Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-130
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak	: 12 februari 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid

Samenvatting

Naturaverzekering. Consument klaagt over schade veroorzaakt door het advies van de Wegenwachtmonteur. 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 naturaverzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht. De Commissie stelt vast dat de klacht niet-behandelbaar is.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier, 2) het verweerschrift van de ANWB, 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de ANWB.

1.2 De zaak is op stukken beslist.

2. Beoordeling

Waar gaat het over?

2.1 Consument is lid van de Wegenwacht. De zoon van Consument heeft de Wegenwacht ingeschakeld toen hij met de auto van zijn vader met panne stil is komen te staan. De Wegenwacht van de ANWB heeft de zoon van Consument geadviseerd om de auto rustig naar huis te rijden. Volgens de monteur was er iets met het vliegwiel aan de hand en kon doorrijden geen kwaad. Na enkele honderd meters werd de auto, vanwege flinke klappen, weer stilgezet. Dezelfde monteur besloot toen de auto op transport te zetten. De reparateur waar de auto uiteindelijk naar toe is gebracht heeft verklaard dat er meer schade is ontstaan omdat er met de auto is doorgereden.

2.2 De ANWB stelt dat het korte stuk dat na de diagnose van de Wegenwacht is gereden nauwelijks tot geen invloed heeft gehad op de reparatiekosten, omdat de wijze van schadeherstel niet anders is geworden. De expert van ANWB heeft dit gebaseerd op foto's van de tandwielen en de lagers. Tevens geeft de ANWB aan dat het schadebedrag onvoldoende is onderbouwd.

2.3 Consument vordert € 600,-, nu er meer schade is ontstaan omdat er met de auto is doorgereden.

De klacht is niet behandelbaar

2.4 De Commissie stelt ambtshalve vast dat de Wegenwachtservice van de ANWB moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie aan de 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 naturaverzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht.

2.5 Consument klaagt over de kwaliteit van de pechhulpverlening door ANWB en meent als gevolg hiervan schade te hebben geleden. Nu Consument hiermee klaagt over de wijze waarop de prestatie in natura is verricht, is de klacht niet-behandelaar.

3. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

Tegen deze beslissing 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.