

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0278

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ANWB B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen ANWB
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pechhulpverzekering. De consument klaagt erover dat hij door ANWB verkeerd is geïnformeerd over de reikwijdte van de dekking van de pechhulp. Ondanks dat hij er wel recht op had, heeft hij namelijk geen vervangend vervoer gekregen. ANWB heeft toegegeven dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. De consument heeft echter geen schade geleden als gevolg van de tekortkoming. De commissie wijst daarom de vordering af.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ANWB; 4) de repliek van de consument, en 5) de dupliek van ANWB.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 22 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens ANWB was aanwezig: de heer [naam].
- 1.3 De consument en ANWB hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft de verzekering ANWB Wegenwacht Europa Compleet afgesloten bij ANWB.
- 2.2 De consument heeft op 1 september 2023 pech gekregen met zijn auto. Het lukte niet om de auto ter plekke te repareren. De auto is toen weggesleept naar een garage, maar vanwege het weekend was het pas op 5 september 2023 mogelijk voor de garagehouder om de schade te beoordelen.

- 2.3 De consument heeft daarop vervangend vervoer aangevraagd bij ANWB, maar deze niet gekregen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert een bedrag van € 550,-. Dit is het tarief voor de huur van een vergelijkbare auto voor de duur van 5 dagen.
- 2.5 De consument heeft volgens de voorwaarden recht op vervangend vervoer volgens de polis. De auto kon immers niet binnen 48 uur gerepareerd worden. De voorwaarden heeft de consument overigens niet gekregen, ook niet nadat hij er specifiek bij ANWB om heeft gevraagd. De consument heeft na de pech contact opgenomen met ANWB en verzocht om vervangend vervoer, maar hij kreeg daar te horen van een medewerker dat hij geen recht had op vervangend vervoer. Ook de medewerker die de auto van de consument heeft weggesleept heeft de consument niet gewezen op de mogelijkheid van vervangend vervoer. Vervolgens heeft de consument nogmaals van een andere medewerker van ANWB na intern overleg te horen gekregen dat hij geen recht zou hebben op vervangend vervoer. De consument is hier erg ontevreden over. Nu was hij dicht bij huis, maar wat als hij bijvoorbeeld in Frankrijk had gestaan. Had hij dan met al zijn bagage met de trein moeten gaan? De consument had er in dat geval alleen voor gestaan en het probleem zelf maar moeten oplossen. De consument is ook niet te spreken over de manier waarop hij te woord is gestaan. De consument kreeg toen hij een klacht in diende een botte medewerker te spreken die hem af probeerde te poeieren.
- 2.6 De consument heeft een auto met trekhaak en heeft dus ook recht op een vervangende auto met trekhaak. De consument heeft elke dag dat hij niet kon rijden tijd verloren met het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Hij was afhankelijk van anderen als hij ergens naartoe wilde gaan. Volgens uitleg van de voorwaarden door ANWB zou alles onder vervangend vervoer kunnen vallen, zelfs de benenwagen. De consument krijgt telkens andere gronden te horen op basis waarvan vervangend vervoer wordt afgewezen.

Het verweer

- 2.7 ANWB heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of er sprake is van een tekortkoming van ANWB in zijn verplichtingen jegens de consument en of de consument als gevolg van de eventuele tekortkoming schade heeft geleden.

Is er sprake van een tekortkoming?

- 3.2 Allereerst moet de vraag beantwoord worden of er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van ANWB jegens de consument.
- 3.3 Tijdens de zitting heeft ANWB toegegeven dat er fouten zijn gemaakt in de communicatie richting de consument. De consument had recht op 5 dagen vervangend vervoer, terwijl aan de telefoon is gezegd dat hij er geen recht op had. Ook het feit dat er niet altijd adequaat is gereageerd op de verzoeken van de consument geeft ANWB toe. ANWB heeft aangegeven dit intern te zullen terugkoppelen aan de betreffende afdeling. Hiermee heeft ANWB toegegeven dat er sprake is geweest van een tekortkoming van de ANWB jegens de consument.

Heeft de consument schade?

- 3.4 De consument vordert € 550,- aan schade. Dit is volgens de consument de huur die hij zou moeten betalen als hij voor 5 dagen een vergelijkbare auto zou huren. ANWB betwist dat de consument schade heeft geleden en als hij al schade zou hebben geleden dan is dat maximaal € 250,-. Dat is volgens ANWB de huur van een vergelijkbare auto gedurende 5 dagen.
- 3.5 De commissie oordeelt dat de consument geen schade heeft geleden. De consument heeft immers geen vervangende auto gehuurd. Hij heeft ook niet onderbouwd dat hij andere kosten heeft gemaakt, bijvoorbeeld doordat hij gebruik heeft moeten maken van het openbaar vervoer of vervoer van anderen.
- 3.6 De commissie begrijpt het onrechtvaardigheidsgevoel van de consument wel. Had hij de juiste informatie gekregen, dan had hij een auto kunnen huren en meer bewegingsvrijheid gehad. Het feit is echter dat de consument geen extra kosten heeft gemaakt.

Conclusie

- 3.7 ANWB heeft toegegeven dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. De consument heeft echter geen schade geleden als gevolg van de tekortkoming. De klacht is gegrond, maar de commissie wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl