

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0636

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2025
Klacht van	De consument
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

Pechhulp. Toezegging. De consument heeft telefonisch contact met de klantenservice van ANWB opgenomen omdat hij in België is gestrand met de auto. De consument stelt dat hij op basis van de toezeggingen van de medewerkers van ANWB erop heeft mogen vertrouwen dat de sleepkosten van de auto vergoed zouden worden. ANWB stelt dat haar medewerkers weliswaar een fout hebben gemaakt door dekking toe te zeggen, maar dat dat er niet toe kan leiden dat de gemaakte sleepkosten voor vergoeding in aanmerking komen. De consument wist namelijk al, als gevolg van een eerder pechgeval, dat de kosten niet onder de dekking zouden vallen. Daarnaast zou de consument de kosten hoe dan ook hebben gemaakt, omdat het in België alleen is toegestaan om een erkende sleepdienst in te schakelen voor het slepen van de auto. De commissie is van oordeel dat de gebeurtenis weliswaar niet onder de dekking van de voorwaarden valt, maar dat ANWB de toezegging heeft gedaan dat de sleepkosten voor vergoeding in aanmerking komen. Dit brengt mee dat ANWB de gevorderde sleepkosten alsnog moet vergoeden. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen van de consument 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; 5) de dupliek van ANWB; 6) het aanvullende bericht van de consument en 7) de reactie daarop van ANWB.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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, woonachtig in België, heeft een ANWB Wegenwacht Europa Standaard Pakket, waarop de Algemene voorwaarden 2024 – ANWB-lidmaatschap en Wegenwacht Service van toepassing zijn. In artikel 1 van de Algemene voorwaarden Wegenwacht Service staat dat het mogelijk is om Wegenwacht Service af te sluiten als het lid van ANWB niet in Nederland woont. Wel is het zo dat Wegenwacht Service dan niet geldt voor het land waarin het lid woont.
- 2.2 De consument heeft in januari 2025 in verband met pech telefonisch contact opgenomen met ANWB om te vragen of hij recht had op pechhulp. ANWB heeft de consument hierop meegedeeld dat hij geen recht heeft op Wegenwacht Service omdat het voorval in België heeft plaatsgevonden.
- 2.3 De consument heeft op 21 en 22 februari 2025 opnieuw telefonisch contact opgenomen met ANWB in verband met een pechgeval in België. Op 25 februari 2025 heeft de consument het takelbedrijf [naam en plaats takelbedrijf] ingeschakeld om de auto weg te slepen. De kosten bedroegen € 606,02. De consument heeft hiervan een factuur en het betaalbewijs overgelegd.
- 2.4 De consument heeft ANWB verzocht de gemaakte kosten te vergoeden. ANWB heeft de claim van de consument afgewezen. Vervolgens heeft de consument per e-mail van 12 maart 2025 een klacht ingediend bij ANWB en daarbij zijn schade gevorderd, bestaande uit € 606,02 voor de kosten van de takeldienst, € 50,00 aan taxikosten en € 100,- voor het mislopen van een vergoeding voor de auto bij de sloopdienst.
- 2.5 De klachtenservice van ANWB heeft per e-mail van 13 mei 2025 de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en de vorderingen

- 2.6 De consument vindt dat ANWB ten onrechte weigert om de door hem gemaakte kosten te vergoeden. Medewerkers van ANWB hebben namelijk toegezegd dat de kosten vergoed zouden worden. Door de consument herhaaldelijk onjuiste te informeren, heeft ANWB richting de consument de op haar rustende zorgplicht geschonden. De consument vordert dat ANWB de opgenomen gesprekken beluistert, de gemaakte kosten alsnog vergoedt, schriftelijk erkent dat er fouten zijn gemaakt en dat de klacht van de consument op onzorgvuldige wijze is afgehandeld, en een verbeterplan opstelt om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.
- 2.7 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.

- 2.8 De consument heeft in januari 2025 ook een pechgeval bij ANWB gemeld, maar toen ging het om een auto van zijn vader met een Nederlands kenteken. Omdat het pechgeval van februari 2025 een andere auto betrof, heeft de consument opnieuw contact met ANWB opgenomen om voor de zekerheid na te vragen of hij recht heeft op pechhulp. De medewerkers van ANWB hebben tot drie keer toe toegezegd dat de kosten vergoed zouden worden. De consument had er op basis van deze herhaalde toezeggingen gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat hij aanspraak kon maken op pechhulp. Als ANWB de consument juist had geïnformeerd, zou hij andere maatregelen hebben getroffen.
- 2.9 ANWB heeft haar zorgplicht geschonden door de consument herhaaldelijk onjuiste informatie te verstrekken. Dit is niet alleen misleidend maar ook in strijd met wat redelijkerwijs van een professionele organisatie als ANWB mag worden verwacht.
- 2.10 ANWB heeft de klacht van de consument niet serieus genomen en geweigerd om de gevoerde gesprekken terug te luisteren.

Het verweer

- 2.11 ANWB erkent na het beluisteren van de geluidsopnames dat haar medewerkers de consument in drie opeenvolgende gesprekken hebben meegedeeld dat hij achteraf wel de te maken sleepkosten zou kunnen declareren maar niet de te maken taxikosten. Deze fouten maken echter nog niet dat de consument recht heeft op vergoeding van de gemaakte kosten. De consument was namelijk al bekend met de geldende uitsluiting in de voorwaarden, aangezien hem in januari 2025 om dezelfde reden pechhulp was onthouden. De consument heeft in zijn klacht ook bevestigd dat hij bekend is met de genoemde uitsluiting. Het is dan ook opmerkelijk dat de consument herhaaldelijk contact heeft opgenomen met ANWB om te vragen of de sleepkosten voor vergoeding in aanmerking komen.
- 2.12 Daarnaast heeft de fout van ANWB voor de consument niet tot schade nadeel geleid. Hij zou de sleep- en taxikosten toch hebben moeten maken, omdat het langs de snelweg in België rechtens verboden is zelf een stilgevallen voertuig te verslepen of door een ingeschakelde derde te laten verslepen, anders dan de sleepdienst, welke via 1-1-2 ingeroepen moet worden.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument recht heeft op vergoeding van de gemaakte kosten.
- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Wegenwacht Service op grond van de voorwaarden niet geldt voor België.

Dit betekent dat de consument op grond van de voorwaarden ook geen recht had op pechhulp door ANWB, omdat het pechgeval in België heeft plaatsgevonden.

Is er sprake van een toezegging?

- 3.3 Nu de consument op grond van de voorwaarden geen recht heeft op vergoeding van de kosten voor pechhulp, moet de commissie de vraag beantwoorden of ANWB aan de consument de toezegging heeft gedaan dat de sleepkosten worden vergoed. De consument vordert namelijk dat ANWB de gedane toezegging nakomt.
- 3.4 ANWB heeft na het beluisteren van de opnames van de telefoongesprekken erkend dat haar medewerkers de consument in drie opeenvolgende gesprekken hebben meegedeeld dat hij de gemaakte sleepkosten kon declareren. Deze herhaalde mededeling maakt dat de consument erop mocht vertrouwen dat hij ook bij een pechgeval in België aanspraak kon maken op pechhulp in de vorm van een vergoeding van de gemaakte sleepkosten. Naar het oordeel van de commissie gelden de uitlatingen van de medewerkers van ANWB hierover als een toezegging. Dat de consument bekend was met de genoemde beperking – omdat hem eerder als gevolg van een pechgeval om dezelfde reden pechhulp is onthouden –, maakt dit in dit geval niet anders. De consument heeft toegelicht dat hij telefonisch contact met ANWB heeft opgenomen omdat het pechgeval in februari 2025 een andere auto betrof. Het is vervolgens niet zo dat de consument na een negatieve reactie herhaaldelijk ANWB heeft gebeld in de hoop dat een andere medewerker het gewenste antwoord zou geven. Sterker, de medewerkers hebben de consument in drie opeenvolgende gesprekken op 21 en 22 februari 2025 bevestigd dat hij de sleepkosten kon declareren. De consument hoefde dan ook niet te twijfelen aan de juistheid van de uitlatingen van de medewerkers van ANWB. Gelet op de datum van de factuur (25 februari 2025) heeft de consument op basis van deze uitlatingen gehandeld. Nu ANWB de toezegging heeft gedaan dat de consument de sleepkosten kon indienen, heeft zij zich daarmee verbonden tot het daadwerkelijk doen van een betaling. Aan die toezegging mag de consument ANWB houden.

De taxikosten en de misgelopen inkomsten

- 3.5 De consument vordert ook van ANWB de vergoeding van de gemaakte taxikosten en een financiële compensatie voor het mislopen van inkomsten bij de sloop van de auto. De commissie is van oordeel dat de gevorderde taxikosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. De medewerkers van ANWB hebben de consument namelijk telefonisch meegedeeld dat de taxikosten niet worden vergoed. Daarnaast heeft de consument zelf op het klachtformulier vermeld dat hij wist dat deze kosten niet onder de dekking vallen. Tot slot vordert de consument een financiële vergoeding, omdat hij bij de sloop nog een bedrag voor de auto zou ontvangen. De commissie ziet geen grondslag om deze vordering toe te wijzen. De beslissing van de consument om de auto eventueel te verkopen dan wel te laten slopen, staat immers los van de vraag of ANWB de gemaakte sleepkosten moet vergoeden.

Bejegening en klachtafhandeling

- 3.6 Voor zover de consument erover klaagt dat ANWB heeft geweigerd om de opnames van de telefoongesprekken terug te luisteren, is dit klachtonderdeel gegrond. ANWB heeft tijdens de klachtprocedure bij Kifid pas bij dupliek de geluidsopnames beluisterd en de lezing van de consument bevestigd. Voor het overige ziet de commissie in het dossier echter onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat de consument, zoals hij stelt, meermaals onheus is bejegend of dat zijn klacht – afgezien van het niet beluisteren van de geluidsopnames – op onzorgvuldige wijze is behandeld.

Het opstellen van een verbeterplan

- 3.7 De consument vordert dat ANWB een verbeterplan opstelt om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen en klanten op de juiste wijze te behandelen. Kifid behandelt alleen klachten in individuele gevallen over concrete geschillen. Mocht de consument, of een andere consument, in de toekomst belang hebben bij een uitspraak op een soortgelijke klacht, kan daarover op dat moment een klacht worden ingediend. De commissie kan ANWB ook niet verplichten om een verbeterplan op te stellen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat ANWB een bedrag van € 606,02 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

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