Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-399
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak	: 12 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op de terugreis naar huis pech gekregen en een beroep gedaan op zijn ANWB Wegenwacht Europe Service Standaard. Consument meent dat ANWB geen goede service heeft verleend. Consument stelt dat ANWB de huurauto langer ter beschikking had moeten stellen, dan wel dat ANWB de extra kosten voor de huurauto moet betalen, en de diagnose- en reparatie-kosten dient te vergoeden. ANWB stelt dat de verzekeringsvoorwaarden duidelijk zijn; de diagnose- en reparatiekosten komen voor rekening van verzekerde. De huurauto is uit coulance aan Consument verstrekt en bovendien is Consument voldoende geïnformeerd over wanneer de huurauto moest worden ingeleverd. De Commissie volgt ANWB en wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende door partijen ingediende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier, het verweerschrift van ANWB, de repliek van Consument en de dupliek van ANWB.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

ANWB heeft aangegeven geen bindend advies te accepteren. De uitspraak van de Commissie bindt partijen daardoor niet.

2. Waar gaat het om?

2.1. Consument heeft bij ANWB een Wegenwacht Europa Service Standaard gesloten met de module 'Vervangende Auto Service Nederland en Buitenland'. Op deze verzekering zijn de Algemene Voorwaarden 2018 (hierna: de 'Voorwaarden') van toepassing.

2.2. Op 25 juli 2018 heeft Consument op de terugreis van zijn vakantie autopech gekregen en een pechmelding gedaan bij ANWB. ANWB heeft de pechdienst ingeschakeld die de auto naar een garage in [naam land] heeft gesleept.

2.3. Op 26 juli 2018 is Consument door de garage gebeld die aangaf de auto binnen 24 uur te kunnen repareren voor een bedrag van € 230,00 plus de kosten voor de diagnose.

2.4. Consument heeft vervolgens gevraagd om een huurauto zodat hij al naar huis in [plaatsnaam] kon rijden. ANWB heeft uit coulance als vervangend vervoer een huurauto beschikbaar gesteld. De kosten voor de taxiritten van en naar het verhuurbedrijf à € 150,00 heeft ANWB vergoed.

2.5. Op 27 juli 2018 heeft de garage de definitieve diagnose gesteld en daaruit bleek dat de auto pas een week later kon worden gerepareerd. ANWB heeft Consument toen twee keuzes voorgelegd: a) de auto laten repareren bij de garage in [naam land] en de auto ophalen wanneer deze gerepareerd is of b) de auto naar een garage in zijn woonplaats laten slepen. Consument heeft gekozen voor optie b.

2.6. Consument stelt dat ANWB de kosten voor het langer gebruiken van de huurauto moet vergoeden want hij had – na een korte stop thuis – een aansluitende vakantie geboekt waarvoor hij vervangend vervoer had willen hebben. Daarnaast wenst Consument dat ANWB de diagnose- en reparatiekosten van de [naam land] garage vergoedt.

2.7. ANWB meent allereerst dat de klacht niet behandelbaar is omdat sprake is van een naturaverzekering en Kifid deze klachten niet mag behandelen. Ten tweede stelt ANWB zich op het standpunt dat de Voorwaarden duidelijk aangeven dat de diagnose- en reparatiekosten door Consument zelf dienen te worden voldaan en dat Consument geen recht had op aanvullend vervangend vervoer.

3. De beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

3.1. Allereerst dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de klacht van Consument behandelbaar is op grond van haar Reglement. Door ANWB is aangevoerd dat de klacht buiten behandeling dient te blijven, omdat sprake is van een natura verzekerings-overeenkomst.

3.2. De Commissie is van oordeel dat het Wegenwacht Europa Service Standaard Pakket moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie aan ANWB een prestatie in natura. Op grond van artikel 2.1 sub j van het Reglement behandelt KIFID de klacht niet indien deze ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht. Consument klaagt daarover ook niet.

Zijn klacht houdt in dat ANWB ten onrechte maar 1 dag vervangend vervoer heeft aangeboden en dat zij ten onrechte de reparatie- en diagnosekosten niet vergoedt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de klacht behandelbaar is omdat het gaat om de uitleg van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

3.3. De Commissie dient allereerst de vraag te beantwoorden of ANWB op juiste gronden vergoeding van de kosten voor het langer gebruiken van de huurauto heeft afgewezen en ten tweede of ANWB op juiste grond vergoeding van de reparatie- en diagnosekosten heeft afgewezen.

3.4. Bij de beoordeling van deze vraag dient de Commissie zich te baseren op de tussen partijen gemaakte afspraken, de Voorwaarden, en de geldende wet- en regelgeving.

Vervangend vervoer

3.5. In de Voorwaarden is opgenomen dat verzekerden recht hebben op vervangend vervoer wanneer ANWB heeft vastgesteld dat het voertuig *niet ter plekke* binnen *48 uur* na de pechmelding weer kan rijden, de verzekerde zich met zijn auto in één van de landen bevindt die onder de dekking vallen, en het gebeurt in de periode vanaf de dag van vertrek uit Nederland naar de bestemming in het buitenland tot en met *de geplande einddatum* van de reis. ANWB regelt dan een vergelijkbare vervangende auto voor de periode van maximaal 21 dagen en vergoedt voor zover nodig de kosten van openbaar vervoer 2e klas naar het ophaalpunt voor het vervangend vervoer.

3.6. Consument heeft – zonder dat ANWB hiertoe verplicht was – al voor het verstrijken van 48 uur na de pechmelding een huurauto ter beschikking gekregen om de terugrit naar huis te maken. Daarbij heeft ANWB aangegeven dat Consument de auto de volgende dag moest inleveren wanneer hij zijn auto in [naam land] ging ophalen. Hoewel Consument meermaals heeft aangegeven dat hij langer gebruik wenste te maken van de huurauto, heeft ANWB telkens laten weten dat hij hier geen recht op had. ANWB heeft Consument ook per sms eraan herinnerd dat de auto tijdig moest worden ingeleverd. Ondanks deze waarschuwingen heeft Consument ervoor gekozen om de auto later in te leveren. Dit komt voor rekening en risico van Consument.

3.7. Het feit dat de auto niet binnen 48 uur na de pechmelding was te repareren en de auto alsnog gerepatrieerd moest worden, maakt dit niet anders. In de Voorwaarden is duidelijk aangegeven dat ANWB bepaalt voor welke duur de auto beschikbaar wordt gesteld en dat ANWB hierbij kijkt naar de oorspronkelijk geplande terugkeerdatum. In dit geval heeft Consument aangegeven dat hij op weg was naar huis en zijn oorspronkelijke thuiskomst gepland stond op 27 juli 2018.

De stelling van Consument dat hij de dag daarna een aansluitende reis had geboekt brengt, daargelaten dat deze stelling niet door Consument is onderbouwd, niet mee dat deze aanvullende reis binnen de geplande einddatum, zoals de voorwaarden stellen, zou vallen.

3.8. De kosten voor het vervangend vervoer komen dus voor rekening van Consument. ANWB is niet gehouden dit te betalen.

Reparatie- en diagnosekosten

3.9. In artikel 18 van de Voorwaarden en op pagina 21 van de Voorwaarden is aangegeven dat:

*"**Let op!** 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."*

3.10. De stelling van Consument dat deze kosten door ANWB dienen te worden betaald, vindt geen steun in de Voorwaarden. Deze kosten komen op grond van de Voorwaarden voor rekening van Consument.

4. Conclusie

Op basis van het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat ANWB duidelijke afspraken met Consument heeft gemaakt over wanneer de huurauto moest worden ingeleverd. ANWB heeft Consument per telefoon en sms hier ook meermaals aan herinnerd. Ook ten aanzien van de reparatie- en diagnosekosten is de Commissie van mening dat - op grond van de Voorwaarden – geen reden bestaat om de kosten hiervan voor rekening van ANWB te laten komen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.