Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0870A

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans – Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Reis- en Rechtshulp N.V. h.o.d.n. ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Tussenuitspraak. De consument heeft onderweg naar zijn vakantieadres te maken gekregen met een lekke band. Hij heeft gebeld met ANWB om zijn auto ter reparatie naar een garage af te voeren. ANWB heeft dit verzoek afgewezen, omdat er sprake zou zijn van slecht onderhoud. De consument stelt dat hier geen sprake van is. De commissie stelt vast dat niet is aangetoond dat er sprake is geweest van slecht onderhoud. De commissie stelt de consument in de gelegenheid om zich uit te laten over de omvang van zijn schade. Daarna zal ANWB de gelegenheid krijgen hierop te reageren.

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 13 oktober 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens ANWB nam deel: de heer [naam], klachtbehandelaar.

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 een ANWB Wegenwacht Service Nederland Standaard Pakket. Op dit pakket zijn de 'Algemene Voorwaarden 2025 ANWB-lidmaatschap Wegenwacht Service' van toepassing (verder te noemen: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 11 januari 2025 heeft de consument onderweg naar zijn vakantiehuis autopech gekregen in de vorm van een lekke band. De consument heeft een speciale soort banden, waarmee, in geval van een lekke band, nog een stuk kan worden doorgereden. De consument heeft zijn auto naar zijn vakantieadres gereden. Aldaar heeft hij contact opgenomen met ANWB met het verzoek hem pechhulp te verlenen.

2.3 Een door ANWB ingeschakelde reparateur heeft op dat moment geconstateerd dat de consument vanwege de lekke band niet verder kon rijden en heeft hem geadviseerd om naar de dichtstbijzijnde garage te gaan voor reparatie. De consument zou de volgende dag contact opnemen met ANWB om de auto naar de garage te kunnen slepen.

2.4 Op 12 januari 2025 heeft de consument nogmaals contact opgenomen met ANWB. ANWB heeft op dat moment geweigerd de auto naar een garage te slepen.

2.5 De consument kon zich hier niet in vinden en heeft een klacht ingediend bij de ANWB. Op 14 januari 2025 heeft ANWB om de bewijsstukken van de schade verzocht. De consument heeft ANWB vervolgens op 15 januari 2025 aangeboden onderzoek te doen naar de banden. ANWB heeft hier geen gebruik van gemaakt.

2.6 Op 27 januari 2025 heeft de consument ANWB aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade. Op 5 februari 2025 is de claim definitief door ANWB afgewezen. De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat ANWB de door hem geleden schade voor een bedrag van € 1200,- te vermeerderen met de wettelijke vanaf 7 februari 2025 aan hem zal vergoeden. De schade ziet op de kosten die de consument heeft moeten maken om het probleem alsnog zelf op te lossen. Hieronder vallen de kosten voor vervangend vervoer, gederfde inkomsten en de kosten die voortvloeien uit de vertraging in de reparatie van de auto. Daarnaast stelt de consument dat ANWB excuses zal moeten maken. Ter onderbouwing van dit standpunt voert de consument de volgende argumenten aan.

2.8 Naar aanleiding van de lekke band is er direct contact opgenomen met ANWB. Het voertuig kon niet verder rijden vanwege ernstige bandenschade. Op basis daarvan is er die avond een monteur langs geweest om de auto te bekijken. Omdat het op dat moment donker was heeft de monteur aangegeven de volgende dag terug te bellen naar ANWB om een sleepwagen te regelen die de auto de eerstvolgende werkdag naar de garage zou kunnen slepen. Tijdens het telefonisch onderhoud met ANWB de volgende dag werd er aangegeven dat er geen verdere hulp zou worden verleend, omdat de lekke band is veroorzaakt door slecht onderhoud.

2.9 Er is geen sprake van slecht onderhoud, al het onderhoud is altijd naar behoren uitgevoerd en de auto was in perfecte staat.

De monteur die naar de auto heeft gekeken heeft hier ook nooit over gesproken. In het donker is slechts vastgesteld dat er sprake was van een lekke band.

2.10 De consument heeft ANWB aangeboden onderzoek te doen naar de staat van de banden. De banden hebben hiervoor nog een tijdje bij de garage gelegen, maar de ANWB heeft hiervan geen gebruikgemaakt..

2.11 De weigering van ANWB om de auto naar de garage te slepen heeft veel geld gekost. Hiervoor is er een dag vrij genomen en is er een bus gehuurd om de nieuwe banden op te kunnen halen. Als de auto was versleept dan hadden die kosten niet gemaakt hoeven worden.

Het verweer

ANWB voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie beantwoordt in deze tussenuitspraak de vraag of ANWB toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument door te weigeren pechhulp te verlenen op de grond dat sprake zou zijn van slecht onderhoud van de banden van de auto van de consument.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Om tot een beoordeling te komen is het van belang dat hetgeen beschreven in de voorwaarden als uitgangspunt wordt genomen. Daarin staan namelijk de afspraken die de consument en ANWB hebben gemaakt[1].

Behandelbaarheid

3.3 Tijdens de hoorzitting - en daarmee erg laat in de procedure bij Kifid, terwijl van een professionele financiële dienstverlener mag worden verwacht dat hij dit soort vernietigende verweren aan het begin van de procedure naar voren brengt - heeft de gemachtigde van ANWB gesteld dat de vordering van de consument niet-behandelbaar is en niet bij Kifid thuishoort. De commissie verwerpt deze stelling. Zij oordeelt dat de vordering behandelbaar is nu het hier gaat om een verzekerde prestatie, namelijk het verslepen van de auto.

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Er is onterecht geen dekking verleend door ANWB

3.4 ANWB heeft het verlenen van pechhulp geweigerd, omdat er sprake zou zijn van achterstallig onderhoud. ANWB beroept zich daarmee op een uitsluitingsgrond waarvan de bewijslast op ANWB rust. ANWB heeft aangevoerd dat de betreffende monteur heeft gezegd dat er sprake is van slecht onderhoud, maar heeft hiervan geen bewijs overgelegd, terwijl de consument uitvoerig en met argumenten heeft onderbouwd dat en waarom er van slecht onderhoud geen sprake is geweest. Daarbij heeft hij ANWB nog aangeboden om de banden te onderzoeken. ANWB heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Slecht onderhoud is daarom niet vast komen te staan. Het beroep van ANWB op deze uitsluitingsgrond faalt.

3.5 ANWB stelt voorts, als causaliteitsverweer, dat de auto van de consument naar de dichtstbijzijnde garage zou zijn gesleept, als wel pechhulp zou zijn verleend. De consument heeft hierop ter zitting aangegeven dat hij best bereid zou zijn geweest om aanvullende afspraken met de sleper te maken om de auto toch naar de dichtstbijzijnde BMW garage te slepen, desnoods tegen een vergoeding. De commissie volgt deze redenering van de consument. Aannemelijk is dat de consument aan de sleper, zou die zijn gekomen, had kunnen vragen of hij/zij bereid zou zijn de auto naar een garage iets verderop te slepen. De commissie acht het niet aannemelijk dat de sleper dat verzoek resoluut zou hebben geweigerd.

3.6 Tenslotte stelt ANWB nog dat de consument al vanaf huis zou hebben gereden met een lekke band. Dit zou door de consument zijn gezegd tegen de monteur. ANWB heeft echter ook hiervan nul bewijs overgelegd. De consument heeft gemotiveerd bestreden hoe het is gegaan met de lekke band. Hij liep die onderweg op en toen heeft hij geprobeerd die op te pompen. Dat is iets anders dan dat hij met een lekke band vanaf zijn huis is gaan rijden.

Conclusie

3.7 ANWB had de consument pechhulp moeten verlenen. Er is sprake van een toerekenbare tekortkoming.

3.8 De consument wenst hiervoor excuses van de ANWB te ontvangen. Hoewel de commissie begrijpt dat de situatie erg vervelend is geweest voor de consument, kan zij ANWB niet verplichten hiervoor excuses te maken. Daaraan zou de consument ook niets hebben.

Hoe nu verder?

3.9 Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat ANWB de gevraagde pechhulp aan de consument had moeten verlenen. De omvang van de schade die de consument hierdoor stelt te hebben geleden is door ANWB betwist. De consument heeft hiervan nog geen bewijsstukken overgelegd.

3.10 De commissie zal de consument in de gelegenheid stellen zich uit te laten over de omvang van de door hem geleden schade. ANWB mag dan hierop reageren.

De consument had wellicht eerder bewijsstukken van zijn schade kunnen indienen, maar de commissie begrijpt op zich ook wel dat hij zich eerst op de inhoudelijke discussie met ANWB heeft gericht. De commissie wijst in dit verband ook op de aard van de procedure bij Kifid.

3.11 De commissie verzoekt de consument om binnen twee weken zijn schadebedrag te onderbouwen door middel van bewijsstukken. Kifid zal deze informatie via het portaal aan ANWB ter beschikking stellen.

3.12 Vervolgens zal ANWB in de gelegenheid worden gesteld om zich binnen twee uit te laten over de omvang van de door de consument geleden schade.

3.13 Na ontvangst van de reacties van partijen zal er een einduitspraak volgen.

4. De beslissing

- De commissie stelt partijen in de gelegenheid om te reageren zoals hiervoor vanaf randnummer 3.9 is gesteld;
- Houdt iedere verdere beslissing aan.

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

Pech
Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan binnen het dekkingsgebied van uw Wegenwacht Service pakket en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, brand, een van buiten komend onheil, valt dit niet onder ons begrip pech.

12. Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?
Wij helpen u niet als:
(...)
Of als pech is ontstaan door:
(...)

- door achterstallig onderhoud