

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-802
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ANWB B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 30 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat de schade aan zijn auto is ontstaan tijdens het transport van zijn auto en dat Verzekeraar aansprakelijk is voor de door het transportbedrijf veroorzaakte schade. De Commissie stelt vast dat het Wegenwacht Europa Standaard pakket moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie aan Verzekeraar een prestatie in natura. Op grond van artikel 9.2 sub i van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) (welke gold tot 1 april 2017) behandelt Kifid de klacht niet indien deze ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht. Nu Consument zich bij Verzekeraar beklagt over de wijze waarop de prestatie in natura is verricht, is de klacht niet-behandelbaar.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Wegenwacht Europa Standaard pakket afgesloten, dat recht geeft op hulp van de Wegenwacht.

- 2.2 Op 2 januari 2017 heeft Consument pech gekregen met zijn auto. Verzekeraar heeft, omdat sleutelhulp door de Wegenwacht geen uitkomst bracht, Autoberging [x] ingeschakeld om het voertuig te vervoeren van [plaatsnaam 1] naar een garage in [plaatsnaam 2]. Op het transport zijn de Algemene Bergings- en Vervoerscondities Gestrande Voertuigen (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. In die Voorwaarden is - voor zover relevant- het volgende bepaald:
“Artikel 9
Verplichtingen van de geadresseerde
De geadresseerde is verplicht:
(...)
- 2.3 Voor de aflevering door de berger de uiterlijke staat van het voertuig aan een controle te onderwerpen, de aanwezigheid van de opgegeven accessoires, bagage en lading te controleren en eventuele bemerkingen op de vrachtbrief te vermelden, alsmede de vrachtbrief te ondertekenen. Deze controle beperkt zich tot het vaststellen van met het oog duidelijk waarneembare schade. Indien geen controle mogelijk is, dient de geadresseerde de reden(en) daarvan op de vrachtbrief aan te tekenen.
(...)
Artikel 13
Bewijs en verjaring
(...)
2. Indien het voertuig met uiterlijk zichtbare schade door de berger wordt afgeleverd zonder dat de geadresseerde bij of dadelijk na aanneming van het voertuig een schriftelijk voorbehoud, waarin de algemene aard van de schade is aangegeven, ter kennis van de berger heeft gebracht, dan wordt de berger geacht het voertuig in dezelfde staat te hebben afgeleverd als waarin hij het heeft ontvangen. Schade aan de onderzijde van het voertuig wordt geacht niet uiterlijk waarneembaar te zijn.”
- 2.4 De berger heeft na aflevering van de auto van Consument een vrachtbrief ingevuld. Deze is ondertekend door de garagehouder. Op de vrachtbrief is geen schade vermeld.
- 2.5 Consument heeft na terugkomst van vakantie op 9 januari 2017 zijn auto weer in ontvangst genomen. Diezelfde dag heeft hij een klacht bij Verzekeraar ingediend en gemeld dat sprake is van schade aan de voorbumper van zijn auto.
- 2.6 Bij e-mail van 11 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
“(…)
Met deze e-mail bevestigen wij de ontvangst van uw melding van bergingsschade aan uw voertuig. De bergingen voor de Wegenwacht zijn de verantwoordelijkheid van bergingsbedrijf [naam bergingsbedrijf]. Wij hebben uw schademelding daarom ter behandeling doorgestuurd en [naam bergingsbedrijf] houdt u verder op de hoogte van de voortgang van uw schademelding.
(…)”
- 2.7 Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen.
- 2.8 De garagehouder heeft op 18 juli 2017 het volgende verklaard:

“Op 2 Januari 2017 hebben wij de auto van [consument] mogen ontvangen waarbij wij de schade (links onderzijde bumper) geconstateerd hadden op de vrachtwagen van de bergingsmaatschappij, in goed vertrouwen hadden wij de auto ontvangen maar in dit geval had de bergingsmaatschappij deze schade meteen moeten melden en een aantekening op de vrachtbrief moet maken.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam eigenaar] eigenaar Autobedrijf [naam autobedrijf] bv.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade aan zijn auto, begroot op een bedrag tussen € 750,- - € 1.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- De schade aan de auto is ontstaan tijdens het transport. Verzekeraar is verantwoordelijk voor de door het transportbedrijf veroorzaakte schade.
 - De auto kon niet rijdend op de sleepwagen gebracht worden, zodat een sleepkabel nodig was. De auto is zwaar en laag en er kon geen stuurbevestiging worden gebruikt, waardoor schade aan de voorzijde van de bumper is gemaakt.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat het Wegenwacht Europa Standaard pakket moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie aan Verzekeraar een prestatie in natura. Op grond van artikel 9.2 sub i van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) (welke gold tot 1 april 2017) behandelt Kifid de klacht niet indien deze ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht. Nu Consument zich bij Verzekeraar beklaagt over de wijze waarop de prestatie in natura is verricht, is de klacht niet-behandelbaar. Voor zover de Commissie de klacht inhoudelijk zou behandelen, zou de beoordeling als volgt zijn.
- 4.2 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

- 4.3 Als uitgangspunt geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stelling moet bewijzen.
- 4.4 Consument stelt zich op het standpunt dat de schade aan zijn auto is veroorzaakt tijdens het transport en dat Verzekeraar daarvoor verantwoordelijk is. Verzekeraar heeft hiertegen het verweer gevoerd dat de ondertekende vrachtbrief geen aantekeningen van uiterlijke zichtbare schade aan het voertuig bevat, zodat op grond van artikel 13 lid 2 van de Voorwaarden de berger wordt geacht het voertuig in dezelfde staat te hebben afgeleverd als waarin hij het heeft ontvangen. Voorts voert Verzekeraar aan dat niet kan worden vastgesteld dat de schade is ontstaan tijdens het transport en dat het hem onbekend is wat gedurende de dagen tussen het afleveren van de auto door de berger en het ophalen door Consument met het voertuig is gebeurd.
- 4.5 Omdat Consument stelt dat Verzekeraar aansprakelijk is voor de schade aan zijn auto, en Verzekeraar dat gemotiveerd heeft betwist, rust de bewijslast op Consument.
- 4.6 Tegenover het verweer van Verzekeraar heeft Consument naast zijn eigen verklaring geen nader bewijs van het schadevoorval overgelegd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument daarom onvoldoende bewijs van de door hem gestelde schadevoorval kunnen leveren. De verklaring van de garagehouder dat de schade aan de auto reeds bij ontvangst zichtbaar was, maar dat hij de vrachtbrief in goed vertrouwen heeft ondertekend, is naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk, nu het verre van voor de hand ligt dat een professionele garagehouder bij ontvangst van een auto daaraan wel schade constateert maar desalniettemin een blanco vrachtbrief voor ontvangst ondertekent. Die verklaring kan bovendien niet bijdragen aan het bewijs dat de schade tijdens het transport is ontstaan.
- 4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, concludeert de Commissie dat niet is gebleken dat Verzekeraar is tekortschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, zodat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat de klacht niet-behandelbaar is.

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.