Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0780

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	1 oktober 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, mede namens zijn echtgenote mevrouw [naam 2]
Tegen	Reis- en Rechtshulp N.V. vertegenwoordigd door ANWB B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen ANWB
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument en zijn echtgenote waren, met hun kind, onderweg naar een vakantieadres in Spanje, toen zij in Frankrijk pech kregen met de auto. De consument en zijn echtgenote hebben toen contact opgenomen met de alarmcentrale van ANWB. De consument en zijn echtgenote zijn niet tevreden over hoe zij door ANWB zijn geholpen. Zij vinden dat ANWB niet op grond van hun gedrag aan de telefoon de hulpverlening mocht staken. Zij vorderen vergoeding van een aantal schadeposten. De commissie komt tot de conclusie dat ANWB de hulpverlening niet had mogen staken en wijst de vorderingen van de consument en zijn echtgenote gedeeltelijk toe.

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.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 juli 2025. Op de hoorzitting waren de consument en zijn echtgenote aanwezig. Namens ANWB was aanwezig: de heer mr. [naam 3].

1.3 ANWB heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij ANWB een dienst afgenomen, genaamd 'Wegenwacht Europa met Vervangend Vervoer Service'. Dit blijkt uit een factuur die deel uitmaakt van het dossier bij Kifid. Deze dienst is (gedeeltelijk) te beschouwen als een verzekeringsovereenkomst.

Tot het dossier behoren de ‘Algemene voorwaarden 2024’, waarvan de commissie aanneemt dat deze van toepassing zijn op de juridische relatie tussen partijen. In het bijzonder verwijst de commissie naar Deel 5 van deze algemene voorwaarden, getiteld ‘Wegenwacht Europa Service’ (hierna: ‘de verzekeringsvoorwaarden’). In de bijlage bij deze uitspraak heeft de commissie een aantal relevante bepalingen uit dit deel van de algemene voorwaarden opgenomen.

2.2 De consument heeft samen met zijn echtgenote in Frankrijk iets vervelends meegemaakt. Zij waren met hun kind van destijds 6 jaar oud onderweg naar Spanje, toen in Frankrijk hun auto pech kreeg. De koppeling deed het niet meer. Dit gebeurde op donderdag 15 augustus 2024 rond 20.30 uur. Zowel de consument als zijn echtgenote hebben met de Alarm-centrale van ANWB gebeld. Zij hebben de nacht in de auto doorgebracht.

2.3 De volgende dag is om 14:10 uur een sleepwagen gekomen, na enige miscommunicatie en daaropvolgende inspanningen van een medewerker van ANWB. De auto van de consument is toen naar een garage in [plaats 1] gesleept, maar daar kon – om redenen die onbekend zijn gebleven – geen diagnose (in de zin van de algemene voorwaarden) worden gesteld.

2.4 Vervolgens zijn de consument en zijn gezin met hun auto naar garage X in plaats B. gebracht. Op zaterdag 17 augustus 2024, rond 19.00 uur, ontving de consument de diagnose van ANWB. Op dat moment waren er al bijna 48 uur verstreken sinds de autopech en de melding daarvan bij ANWB.

2.5 Reparatie bij garage X zou € 1.508,26 kosten. De consument wilde de auto niet voor dit bedrag bij garage X laten repareren. Zijn indruk van de garage was slecht. Het was er volgens hem een bende.

2.6 De consument heeft de auto daarom – naar de commissie begrijpt met behulp van een neef – naar een andere garage gebracht, garage Y. De auto is daar nu nog (zo heeft de commissie ter zitting vernomen).

2.7 De echtgenote van de consument heeft meermaals gebeld met medewerkers van ANWB. Een aantal van die gesprekken is niet prettig verlopen.

2.8 Eén van de medewerkers van ANWB heeft op enig moment tegen de echtgenote van de consument gezegd dat de huurauto (waarover gecommuniceerd werd) niet mocht worden meegenomen naar Marokko. Hij zag in een gespreksnotitie van een collega staan dat dit de eindbestemming was. De echtgenote heeft deze medewerker er toen op gewezen dat zij vanaf het eerste contact met ANWB duidelijk heeft gemaakt dat de eindbestemming Spanje was.

2.9 Op maandag 19 augustus 2024 heeft de echtgenote van de consument gebeld met een medewerker van ANWB. De hulpverlening is toen stopgezet, omdat ANWB vond dat de consument en zijn echtgenote zich (over de telefoon) op ontoelaatbare wijze hadden gedragen jegens medewerkers van ANWB. De consument zou geen huurauto krijgen.

Een andere reden voor het stoppen van de hulpverlening was dat de consument en zijn echtgenote geweigerd hun auto te laten repareren bij garage X terwijl dat wel kon.

2.10 De consument en zijn gezin zijn op 31 augustus 2024 met het openbaar vervoer vanuit Frankrijk terug naar Nederland gegaan.

2.11 Op 2 oktober 2024 heeft de consument ANWB aansprakelijk gesteld. Op 10 oktober 2024 heeft ANWB aansprakelijkheid van de hand gewezen.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert vergoeding van bepaalde kosten. De consument heeft deze kosten als volgt gespecificeerd:

- kosten verblijf familie Frankrijk: € 225,--
- reiskosten [plaats 2] naar plaats B. + tolkosten (180,1 km x € 0,23= € 41,42 + € 12): € 53,42
- reiskosten plaats B. naar [plaats 2] + tolkosten (180,1 km x € 0,23= € 41,42 + € 12): € 53,42
- huurauto: € 445,08
- gemiste vakantiedagen na verstrijken 48 uur: € 292,28
- taxi naar busstation [plaats 3]: € 50,--
- Bus terugreis naar Nederland: € 563,50
- Reiskosten opgehaald door familielid
    - [plaats 4] - Amsterdam: 134,2 km x € 0,23: € 30,87
    - Amsterdam – [plaats 4]: 133,8 km x € 0,23: € 30,77
- Derving vakantiegenot, volledig bedrag vakantieverblijf (€ 757 + € 662,15): € 1419,15
- motorrijtuigenbelasting € 23 p.m. sept., okt. en nov.: € 69,--
- autoverzekering € 23,47 p.m. sept., okt. en nov.: € 70,41
- schorsing auto € 85

Het totaalbedrag is € 3.387,90.

Tevens vordert consument een schadevergoeding vanwege derving vakantiegenot, moeizame communicatie en valse beschuldiging.

2.13 De consument is van mening dat ANWB aansprakelijk is voor de gemaakte kosten, omdat ANWB tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Volgens de consument heeft ANWB onvoldoende hulp geboden, verliep de communicatie erg stroef, had ANWB aan de consument een huurauto moeten aanbieden en had ANWB tot repatriëring van de auto moeten overgaan. Daar komt bij dat ANWB de consument en zijn echtgenote onterecht heeft beschuldigd van ontoelaatbaar/agressief gedrag. Daarvan is nooit sprake geweest. ANWB had de dienstverlening dan ook nooit mogen staken.

Het verweer

2.14 ANWB heeft de volgende verweren gevoerd.

2.15 ANWB is van mening dat de pechhulp die zij heeft geboden in overeenstemming is met hetgeen uit de verzekeringsvoorwaarden volgt. ANWB erkent dat er in de uitvoering van de pechhulpservice door haar medewerkers van de Alarmcentrale op enkele punten steken zijn laten vallen. ANWB doelt dan onder andere op het niet terugbellen ondanks eerdere toezeggingen en het onjuist informeren over het inzetten van de sleepdienst. Voor voornoemde missers heeft ANWB de consument uit coulance een bedrag van € 450,-- aangeboden.

2.16 ANWB is van mening dat de consument en zijn echtgenote zich (aan de telefoon) onredelijk en agressief hebben gedragen tegenover haar medewerkers. De echtgenote zou meerdere redelijke opties hebben afgewezen. Daarom hoefde ANWB haar geen hulp meer te bieden.

2.17 ANWB wijst erop dat er pas recht is op vervangend vervoer nadat gebleken is dat het gestrande voertuig niet binnen 48 uur na de pechmelding rijdbaar kan worden gemaakt. Volgens ANWB heeft consument ten onrechte een aangeboden huurauto afgewezen. Volgens ANWB klopt de stelling van de consument dat de huurauto alleen kon worden verkregen als de auto bij garage X zou worden gerepareerd, niet. De huurauto zou afkomstig zijn van “ANWB/Logicx, niet van een Franse garagist”. Daar komt bij dat ANWB onder verwijzing naar de desbetreffende artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden, ook meerdere keren heeft aangegeven dat de consument zelf een huurauto mocht regelen tot aan het einde van de geplande vakantie. ANWB heeft nadat duidelijk werd dat de auto pas op maandag 19 augustus 2024 gerepareerd kon worden toegezegd € 75,00 per dag te vergoeden.

2.18 ANWB wijst erop dat een voertuig pas in aanmerking komt voor repatriëring, nadat is komen vast te staan (op basis van een diagnose) dat het voertuig niet binnen 48 uur na pechmelding én niet voor de terugreis gerepareerd kan worden. Hiervan is geen sprake geweest. Het voertuig van de consument had op maandag 19 augustus 2024 hersteld kunnen worden, indien de consument het advies van ANWB zou hebben opgevolgd.

2.19 Tot slot betwist ANWB de door de consument opgevoerde schadeposten en beroept ANWB zich op de schadebeperkingsplicht van de consument.

3. De beoordeling

3.1 De commissie zal hierna achtereenvolgens de volgende vragen beantwoorden:

- Wat volgt er uit de algemene voorwaarden die van toepassing zijn?
- Mocht ANWB de hulpverlening stopzetten vanwege het gedrag van de consument en/of zijn echtgenote?
  - Had de consument de auto bij garage X in plaats B. moeten laten repareren?

- Is sprake geweest van een toerekenbare tekortkoming van ANWB?
- Zo ja, welke schade komt voor vergoeding in aanmerking?
  - Hebben de consument en zijn echtgenote de omvang van de schade voldoende onderbouwd?

Wat volgt er uit de algemene voorwaarden?

3.2 De commissie leidt uit de algemene voorwaarden af dat:

- ANWB het op zich heeft genomen om op haar kosten een voertuig met pech en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage te laten brengen (als reparatie ter plekke niet mogelijk is (en in Frankrijk doet ANWB geen reparaties ter plekke)). Dit noemt ANWB 'transporthulp'.
- de verzekerde recht kan hebben op 'repatriëring' van de auto. Hiervoor moet zijn voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - uit een technische diagnose moet zijn gebleken dat de auto gerepatrieerd moet worden (naar de commissie begrijpt: om in Nederland gerepareerd te worden);
  - de auto kan niet binnen 48 uur na de melding bij ANWB worden gerepareerd;
  - de auto kan niet vóór de terugreis van de verzekerde gerepareerd worden.
- de verzekerde recht kan hebben op, kort gezegd, een huurauto. ANWB noemt dit 'Vervangend vervoer service'. Hier moet zijn voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - de auto kan niet binnen 48 uur na de melding bij ANWB worden gerepareerd;
  - er moet een huurauto beschikbaar zijn.
- als er geen vervangende auto (een huurauto) beschikbaar is, ANWB de kosten van openbaar Vervoer 2e klas naar de vakantiebestemming en/of terug naar huis vergoedt.
- ANWB het recht heeft bedongen hulpverlening te weigeren/beëindigen in het geval de verzekerde zich onredelijk of agressief gedraagt.

3.3 Bij deze weergave van wat uit de algemene voorwaarden volgt, heeft de commissie zich beperkt tot wat relevant is in het geschil tussen de consument en ANWB.

De hulpverlening mocht niet worden stopgezet

3.4 De commissie volgt niet het standpunt van ANWB dat de hulpverlening mocht worden stopgezet vanwege *de toon* van de consument en zijn echtgenote aan de telefoon. Dat het ANWB gaat om *de toon* van de consument en de echtgenote aan de telefoon, blijkt uit de e-mail van 12 oktober 2024 van ANWB aan de consument: *"Uit de gesprekken blijkt dat u een dusdanige toon tegenover onze collega's heeft geuit dat wij op grond hiervan u terecht, zoals ook in de voorwaarden staat omschreven, de hulpverlening hebben stopgezet."*

3.5 De commissie vindt dat met name de echtgenote van de consument in de telefoongesprekken een minder dwingende toon had kunnen hanteren jegens de medewerkers van ANWB. ANWB heeft niet helemaal ongelijk. Het lijkt bijvoorbeeld weinig zinnig om in hetzelfde telefoongesprek discussie te (blijven) voeren over of er wel of niet is teruggebeld door een medewerker van ANWB en over of er wel of niet (goede) notities zijn gemaakt van eerder gevoerde telefoongesprekken. In sommige gesprekken hamert de echtgenote van de consument op door ANWB gemaakte fouten. De echtgenote had haar klachten, die met name betrekking hebben op de bedrijfsvoering van ANWB, beter kunnen bewaren voor een later moment in plaats van die bij herhaling voor te leggen aan de vermoedelijk veelal nog jonge medewerkers van de alarmcentrale van ANWB, die op zich wilden helpen en die niet of nauwelijks invloed hebben op de bedrijfsvoering.

3.6 De commissie begrijpt echter ook dat de echtgenote van de consument er in die periode flink doorheen zat en boos was. Zij had als gezegd iets vervelends meegemaakt: ze stond op 15 augustus 2024 ‘s avonds met haar jonge, en naar de commissie aanneemt vermoeide, kind vast in Frankrijk met een auto die dienst weigerde. Zij moest met haar kind de nacht in de auto doorbrengen, wat geen pretje zal zijn geweest. Het eerste contact met ANWB verliep stroef, terwijl de situatie in elk geval voor haar urgent was. Vervolgens werd zij de volgende middag door een door ANWB ingeschakelde sleepdienst naar een garage in [plaats 1] gereden waar de auto niet gerepareerd kon worden. Daarna werd zij gebracht naar een garage in plaats B. waar het (in elk geval naar haar mening) een rommeltje was. Het laat zich eenvoudig voorstellen dat de echtgenote de balen had. Dit had ANWB kunnen begrijpen en zich meer kunnen aantrekken. Het is inderdaad vervelend als er in zo’n situatie (en tijdens de vakantie) niet vóór een afgesproken tijdstip wordt teruggebeld en dezelfde informatie meermaals moet worden verstrekt aan verschillende ANWB-medewerkers.

3.7 De echtgenote van de consument heeft *niet* uitgescholden of bedreigd (behalve met juridische stappen en bijvoorbeeld een gang naar het consumentenprogramma Radar, hetgeen haar goed recht is). De consument, die in de telefoongesprekken ook af en toe aan het woord is gekomen, heeft evenmin uitgescholden of bedreigd.

3.8 ANWB heeft overigens in de procedure bij Kifid niet gewezen op specifieke uitlatingen van de echtgenote of de consument waarbij zij over de scheef zijn gegaan. Het lag op de weg van ANWB om dat te doen, te meer nu een hoge mate van zorgvuldigheid is vereist bij het tussentijds beëindigen van de hulpverlening wegens vermeend onredelijk/agressief gedrag.

De consument hoefde de auto niet bij garage X in plaats B. te laten repareren

3.9 ANWB heeft, naar de commissie begrijpt, de hulpverlening ook gestaakt omdat de consument niet bereid was de auto bij garage X in plaats B. te laten repareren. In de procedure bij Kifid is gebleken dat partijen het niet met elkaar eens zijn over het antwoord op de vraag of garage X geschikt was of niet.

ANWB heeft in dit verband een beroep gedaan op de 'schadebeperkingsplicht' (waarmee ANWB kennelijk de algemeen civielrechtelijke eigen schuldregeling of de verzekeringsrechtelijke bereddingsplicht heeft bedoeld). Het een en ander is voor de commissie aanleiding om op deze kwestie in te gaan.

3.10 De commissie neemt de stelling van de consument over de toestand bij garage X in plaats B. voor waar aan. De consument heeft gesteld dat op het internet negatieve recensies over die garage te vinden zijn. De consument en zijn echtgenote zijn in elk geval niet de eerste Nederlandse klanten van ANWB die hebben gedacht "wegwezen hier". Zo staat in één recensie van een aantal jaren geleden:

> *"Vervolgens zijn wij met onze Audi verder gesleept naar een garage in [plaats B.]. [Naam garage X] wel te verstaan. Dat was wel even schrikken. Een grote bende daar en medewerkers die geen goed woord voor je over hebben. De auto werd naar achteren gebracht en wij naar een hokje gedirigeerd. Ik heb direct de Anwb gebeld en medegedeeld dat ik in dit bedrijf geen vertrouwen had."*

3.11 Op zich zelf stelt ANWB terecht dat een negatieve recensie op het internet niet zoveel zegt. Dit maakt het oordeel van de commissie echter niet anders. De commissie vindt namelijk dat ANWB de stelling van de consument over de toestand bij garage X onvoldoende heeft betwist. Als ANWB de commissie ervan had willen overtuigen dat de consument toch echt bij die garage terecht had gekund voor een reparatie en daar dus ook naartoe had moeten gaan, had zij daarover meer moeten aanvoeren. Onvoldoende zijn de niet onderbouwde stellingen van ANWB dat garage X een "garage de confiance" betreft – dit zegt de commissie niets – en dat ook veel Europese zusterclubs van deze garage gebruikmaken. Dit hoeft immers niet met de kwaliteit van garage X te maken hebben. Dit kan ook vanwege de lagere prijzen van garage X zijn (en dat zou dan weer een verklaring kunnen vormen voor de door de consument gestelde toestand bij garage X). ANWB had bijvoorbeeld een overzicht kunnen verstrekken van reparaties die garage X (naar tevredenheid) voor ANWB-klanten heeft verricht.

3.12 Het beroep van ANWB op de schadebeperkingsplicht faalt derhalve eveneens.

Er is sprake geweest van een toerekenbare tekortkoming van ANWB

3.13 De commissie is dus van oordeel dat ANWB de hulpverlening niet had mogen stoppen op grond van het gedrag van de consument en zijn echtgenote aan de telefoon of op grond van het feit dat dat zij niet akkoord gingen met reparatie bij garage X. In zoverre is sprake van een toerekenbare tekortkoming van ANWB.

3.14 Hierna zal aan de orde komen welke schade van de consument en zijn echtgenote voor vergoeding in aanmerking komt.

Kosten van verplaatsen auto van garage X naar garage Y

3.15 De consument en zijn echtgenote zijn eerst met hun auto gebracht naar een garage in [plaats 1] waar kennelijk de auto niet gerepareerd kon worden. Waarom dat niet kon, is onduidelijk gebleven (en deze onduidelijkheid komt voor rekening van ANWB nu zij daar als opdrachtgever van de sleepdienst duidelijkheid over had kunnen verschaffen). Vervolgens zijn de consument en de echtgenote naar garage X gebracht, waarvan de commissie aanneemt, omdat ANWB dit onvoldoende heeft betwist, dat de uiterlijke verschijningsvorm daarvan niet het nodige vertrouwen wekte. Gelet op het een en ander, acht de commissie het redelijk dat ANWB de kosten vergoed van het verslepen van de auto naar garage Y. Daarmee is een relatief gering bedrag van € 106,84 gemoeid.

De kosten van de huurauto

3.16 De consument en zijn echtgenote hebben, nadat de hulpverlening was stopgezet en duidelijk was dat zij van ANWB geen huurauto zouden krijgen, zelf een huurauto gehuurd. Zij hebben recht op vergoeding van de kosten die hiermee gemoeid zijn geweest.

3.17 Het is redelijk hierbij aansluiting te zoeken bij de regeling in de voorwaarden die luidt 'U kunt zelf een vervangende auto regelen. Dit wordt vergoed tot maximaal € 75,- per dag'. Aannemelijk is immers dat die regeling toepassing zou hebben gevonden in het hypothetische geval zonder de toerekenbare tekortkoming. ANWB heeft bovendien gesteld dat zij de consument en zijn echtgenote meerdere keren heeft aangeboden zelf een huurauto te regelen. Dit laatste klopt; de commissie heeft het gehoord op de audiosbestanden die zij heeft beluisterd.

3.18 De consument heeft een vergoeding gevorderd van € 445,08. Dit bedrag ligt onder het bedrag waarop de consument recht zou hebben gehad als de voornoemde regeling in de voorwaarden zou zijn gevolgd (uitgaande van een huurtermijn van 21 augustus tot 31 augustus). Het bedrag van € 445,08 is niet buitensporig hoog. Het bedrag komt daarom voor vergoeding in aanmerking.

3.19 ANWB heeft nog gesteld dat de consument en zijn echtgenote een huurauto is aangeboden en dat zij die hadden moeten aanvaarden: "*Consument wijst uiteindelijk huurauto af, nu volgens consument zijn voertuig dan verplicht bij garage [X] hersteld dient te worden. Deze bewering wordt door de ANWB ontkracht. Huurauto is afkomstig van ANWB/Logicx zelf, niet van Franse garagist*." De commissie kan echter met deze stellingen van ANWB niet uit de voeten. De consument en zijn echtgenote hebben immers gesteld dat aan het verkrijgen van deze huurauto de voorwaarde was verbonden dat zij hun auto zouden laten repareren bij garage X in plaats B., wat zij niet wilden. Deze stelling vindt bevestiging in de telefoongesprekken die de commissie heeft beluisterd. De commissie ziet ook niet snel in waarom de consument en zijn echtgenote niet de waarheid zouden spreken over de volgens hen gestelde voorwaarde voor het verkrijgen van een huurauto.

De kosten van de reis naar huis

3.20 Ook voor vergoeding in aanmerking komen de kosten van de terugreis die de consument en zijn echtgenote (met hun kind) niet zouden hebben gemaakt als zij over een huurauto van ANWB hadden beschikt:

- taxi naar busstation [plaats 3] € 50,00;
- Bus terugreis naar Nederland € 563,50;
- Reiskosten opgehaald door familielid. [plaats 4] - Amsterdam: 134,2 km x € 0,23= € 30,87 Amsterdam – [plaats 4]: 133,8 km x € 0,23= € 30,77.

3.21 In totaal komt dit neer op een bedrag van € 675,14.

3.22 De commissie wijst deze vordering toe, omdat zij vindt dat ANWB deze onvoldoende (duidelijk) heeft weersproken. ANWB heeft in dit verband aangevoerd, althans daar lijkt het op, dat de consument en zijn echtgenote geen recht hadden op repatriëring. Daar gaat het echter niet om. De vordering van de consument en zijn echtgenote is gegrond op hun stelling dat zij, zonder de tekortkoming van ANWB, recht zouden hebben gehad op een huurauto op kosten van ANWB waarmee zij naar Nederland hadden kunnen rijden. De reiskosten zouden dan niet zijn gemaakt. Dit gaat niet over repatriëring van de auto.

3.23 ANWB heeft niet aangevoerd dat de auto vóór de geplande terugreisdatum had kunnen worden gerepareerd bij garage Y.

Geen vergoeding voor psychisch letsel/aantasting goede naam

3.24 De commissie begrijpt dat de consument en zijn echtgenote zich hebben gestoord aan de stelling van ANWB dat zij zich agressief hebben gedragen, maar psychisch letsel is niet aan de orde en aantasting van de goede naam evenmin. Artikel 6:106 BW vindt dan ook geen toepassing.

De overige kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking

3.25 De consument en zijn echtgenote hebben geen recht op vergoeding van de kosten die zijn gemaakt in het kader van het verblijf bij familie in Frankrijk. De commissie neemt immers aan dat familie in dit soort gevallen kosteloos helpt. Niet gebleken is dat het gaat om kosten die de consument en zijn echtgenote zonder de tekortkoming van ANWB niet zouden hebben gemaakt.

3.26 De consument en zijn echtgenote hebben geen recht op vergoeding van gemiste vakantiedagen. Zij hebben op enig moment zelf een huurauto gehuurd. De commissie neemt aan dat zij daarmee nog iets van hun vakantie hebben kunnen maken.

3.27 De consument en zijn echtgenote hebben geen recht op vergoeding van kosten van repatriëring van de auto en evenmin van kosten die zij nu nog maken in verband met het missen van de auto.

De commissie heeft ter zitting vernomen dat de auto zich ten tijde van de zitting nog steeds in Frankrijk bevindt, bij garage Y. Dat kan de commissie niet goed plaatsen. De consument en zijn echtgenote hadden in de verstreken periode opdracht tot reparatie kunnen geven en hadden de auto zelf kunnen ophalen. Op dit punt slaagt het beroep van ANWB op de schadebeperkingsplicht dus wel. Bovendien is niet voldaan aan de eis in de verzekerings-voorwaarden dat uit een technische diagnose blijkt dat repatriëring noodzakelijk is.

Het argument van ANWB dat de consument en zijn echtgenote hun vordering onvoldoende met stukken hebben onderbouwd

3.28 ANWB heeft ruim ná haar dupliek nog aangevoerd dat de consument en zijn echtgenote de opgevoerde (hoogte) van de schadeposten onvoldoende hebben onderbouwd. Aan deze stelling gaat de commissie voorbij. Als ANWB stukken had willen zien, had zij daar in een veel eerder stadium naar kunnen en moeten vragen aan de consument en zijn echtgenote.

Conclusie

3.29 ANWB is haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet volledig nagekomen. De commissie wijst de vordering van de consument en zijn echtgenote toe tot een bedrag van € 1.227,06.

4. De beslissing

De commissie beslist dat ANWB een bedrag van € 1.227,06 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 10 oktober 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden 2024

Deel 3 Wegenwacht Service

"Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren;"

Deel 5: 'Wegenwacht Europa Service

*"**Diagnose***

De kosten voor diagnose en eventuele (vervolg)reparaties in een garage zijn voor uw rekening. Vervolgreparaties geschieden in uw opdracht en komen voor uw rekening en risico. Diagnose is verplicht om hulpverlening voort te zetten.

Transporthulp

Biedt sleutelhulp geen oplossing, dan vervoeren we uw voertuig en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage. Wij vergoeden de kosten voor deze transporten door een hulpverlener in het betreffende land. Het transportbedrijf transporteert uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. We vergoeden verder de transportkosten van een kampeerauto, aanhangwagen of caravan als u voor Kampeerauto en/of Aanhangwagen Service Buitenland heeft gekozen (zie pagina 38 t/m 40).

Let op! De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening en risico.

Repatriëring

We brengen uw voertuig en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als uit een technische diagnose blijkt dat dat noodzakelijk is. Wij bieden u deze hulp als u door pech niet verder kunt rijden en wij het niet kunnen (laten) oplossen binnen 48 uur, nadat u dit bij ons heeft gemeld (op een eiland 4 werkdagen) én uw voertuig niet vóór uw terugreis gerepareerd kan worden. De hoogte van reparatiekosten is geen reden voor repatriëring (voor een kampeerauto of aanhangwagen zijn aanvullende modules nodig).

Wij repatriëren uw voertuig en de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting. Verder nemen wij de fietsen en surfplanken mee die op een aanhangwagen en/of auto zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren bagage te repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren. De kosten voor een tijdelijke stalling, al dan niet in een garage, vergoeden wij gedurende maximaal 30 dagen.

Als de kosten van repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw voertuig na de pech, repatriëren wij niet. In overleg met u voeren wij het voertuig, in het land waar deze zich bevindt, in. Eventuele

restwaarde komt hiermee te vervallen. Indien u toch wenst dat het voertuig gerepatrieerd wordt, zijn de kosten voor uw eigen rekening.

(...)

Vervangend vervoer service

Wij vergoeden de kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig ter plekke niet binnen 48 uur na uw melding weer aan het rijden kunnen krijgen. Het betreft situaties waarin:

- *u met uw voertuig in één van de landen van het dekkingsgebied (pagina 29) bent én*
- *dit gebeurt in de periode vanaf de dag van vertrek uit Nederland naar uw bestemming in het buitenland tot en met de geplande einddatum van uw reis.*

Wij regelen buiten Nederland, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto.

- *Voor de periode van maximaal 21 dagen en nooit langer dan de verblijfsduur in het buitenland.*
- *We vergoeden de kosten voor afkoop eigen risico.*
- *We vergoeden de kosten OV 2e klas naar ophaalpunt van de vervangende auto.*
- *In overleg met de ANWB Alarmcentrale kunt u zelf een vervangende auto regelen. Dit wordt vergoed tot maximaal € 75,- per dag.*
- *Een vervangende auto wordt alleen verstrekt aan pashouder en moet corresponderen met het rijbewijs.*
- *Als er geen vervangende auto beschikbaar is, dan vergoeden wij de kosten van openbaar Vervoer 2e klas naar de vakantiebestemming en/of terug naar huis.*

De vervangende auto is een gelijkwaardige personenauto of een motorfiets, echter alleen als het noodzakelijk en mogelijk is. De auto heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is. Wij bepalen de duur van de vervanging op basis van uw oorspronkelijk geplande terugkeerdatum. Ook bepalen wij waar en wanneer u de auto in moet leveren. Als u met uw vervangend vervoer buiten het dekkingsgebied komt, zijn de kosten van het vervangend vervoer voor u. U betaalt zelf de borgsom, waarvoor een creditcard nodig is."