Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0870B

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

Datum uitspraak	17 december 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	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Einduitspraak. In de tussenuitspraak is geoordeeld dat ANWB de door de consument gevraagde pechhulp had moeten verlenen. Partijen hebben zich vervolgens nader uitgelaten over de (omvang van de) schade. De commissie oordeelt in de einduitspraak dat ANWB een bedrag van € 147,00 aan de consument moet vergoeden. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking.

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) de tussenuitspraak van de commissie; 2) de aanvullende reactie van de consument en 3) de aanvullende reactie van ANWB.

1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak al vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure niet-bindend is. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Na de tussenuitspraak hebben partijen nadere akten ingediend en zich uitgelaten over de omvang van de schade.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De commissie heeft bij tussenuitspraak met nummer 2025-0870A van 3 november 2025 (hierna: de tussenuitspraak) de eindbeslissing aangehouden. Voor de feiten, de vordering, de grondslag en het verweer verwijst de commissie naar deze tussenuitspraak.

2.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak – kort gezegd – geoordeeld dat de ANWB pechhulp aan de consument had moeten verlenen en door dit niet te doen toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering.

2.3 De commissie heeft partijen in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over de omvang van de schade en heeft iedere verdere beslissing aangehouden.

De vordering van de consument

2.4 De consument heeft aangevoerd dat zijn schade € 3.324,92 bedraagt, te vermeerderen met de wettelijke rente van 7 februari 2025. Dit bedrag bestaat uit de volgende posten:

- Kosten voor vervangend vervoer: € 96,90
- Kosten voor het vervoeren van banden: € 147,00
- Kosten garage: € 333,69 excl. BTW
- Tijdverlies van 16 uren á € 125,00 per uur: € 2.000,00 excl. BTW
- Inconveniënten schade : € 250,00

De reactie van ANWB

2.5 ANWB heeft in zijn reactie op de toelichting van de consument opnieuw betwist dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming en zich op het standpunt gesteld dat de consument geen schade heeft geleden.

2.6 ANWB maakt daarbij bezwaar tegen het feit dat de consument na de tussenuitspraak zijn vordering heeft gewijzigd, nu hij in beginsel een bedrag van € 1.200,00 aan schade heeft gevorderd.

2.7 Tenslotte stelt ANWB zich op het standpunt dat de consument onvoldoende heeft voldaan aan zijn schadebeperkingsplicht waardoor de schade onnodig hoog is opgelopen. Zo is hij niet naar de dichtstbijzijnde garage gereden, had hij ook de hulp van een sleepdienst kunnen inroepen of een andere personenauto kunnen huren om de banden te vervoeren. Volgens ANWB blijkt de door de consument gestelde schade niet uit de facturen die hij heeft overgelegd.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze einduitspraak moet de commissie een beslissing nemen over de schadevergoeding die ANWB aan de consument moet betalen.

3.2 ANWB heeft in zijn reactie op de toelichting van de consument opnieuw betwist dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming. Ook doet ANWB opnieuw een beroep op de schadebeperkingsplicht van de consument. De commissie gaat daar niet op in. Reeds bij tussenarrest is beslist dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming.

3.3 De consument heeft gesteld dat hij in verband met de toerekenbare tekortkoming van ANWB bepaalde kosten heeft gemaakt. De commissie zal deze hierna opsommen en puntsgewijs ook meteen oordelen of deze kosten voor vergoeding in aanmerking komen.

Kosten voor vervangend vervoer

3.4 De consument vordert een bedrag van € 96,90 voor vervangend vervoer. Dit bedrag staat op een door de consument aangeleverde 'werkplaatsfactuur' van een door de consument ingeschakeld autobedrijf. De commissie ziet echter niet hoe deze werkplaatsfactuur betrekking kan hebben op 'kosten van vervangend vervoer'. Onder het kopje 'werkzaamheden' staat immers: '211 Wielen (compleet) wisselen'. De factuur lijkt op die werkzaamheden te zien. De vordering wordt daarom afgewezen.

Kosten voor het vervoeren van de nieuwe banden

3.5 De consument heeft op 13 januari 2025 een bus (Renault Master G11) gehuurd voor het vervoeren van de nieuwe banden vanaf de garage waar de banden klaar lagen, naar de garage waar de banden verwisseld zouden worden. Dit blijkt uit de factuur van het door de consument ingeschakelde autobedrijf. Hiermee is een relatief gering bedrag van € 147,00 gemoeid. Deze kosten komen voor vergoeding in aanmerking.

Kosten van de werkzaamheden voor het heen en weer rijden van de banden

3.6 De consument vordert vergoeding van de kosten van de werkzaamheden bij een tweede autobedrijf voor het heen en weer rijden van banden voor een bedrag van € 333,69 excl. BTW. Deze kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. De commissie ziet het bedrag van € 333,69 terugkomen op een factuur van een autobedrijf. Vóór dit bedrag staat 'Werkplaatstarief'. De commissie kan met deze factuur en de toelichting van de consument hierop eenvoudigweg niet uit de voeten. Deze vordering wordt daarom eveneens afgewezen.

Vergoeding voor gederfde tijd

3.7 De consument vordert een vergoeding voor gederfde tijd. Hij begroot dit op € 2.000,00 totaal, namelijk in totaal 16 uren tegen een volgens de consument realistisch uurtarief van € 125,00 (naar de commissie begrijpt excl. BTW). Hij verwijst voor de totstandkoming van dit uurtarief naar twee uitspraken van Kifid: 1) GC 2022-049 en 2) GC 2023-081. De commissie heeft deze uitspraken niet kunnen vinden.

3.8 De commissie twijfelt er niet aan dat de consument de nodige inspanningen heeft moeten verrichten om de juiste banden onder zijn auto te verkrijgen. Verlies van tijd komt echter naar Nederlands recht niet zonder meer voor vergoeding in aanmerking.

Nu niet is gebleken dat de consument als zelfstandig ondernemer inkomsten is misgelopen, een onderbouwing van zijn daadwerkelijke uurtarief ontbreekt en het ook wel een beetje hoort bij het hebben van pech met de auto dat dingen moeten worden geregeld, wijst de commissie ook dit deel van de vordering af.

Inconveniëntenschade

3.9 Volgens de consument heeft Kifid in de onder 3.7 genoemde uitspraken ook overwogen dat immateriële schade of zogeheten “inconveniëntenschade” voor vergoeding in aanmerking kan komen indien de consument reëel ongemak, stress of frustratie heeft ondervonden als rechtstreeks gevolg van het handelen of nalaten van de financiële dienstverlener. De commissie wijst deze vordering af. Zulke schade komt naar Nederlands recht niet voor vergoeding in aanmerking. Als gezegd heeft Kifid de door de consument genoemde uitspraken niet kunnen vinden. Het begrip ‘inconveniëntenschade’ is overigens niet gangbaar onder juristen.

De wettelijke rente wordt toegewezen

3.10 De consument maakt aanspraak op vergoeding van de wettelijke rente per 7 februari 2025. ANWB betwist deze vordering niet. De vordering tot vergoeding van de wettelijke rente wordt dan ook toegewezen per 7 februari 2025.

Conclusie

3.11 De commissie oordeelt dat ANWB toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichting om pechhulp te verlenen en dat ANWB de schade van de consument ad € 147,00 moet vergoeden. ANWB moet daarnaast ook de wettelijke rente aan de consument vergoeden. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat ANWB een bedrag van € 147,00 aan de consument vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 7 februari 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl