

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-366
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : UMG Verzekeringen B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 13 juni 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft pech gekregen met zijn caravan in [Land I]. Hij heeft kosten moeten maken voor vervangend en taxi vervoer en een hotelovernachting. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar die kosten niet hoeft te vergoeden. De module voor pech in het buitenland is niet meeverzekerd. Voorts heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat hem telefonisch is toegezegd dat alle kosten zouden worden vergoed. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument 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 bij (een rechtsvoorganger van) Gevolmachtigde een doorlopende reisverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten. In het op 24 augustus 2013 gedateerde polisblad staat onder meer het volgende:

“(…)
S.O.S. Autohulp : Nee, is niet meeverzekerd
(…)”

- 2.2 Op de Verzekering zijn de ‘Voorwaarden doorlopende reis- en annuleringsverzekering’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

“(…)

Art. 18 S.O.S. Autohulp

Staat dit op het polisblad? Dan ben je hiervoor verzekerd.

Verzekerd	<p>Let op: dit is een dekking die vooral hulp biedt en kosten vergoedt aan de verzekerden die worden vervoerd met de auto. De kosten van het vervoer van de auto zelf is niet verzekerd, omdat dit vaak al wordt vergoed door een pechhulpverzekering.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autohulp door het uitvallen van de auto geldt: <ul style="list-style-type: none"> - voor de eigen of gehuurde auto waarmee je vanuit Nederland een reis maakt naar het buitenland; - als de auto uitvalt en niet binnen twee dagen kan worden gerepareerd. Dit geldt vanaf zeven dagen voor de reis. • Autohulp bestaat uit vergoeding van de kosten voor: <ul style="list-style-type: none"> - vervoer per trein naar de bestemming en naar de woonplaats in Nederland; - huur van een soortgelijke auto voor maximaal 30 dagen, tot maximaal € 3.000,- per polis, per reis; - noodzakelijke verblijf tot € 75,- per persoon, per dag voor maximaal 5 dagen, in de plaats waar de auto wordt gerepareerd; - vervoer van en naar het logiesverblijf en/of de plaats waar de auto wordt gerepareerd, tot € 100,- per gebeurtenis; - noodzakelijke telecommunicatie voor het verkrijgen van autohulp tot € 125,- per gebeurtenis. • Autohulp voor het uitvallen van de bestuurder. De dekking geldt alleen als een medereiziger hem niet kan vervangen. De vergoeding bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> - reiskosten per trein naar de woonplaats in Nederland; - noodzakelijke extra kosten voor verblijf, tot € 75,- per persoon, per dag en voor maximaal 10 dagen. • Rechtsbijstand voor jouw auto. Dit houdt juridische ondersteuning door DAS in, als buiten Nederland: <ul style="list-style-type: none"> - schade aan jouw auto wordt toegebracht; - je een geschil krijgt over een verkeerd uitgevoerde reparatie of slecht onderhoud.
	Hoe en onder welke condities DAS deze juridische ondersteuning verleent, lees je op www.allianz-assistance.nl/reisverzekering/rechtsbijstand
Eigen risico	Geen
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Hulp en kosten zonder toestemming van de alarmcentrale. • Kosten van het vervoeren van de auto. • Slecht onderhouden auto's. • Auto's die niet APK-goedgekeurd zijn en/of auto's die overbelast zijn. • Tijdens reizen die je niet vooraf hebt geboekt. Dit tenzij er sprake is van een meerdaagse reis waarvoor je een verblijfsrekening hebt van hotel, bungalowpark of camping. Er is ook geen dekking als er sprake is van een vaste standplaats. Zoals bij een camping of bungalowpark. • Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 8 'Wat is (ook) niet verzekerd?' lezen.
Bijzonderheden	• De aangekoppelde aanhanger is meeverzekerd.
Bij schade	<ul style="list-style-type: none"> • Voor Autohulp is het noodzakelijk dat je contact opneemt met de alarmcentrale. • Voor een uitgebreider overzicht kun je artikel 6 'Wat verwachten wij van je?' lezen.
Begrippen	• Auto: het in Nederland geregistreerde vervoermiddel. We bedoelen hiermee: personenauto, autobusje, motor of bromfiets waarmee de reis wordt gemaakt. Een aanhanger is meeverzekerd.

“(…)”

- 2.3 Op 21 september 2015 heeft Consument pech gehad met zijn auto met caravan in het buitenland. Op 28 september 2015 en 15 oktober 2015 heeft Consument hiervan melding gemaakt bij Gevolmachtigde. Eerder heeft Consument al contact gehad met de alarmcentrale Allianz Global Assistance.

2.4 Gevolmachtigde heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 277,70. Dit bedrag is opgebouwd uit kosten vervangend vervoer ad € 72,50, overnachtingskosten in [Land I] ten bedrage van € 185,20 en taxikosten ten bedrage van € 20,-. Hiernaast vordert Consument vergoeding van de door hem gemaakte sleepkosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde heeft ten onrechte uitkering uit hoofde van de Verzekering geweigerd. Bij de telefonische schademelding is aan Consument (meermalen) toegezegd dat alle kosten vergoed zouden worden. Gevolmachtigde moet de gedane toezeggingen nakomen.

Verweer Gevolmachtigde

3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De door Consument geclaimde kosten worden volgens artikel 18 van de Voorwaarden alleen vergoed indien S.O.S. Autohulp is meeverzekerd. Dit laatste is niet het geval. Op het polisblad staat vermeld dat S.O.S. Autohulp niet is meeverzekerd waardoor de kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Van een toezegging dat deze kosten (wel) verzekerd zouden zijn, is niet gebleken. Overigens heeft het eerste contact tussen Gevolmachtigde en Consument over het pechgeval plaatsgevonden op 28 september 2015. Toen was Consument al terug van zijn verblijf in het buitenland.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Gevolmachtigde de schadeclaim van Consument op zijn Verzekering heeft mogen afwijzen.

4.2 De kosten die Consument claimt, te weten kosten voor vervangend vervoer, overnachtingskosten en taxikosten, vallen onder artikel 18 van de Voorwaarden. Deze kosten worden volgens dit artikel alleen vergoed indien S.O.S. autohulp is meeverzekerd. Op het polisblad staat vermeld dat S.O.S. autohulp niet is meeverzekerd. Consument heeft op grond van de Voorwaarden derhalve geen recht op vergoeding van de door hem geclaimde kosten.

4.3 Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Gevolmachtigde meermalen telefonisch heeft toegezegd dat de door hem geclaimde kosten wel vergoed zouden worden, overweegt de Commissie als volgt. Nu de Gevolmachtigde gemotiveerd heeft betwist dat hij een dergelijke toezegging heeft gedaan, rust op grond van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de bewijslast op Consument. Consument is er niet in geslaagd om voldoende aannemelijk te maken dat Gevolmachtigde heeft toegezegd dat de geclaimde kosten door hem vergoed zouden worden.

Uit de door Gevolmachtigde overgelegde stukken volgt dat Consument tweemaal telefonisch contact heeft gehad met Gevolmachtigde, te weten op 28 september 2015 en 15 oktober 2015. Niet is komen vast te staan dat Gevolmachtigde Consument tijdens deze gesprekken enige toezegging heeft gedaan. Ook is niet komen vast te staan dat tijdens eerder telefonisch contact met de alarmcentrale een dergelijke toezegging is gedaan.

- 4.4. De conclusie is dat Gevolmachtigde de schadeclaim van Consument heeft mogen afwijzen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 46 van het Reglement.