

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-719 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak : 23 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering, nadat hij op vakantie pech kreeg met zijn camper. Door ANWB is vervangend vervoer geregeld. Vervolgens is schade ontstaan aan het vervangend vervoer. Het verhuurbedrijf verhaalt de herstelkosten op Consument. Consument stelt zich op het standpunt dat ANWB deze kosten moet vergoeden, omdat door een medewerkster van ANWB zou zijn toegezegd dat er op geen enkele wijze kosten aan Consument in rekening gebracht konden worden voor het vervangende vervoer. De Commissie stelt vast dat Consument op basis van de verzekeringsvoorwaarden geen recht heeft op vergoeding door ANWB van de herstelkosten die het verhuurbedrijf hem in rekening brengt. Consument heeft zijn stelling dat toezeggingen zouden zijn gedaan door een medewerkster van ANWB waarop hij mocht vertrouwen niet voldoende aannemelijk gemaakt, terwijl ANWB de stellingname van Consument gemotiveerd heeft betwist. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ANWB;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de reactie van ANWB.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft voor zijn camper met kenteken [Kenteken nr. I] bij ANWB een Camperverzekering (verder te noemen 'de verzekering') gesloten met ingangsdatum 9 juni 2017. De verzekering biedt WA-dekking.
- 2.2 Per 14 juni 2017 heeft Consument de verzekering uitgebreid met de volgende producten: Wegenwacht Europa Compleet en Kampeerauto Service Buitenland. Hierop zijn de Algemene voorwaarden 2017 (verder te noemen 'de Voorwaarden') van toepassing.
- 2.3 In de Voorwaarden staat -voor zover relevant- het volgende:

'Algemene voorwaarden

(...)

20 In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

(...)

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- U heeft een vervangende auto gekregen; dan komt er een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing.

(...)

p. 28 - Kampeerauto Service Buitenland

Alle hulp zoals wij hebben beschreven bij Wegenwacht Europa Instap (pag. 20 t/m 22) en Aanhangwagen Service Buitenland (pag. 27), maar daar waar 'aanhangwagen' staat, kunt u 'kampeerauto' lezen. (...) Uw kampeerauto is een auto waarvan de binnenruimte is ingericht voor het vervoer en verblijf van personen met vaste slaap- en kookgelegenheid.
(...)

Vervangende kampeerauto of vervangend verblijf – in combinatie met Wegenwacht Europa Compleet vergoeden wij de kosten voor een vervangende kampeerauto of vervangend verblijf zoals wij die hebben beschreven bij Aanhangwagen Service Buitenland (pag. 27).

p. 27 – (...)

Vervangende aanhangwagen of vervangend verblijf – in combinatie met Wegenwacht Europa (...) Compleet vergoeden wij de kosten voor een vervangende aanhangwagen of vervangend verblijf (...).

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. (...)

p. 24 – Wegenwacht Europa Compleet

(...)

Alle hulp zoals wij beschreven bij Wegenwacht Europa Standaard (pag. 23).

Aanvullend zijn de volgende diensten:

Vervangend vervoer service – Vervangend vervoer zoals wij beschreven hebben bij Wegenwacht Europa Standaard (pag. 23), maar in plaats van 21 dagen heeft u buiten Nederland recht op 35 dagen vervangend vervoer.

p. 23 – Wegenwacht Europa Standaard

(...)

Vervangend vervoer service – Het vergoeden van kosten van vervangend vervoer als wij hebben vastgesteld dat we uw auto ter plekke niet binnen 48 uur na uw melding weer aan het rijden krijgen.

(...)

Wij regelen, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto

- Voor de periode van maximaal 21 dagen
- En vergoeden van kosten voor afkoop eigen risico

(...)

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing (...).

- 2.4 Op 22 juli 2017 doet Consument een beroep op de verzekering, omdat hij met zijn camper is gestrand in Duitsland.
- 2.5 Door ANWB is op basis van de Voorwaarden vervangend vervoer geregeld, te weten een [Merk] en [Type auto] met kenteken [Kenteken nr. 2]. Verder te noemen [Merk]
- 2.6 Op 26 juli 2017 ondertekent Consument hiertoe een uitgifte- en inname overeenkomst met [Naam verhuurbedrijf] (verder te noemen 'het verhuurbedrijf'). In deze overeenkomst staat –voor zover relevant – het volgende vermeld:

'[Naam verhuurbedrijf] uitgifte- en inname overeenkomst

Genoemde gebruiker heeft toestemming om gedurende de overeengekomen periode en volgens de op de achterzijde van blad 4 vermelde voorwaarden het voertuig te gebruiken.
(...)

Uitgifte Datum: 26-7-17

Overeengekomen **datum terug**: 30-8-2017.

Hierbij machtig ik [Naam verhuurbedrijf] om de kosten en/of schade als bedoeld in de artikelen (...) 7.5 (...) van de huurvoorwaarden van mijn bank- of giro rekening of creditcard rekening af te schrijven.'

2.7 In artikel 7.5 van de huurvoorwaarden staat –voor zover relevant– het volgende:

‘7.5 – De huurder is volledig aansprakelijk voor de schade indien: de schade niet door de verzekeraar gedekt wordt, er sprake is van verwijtbare schade door onjuist gebruik van het voertuig (...). In bovenstaande situaties is aansprakelijkheid beperkt tot het Eigen Risico zoals genoemd in artikel 7. van deze overeenkomst niet van toepassing, maar zal verhuurder de daadwerkelijke schadekosten, inclusief bedrijfsschade in rekening brengen.’

2.8 Vervolgens meldt het verhuurbedrijf bij ANWB dat Consument heeft gebeld, omdat hij pech heeft met [Merk].

2.9 Op 15 september 2017 heeft [Naam expertisebedrijf] op verzoek van het verhuurbedrijf onderzoek verricht aan [Merk] in verband met koppelingschade. In het rapport staat -voor zover relevant- het volgende:

‘6. INTERVIEW BESTUURDER

Wij hebben op 18 september de bestuurder/huurder van het voertuig, [Naam Consument], gebeld.

(...)

Wij hebben gevraagd naar de omstandigheden waaronder de schade aan de koppeling is ontstaan. [Naam Consument] verklaarde het volgende. Op een camping in het buitenland heeft het voertuig op enig moment vastgezet in de modder. Op dat moment werd er gereden met een aangekoppelde caravan. Het voertuig is met behulp van derden los getrokken.

Tijdens een rit begon het voertuig te haperen en te roken. (...)

7. OORZAAK/CONCLUSIE

De door ons geconstateerde schade aan de koppeling en het tweemassavliegwiel is het gevolg van een ernstige overbelasting van de koppeling. Door de thermische overbelasting is aan de koppelingsdeken en het tweemassavliegwiel ernstige schade toegebracht.

De door ons geconstateerde schade is ontstaan als gevolg van ernstige overbelasting van de koppeling en geen gevolg van een (langzaam) inwerkend proces. Aangezien het bedieningscomponenten zoals het koppelingspedaal, het druklager en de drukgroep naar behoren hebben gefunctioneerd, is de overbelasting het gevolg geweest van onjuist of onoordeelkundig gebruik van de koppeling. Dit is de bestuurder aan te rekenen.

(...)

9. SCHADEVASTSTELLING

(...)

De herstelkosten werden begroot op **€ 1.888,16 (excl. BTW).**’

2.10 [Merk] is uiteindelijk hersteld voor een bedrag van € 2.246,43.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat ANWB het bedrag van € 2.806,01 zijnde de herstelkosten die het verhuurbedrijf aan hem in rekening brengt inclusief incassokosten, vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument de volgende argumenten aan:

- Voordat het vervangend vervoer geleverd werd, is meerdere malen telefonisch aan een medewerkster van ANWB genaamd [Naam medewerkster], gevraagd of extra kosten aan Consument in rekening gebracht konden worden. Hierop is telkens geantwoord dat onmogelijk kosten aan het vervangend vervoer verbonden konden worden, zelfs in geval van schade door eigen schuld.
- Door de medewerkster van ANWB is telefonisch medegedeeld dat het vervangend vervoer allrisk verzekerd is, zonder enige vorm van eigen risico. Bij schade ontstaan door de schuld van Consument kunnen op hem geen kosten verhaald worden.
- Als kenbaar was gemaakt dat wel op enigerlei wijze bij Consument kosten in rekening gebracht zouden kunnen worden, dan had Consument de overeenkomst met het verhuurbedrijf niet getekend.
- Consument mag vertrouwen op de mededelingen die de medewerkster van ANWB heeft gedaan.

Verweer ANWB

3.3 ANWB heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Primair

- De klacht is niet behandelbaar ex. artikel 2.1 sub j van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder te noemen 'het Reglement'), omdat de klacht ziet op de wijze waarop bij een natura verzekeringsovereenkomst de prestatie in natura wordt verricht. Consument klaagt immers over de voorlichting die hij heeft gekregen alsmede de voorwaarden waaronder [Merk] aan hem ter beschikking is gesteld.

Subsidiar

- Op verschillende plekken in de verzekeringsvoorwaarden wordt verwezen naar de omstandigheid dat bij gebruik van vervangend vervoer een overeenkomst tot stand komt tussen verzekerde en het verhuurbedrijf. Ook volgt uit de voorwaarden dat ANWB niet aansprakelijk is in dit verband.

- Consument is gebonden aan de overeenkomst die hij met het verhuurbedrijf is aangegaan en waarvoor hij getekend heeft.
- ANWB is geen partij bij (de totstandkoming van) de overeenkomst tussen Consument en het verhuurbedrijf en kan om die reden ook geen toezeggingen doen over de vraag of in geen enkel denkbaar scenario schade aan de gebruiker van het vervangend vervoer in rekening kan worden gebracht.
- Het is niet aannemelijk dat een medewerker van ANWB Consument een toezegging heeft gedaan. Hiervan is ook niets terug te vinden in de notities van het hulpverleningsdossier. Evenmin is een medewerkster met de naam [Naam medewerkster] bij de Alarmcentrale werkzaam geweest.
- In de interne werkinstructie van ANWB zijn geen aanknopingspunten te vinden voor de stelling van Consument dat hij niet met kosten geconfronteerd kon worden. Evenmin volgt hieruit dat sprake zou zijn van een allrisk verzekering waarbij een huurder vrij zou blijven van enig schadeverhaal.

4. Beoordeling

De behandelbaarheid

- 4.1 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 verzekeringsovereenkomst.
- 4.2 De Commissie stelt vast het Wegenwacht Europa Compleet Pakket en het Kampeerauto Service Pakket moeten worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie aan Verzekeraar 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 niet. Zijn klacht ziet erop dat het verhuurbedrijf hem reparatiekosten van [Merk] in rekening brengt, terwijl een medewerkster van ANWB zou hebben laten weten dat daarvan geen sprake zou kunnen zijn. De Commissie is dan ook van oordeel dat de klacht behandelbaar is.

Het inhoudelijke oordeel

- 4.3 Nu de klacht behandelbaar is dient de Commissie vervolgens de vraag te beantwoorden of ANWB de kosten die het verhuurbedrijf aan Consument in rekening brengt, dient te vergoeden.
- 4.4 Voordat deze vraag beantwoord wordt, stelt de Commissie vast dat geen eigen risico voor rekening van Consument komt.

Het vergoeden van de kosten voor afkoop eigen risico is begrepen in het Wegenwacht Europa Compleet Pakket dat Consument bij Verzekeraar heeft afgesloten. De Commissie gaat hier dan ook vanuit.

- 4.5 Bij de beantwoording van de vraag of ANWB gehouden is tot vergoeding van de kosten die het verhuurbedrijf aan Consument in rekening brengt, geldt als uitgangspunt datgene wat tussen partijen is afgesproken; oftewel datgene dat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.
- 4.6 Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat ANWB niet aansprakelijk is voor schade die is ontstaan als gebruik wordt gemaakt van vervangend vervoer. Uit artikel 20 volgt dat in die situatie een overeenkomst tot stand komt tussen Consument en het verhuurbedrijf en dat de voorwaarden van die overeenkomst op de relatie tussen Consument en het verhuurbedrijf van toepassing zijn. Daarnaast staat op meerdere plaatsen in de van toepassing zijnde voorwaarden met betrekking tot vervangend vervoer de volgende tekst:
- 'Let op!** U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. (...).'
- 4.7 In de huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf staat in artikel 7.5 vervolgens dat:
- 'De huurder is volledig aansprakelijk voor de schade indien: de schade niet door de verzekeraar gedekt wordt, er sprake is van verwijtbare schade door onjuist gebruik van het voertuig (...). In bovenstaande situaties is aansprakelijkheid beperkt tot het Eigen Risico zoals genoemd in artikel 7. van deze overeenkomst niet van toepassing, maar zal verhuurder de daadwerkelijke schadekosten, inclusief bedrijfsschade in rekening brengen.'
- 4.8 Door [Naam Expertisebedrijf] is vastgesteld dat de ontstane schade aan [Merk] is toe te rekenen aan de bestuurder, zijnde Consument.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument op grond van de Voorwaarden geen recht heeft op vergoeding door ANWB van de kosten die het verhuurbedrijf aan hem in rekening brengt. Uit de voorwaarden volgt immers dat in de situatie dat sprake is van vervangend vervoer een overeenkomst tot stand komt met het verhuurbedrijf en dat de voorwaarden van het verhuurbedrijf hierop van toepassing zijn.
- 4.10 Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat een medewerkster van ANWB meermalen telefonisch heeft toegezegd dat in geen enkel denkbaar scenario kosten aan hem in rekening gebracht zouden kunnen worden, ook niet als er schade zou ontstaan aan het vervangend vervoer door toedoen van Consument, overweegt de Commissie als volgt.

ANWB heeft gemotiveerd betwist dat een dergelijke toezegging aan Consument is gedaan. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast op Consument om aan te tonen dat deze toezegging wel is gedaan. De enkele stelling van Consument is onvoldoende om aannemelijk te oordelen dat die toezeggingen zijn gedaan.

- 4.11 Uit de door ANWB overgelegde notities uit het dossier van Consument volgt dat er op 25 juli 2017 contact is geweest met ANWB over het aanleveren van vervangend vervoer. Hieruit volgt niet dat door de medewerkers die Consument te woord hebben gestaan, van wie overigens geen de naam [Naam medewerkster] draagt, mededelingen zijn gedaan die erop zouden kunnen wijzen dat in geen enkel denkbaar scenario kosten aan Consument in rekening gebracht zouden kunnen worden. Daarnaast volgt uit een interne werkinstructie die ANWB hanteert voor zijn medewerkers bij de vraag hoe een huurauto is verzekerd evenmin dat geen kosten in rekening kunnen worden gebracht aan Consument ofwel dat sprake zou zijn van een allrisk verzekering.
- 4.12 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat ANWB de claim van Consument mocht afwijzen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.