “voor akkoord” te beantwoorden/te bevestigen.*

*Samengevat:*

- *Het persoonlijk & Onafhankelijk AOV Vergelijk Rapport met Uitgebreid toelichting Begeleiding heeft een unieke-100%-niet-goed-geld-terug-garantie en een laagste premiegarantie. Zie meegestuurde bijlage.*
- *Je investering in Professioneel AOV Vergelijk & Begeleiding is: € 365,-*
- *Kortingsregeling van toepassing?>Ja! Efficiency Korting € 70,-*
- *Je investering bedraagt dan slechts: € 295,-\**

“(…)

*U kunt deze bevestiging met een gerust hart akkoord geven: U loopt immers géén enkel risico met onze uniek niet goed geld teruggarantie en wij zullen onze uiterste best doen u zo goed mogelijk te helpen. Erewoord!*

*In de meegestuurde bijlage: Voorwaarden-Afspraak-Advies-en-Garantieverklaring-AOV-ZZP-Uitgebreid-Persoonlijk-AOV-advies-.pdf lees u uitgebreid onze garantie&voorwaarden, heeft u deze niet ontvangen neem dan contact met ons op.*

*Wij verwijzen u voor de op deze afspraakbevestiging van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden naar onze website [aov-zzp.nl](http://aov-zzp.nl).*

“(…)

*Bijlage: Garantieverklaring. U heeft deze hiermee ontvangen en gelezen en bent ermee akkoord. Terug te vinden op: <https://www.aov-zzp.nl/images/garantieverklaring.pdf>*

“(…)”

*De bijlage ‘Voorwaarden-Afspraak-Advies-en-Garantieverklaring-AOV-ZZP-Uitgebreid-Persoonlijk-AOV-advies-.pdf’ alsmede de bijlage ‘Garantieverklaring’ zijn niet door partijen overgelegd.*

- 2.3 Bij e-mailbericht van diezelfde datum heeft Consument akkoord gegeven voor de opdracht.
- 2.4 Op 19 december 2018 heeft Adviseur het Rapport aan Consument verstrekt.

- 2.5 Bij e-mailbericht van 1 februari 2019 heeft Consument aan Adviseur medegedeeld dat het Rapport helaas niet is wat hij ervan verwacht had en dat hij graag gebruik wil maken van de 'niet goed geld terug garantie' (hierna: 'de Garantie').
- 2.6 Bij e-mailbericht van 14 februari 2019 heeft Adviseur hierop gereageerd en medegedeeld dat Consument geen beroep toekomt op de Garantie omdat hij niet binnen de daarvoor gestelde termijn van dertig dagen een beroep heeft gedaan op de Garantie.
- 2.7 Partijen hebben vervolgens meermaals gecorrespondeerd over het invoeren van de Garantie, maar zijn er onderling niet uitgekomen. Consument heeft het bedrag van € 295,- wel aan Adviseur betaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 295,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Adviseur heeft het beroep op de Garantie ten onrechte afgewezen. Adviseur stelt dat Consument niet binnen de gestelde termijn van dertig dagen na ontvangst van het Rapport een beroep heeft gedaan op de Garantie. Consument was evenwel niet op de hoogte van deze door Adviseur gestelde termijn van dertig dagen. Consument heeft in het eerste gesprek met Adviseur gevraagd naar de Garantie, ook toen heeft Adviseur met geen woord gerept over de termijn van dertig dagen. Ook indien de termijn wel bekend zou zijn geweest, zou die redelijkerwijs nog niet verstreken zijn, mede gezien de feestdagen. Consument merkt daarnaast op dat er vraagtekens kunnen worden gezet bij de kwaliteit van advies en dienstverlening van Adviseur.

#### *Verweer Adviseur*

- 3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het beroep van Consument op de Garantie valt niet binnen de daarvoor gestelde – en bij Consument bekende – termijn van dertig dagen. De 'Garantieverklaring' waarin de termijn van dertig dagen is opgenomen, is vooraf aan Consument toegestuurd. Consument heeft de 'Garantieverklaring' ontvangen en gelezen. Het bewijs daarvoor staat in de mailbox van Consument. Consument heeft vervolgens akkoord gegeven voor de opdracht.

## 4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Consument recht heeft op restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 295,-.

4.2 Vast staat dat Consument Adviseur een opdracht heeft verstrekt voor het opstellen van een 'Persoonlijk AOV Vergelijk Rapport'. Bij e-mailbericht van 11 december 2018 heeft Adviseur Consument (onder andere) geïnformeerd over de op het Rapport van toepassing zijnde Garantie. In voornoemd e-mailbericht staat – voor zover hier relevant – het volgende:

“(…)

- *Het persoonlijk & Onafhankelijk AOV Vergelijk Rapport met Uitgebreid toelichting Begeleiding heeft een unieke-100%-niet-goed-geld-terug-garantie en een laagste premiegarantie. Zie meegestuurde bijlage.*

(…)

*U kunt deze bevestiging met een gerust hart akkoord geven: U loopt immers géén enkel risico met onze uniek niet goed geld teruggarantie en wij zullen onze uiterste best doen u zo goed mogelijk te helpen.*

(…)

*In de meegestuurde bijlage: Voorwaarden-Afspraak-Advies-en-Garantieverklaring-AOV-ZZP-Uitgebreid-Persoonlijk-AOV-advies-.pdf lees u uitgebreid onze garantie&voorwaarden, heeft u deze niet ontvangen neem dan contact met ons op.*

(…)

*Bijlage: Garantieverklaring. U heeft deze hiermee ontvangen en gelezen en bent ermee akkoord. Terug te vinden op: <https://www.aov-zzp.nl/images/garantieverklaring.pdf>*

(…)”

4.3 Nadat Consument het Rapport van Adviseur heeft ontvangen, heeft hij een beroep gedaan op de Garantie. Adviseur heeft het beroep afgewezen en gesteld dat Consument niet binnen de gestelde termijn van dertig dagen na ontvangst van het Rapport een beroep heeft gedaan op de Garantie. Consument heeft daartegen aangevoerd dat hij niet op de hoogte was van de termijn van dertig dagen.

4.4 Nu Adviseur een beroep doet op de termijn van dertig dagen waarbinnen Consument – na ontvangst van het Rapport – een beroep moet doen op de Garantie, ligt het op zijn weg om duidelijk te maken waar hij die termijn op baseert. In het dossier heeft de Commissie geen stukken aangetroffen die de stelling van Adviseur dat sprake is van een (bij Consument bekende) beroepstermijn van dertig dagen onderbouwen. In voornoemd e-mailbericht van 11 december 2018 wordt een dergelijke termijn niet genoemd en – zoals onder 2.2 reeds vermeld – zijn de bijlagen waarnaar in het e-mailbericht wordt verwezen niet overgelegd. Ook desgevraagd heeft Adviseur nagelaten bewijs aan te leveren waaruit blijkt dat sprake is van een termijn van dertig dagen waarbinnen Consument een beroep moet doen op de Garantie.

De enkele stelling van Adviseur dat de ‘Garantieverklaring’ – waarin de termijn van dertig dagen is opgenomen – vooraf aan Consument is toegestuurd en dat Consument deze heeft ontvangen en gelezen, hetgeen zou moeten blijken uit de mailbox van Consument, is hiertoe onvoldoende. Dit leidt tot de slotsom dat Adviseur niet heeft aangetoond dat sprake is van een beroepstermijn van dertig dagen.

- 4.5 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat – nu geen sprake is van een beroepstermijn van dertig dagen en Adviseur de claim zelf niet heeft betwist – Consument met recht een beroep heeft gedaan op de Garantie en hij recht heeft op restitutie van het door hem betaalde bedrag van € 295,-. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 295,-.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*