Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0857

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2024
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 afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Pechhulpverzekering. De consument heeft tijdens zijn vakantie in Duitsland een auto ongeluk gehad. Hij heeft gebeld met ANWB om de repatriëring te regelen. ANWB heeft dit verzoek afgewezen omdat de consument alleen recht op de vervangend vervoer heeft als er sprake is van een mechanisch defect aan zijn auto. De consument vindt dat ANWB hem hierover onvoldoende heeft voorgelicht. De commissie oordeelt dat de verzekerings-voorwaarden geen recht geven op dekking. De commissie wijst de vordering 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 en 5) de dupliek 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 heeft het lidmaatschap ANWB Wegenwacht Europa Compleet bij ANWB. Op dit pakket zijn de ‘Algemene Voorwaarden 2024 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 In de meivakantie van 2024 heeft de consument een auto-ongeluk gehad in Duitsland. Omdat de auto van de consument niet binnen 48 uur kon worden gerepareerd, heeft de consument een beroep gedaan op de pechhulp van ANWB en vervangend vervoer gevraagd. Telefonisch kreeg hij vervolgens van ANWB te horen dat hulp na een ongeval niet onder de dekking valt en dat de consument om die reden niet voor vervangend vervoer in aanmerking kwam. De consument heeft vervolgens zelf een auto gehuurd om zijn vakantie te kunnen vervolgen. De kosten van de huurauto waren € 1.390,00.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat ANWB (een deel van) de huurkosten voor de vervangende huurauto van € 1390,- aan hem vergoedt. Ter onderbouwing van dit standpunt voert de consument de volgende argumenten aan.

2.4 De consument is al sinds 1988 lid van ANWB. Een aantal jaar geleden heeft hij zijn pakket uitgebreid naar de Europa Service omdat hij ervan overtuigd was dat ANWB hem zou helpen bij elke vorm van pech onderweg. . In de Van Dale wordt pech omschreven als tegenslag; *ze hadden pech, het huis was al verkocht,* of als mankelement aan een voertuig. En dat had de consument allebei.

2.5 ANWB heeft de consument onvoldoende voorgelicht over wat onder pechhulp moet worden verstaan. Hierover is in ledenbladen e.d. niets terug te vinden. Als dit hem eerder duidelijk zou zijn geweest, zou de consument ervoor hebben gekozen om een verzekering via zijn autodealer of bij Centraal Beheer Achmea af te sluiten. In dat geval zou hij namelijk wel recht hebben gehad op vervangend vervoer en zou hij geen extra kosten hoeven maken.

2.6 Gelet op het voorgaande mocht de consument erop vertrouwen dat ook schade na een ongeval onder de pechhulpdekking zou vallen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de consument recht had op pechhulp na het auto ongeluk in Duistland. Als de consument recht op pechhulp had, moet de commissie beoordelen of de consument recht heeft op schadevergoeding.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 De consument stelt dat hij er op basis van de uitlatingen van ANWB op mocht vertrouwen dat hij ook bij een ongeval recht op pechhulp zou hebben. 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 bij het aangaan van het lidmaatschap hebben gemaakt.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.3 De consument voert aan dat uit ledenbladen e.d. niet duidelijk naar voren komt dat de pechhulp niet van toepassing zou zijn na een aanrijding. De consument is al ruim 36 jaar lid van ANWB en stelt dit nooit op deze wijze uit de communicatie van ANWB te hebben gehaald.

3.4 Maar uit artikel 2 en 12 van de voorwaarden volgt dat dekking bestaat als sprake is van pech in het buitenland. Hierover staat – voor zover relevant – het volgende in de voorwaarden:

> *Pech in het buitenland.*
>
> *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 waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand, valt dit niet onder ons begrip pech.*
>
> en
>
> *Wij helpen u niet als de pech ontstaan is: door (eenzijdige) aanrijdingsschade*

3.5 In de voorwaarden heeft ANWB duidelijk gemaakt wat onder pech verstaan moet worden en dat pechhulp na een ongeval niet onder de dekking valt. Dat uit de ledenbladen zou volgen dat de pechhulp van ANWB meer zou omvatten dan wat in de voorwaarden is gesteld, is niet gebleken. Het vertrouwen aan de zijde van de consument dat pechhulp na een ongeval in het buitenland gedekt is, is daarom niet gerechtvaardigd.

Uitleg voorwaarden

3.6 Daarnaast geeft de consument aan dat een ongeval volgens het woordenboek ook onder de definitie van pech zou vallen.

3.7 Voor zover de consument hiermee aanvoert dat deze bepaling onduidelijk is, deelt de commissie dat standpunt niet.

De algemene voorwaarden geven een duidelijke uitleg over het begrip “pech in het buitenland”. Het argument van de consument dat pech in het woordenboek een andere definitie kent, kan hem dan ook niet baten.

Vergoeding van de schade van de consument

3.8 Omdat ANWB in dit geval geen pechhulp hoefde te verlenen, is ANWB de consument ook geen vergoeding verschuldigd.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat ANWB op basis van de voorwaarden dekking mocht weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 oktober 2023, 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 algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden 2024 ANWB-Lidmaatschap Wegenwacht service

2. Definities Wegenwachtservice

Pech in het buitenland.
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 waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand, valt dit niet onder ons begrip pech.

Vervangend vervoer service.
Het bieden van een vervangende auto of vervangend vervoer vanaf het moment dat wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig niet direct (Wegenwacht Nederland) of binnen 48 uur (Wegenwacht Europa of Europa Plus) weer aan het rijden kunnen krijgen

12. Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?
Wij helpen u niet als u:
"....."

Of als de pech ontstaan is:
• door opzettelijk handelen of nalaten;
• doordat u zich niet aan de wet of regels hield;
• door (eenzijdige) aanrijdingsschade;
• bij de import of export van voertuigen;
• door aanpassingen die niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de fabrikant/ importeur;
• door achterstallig onderhoud.