

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-736
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak : 28 november 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Partijen twisten over de vraag of ANWB gehouden is de kosten van de verzekeringspremie en wegebelasting van het voertuig te vergoeden nu Consument deze later dan gewenst, heeft kunnen schorsen als gevolg van een gesloten aangewezen garage en een verloren kentekenbewijs. Uit de overgelegde stukken begrijpt de Commissie dat door het (onverwachts) voor langere tijd gesloten zijn van de door Consument aangewezen garage tussen partijen enige onduidelijkheid is ontstaan over de verblijfplaats van het voertuig, terwijl bovendien – vervelend genoeg - het kentekenbewijs tijdens de repatriëring is kwijtgeraakt. De Commissie is evenwel van oordeel dat dit alles weliswaar ongelukkig is, maar onvoldoende om ANWB gehouden te achten de verzekeringspremie en de wegebelasting te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 30 oktober 2017;
- het verweerschrift van ANWB;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ANWB.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn tweemaal voor een hoorzitting opgeroepen. Consument heeft beide keren voor aanvang van de zitting aangegeven verhinderd te zijn. Naar aanleiding hiervan heeft de Commissie besloten de zaak op grond van de stukken te beslissen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De partner van Consument heeft een lidmaatschap bij ANWB afgesloten. Op 23 juli 2017 heeft Consument autopech gekregen in [Naam Land]. Het voertuig kon niet ter plaatse worden gerepareerd en is in opdracht van ANWB getransporteerd naar Nederland. Consument heeft de sleutels en het kentekenbewijs in het voertuig achtergelaten.
- 2.2 Op 1 augustus 2017 is het voertuig in Nederland afgeleverd. Op 11 september 2017 was de door Consument aangewezen garage geopend. Tot die tijd heeft het voertuig in een depot in [Naam Plaats] gestaan. Op 12 september 2017 is het voertuig bij de garage afgeleverd.
- 2.3 Consument heeft het kenteken van het voertuig geschorst van 16 oktober 2017 tot en met 15 maart 2018.
- 2.4 Tijdens de repatriëring van het voertuig is het kentekenbewijs verloren geraakt. De kosten voor een nieuw kentekenbewijs zijn door ANWB op 14 november 2017 vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van 600 euro bestaande uit de verzekeringspremie en wegenbelasting voor het voertuig over drie maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
 - Consument is bij het inleveren van het voertuig niet genoodzaakt om door te geven dat zij voornemens is het kenteken van het voertuig te schorsen. Consument ging er van uit dat het voertuig gewoon kon worden afgeleverd en wist niet dat de aangewezen garage was gesloten.
 - Consument heeft meerdere malen met ANWB gebeld om te vragen waar het voertuig was. ANWB wist dit ook niet. Het voertuig is zes weken lang kwijt geweest.
 - Op 8 september 2017 was Consument terug in Nederland, maar ANWB wist toen nog steeds niet waar het voertuig was. Een week later is het voertuig gevonden in het depot. Het is de schuld van ANWB dat onbekend was waar het voertuig was vanaf de dag van de levering. ANWB had dit moeten weten.
 - Consument wilde het voertuig na inlevering bij de garage direct schorsen. Dit heeft Consument niet kunnen doen omdat zij niet wist waar de auto was. Ook is het kentekenbewijs kwijtgeraakt, waardoor Consument de auto niet kon schorsen. Consument heeft de auto op 16 oktober 2017 geschorst.

Verweer ANWB

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

- Nadat Consument op 23 juli 2017 autopech in [Naam Land] heeft gehad, is de repatriëring van het voertuig verlopen zoals overeengekomen. Op 1 augustus 2017 is het voertuig afgeleverd in Nederland. Omdat de door Consument aangewezen garage gesloten bleek tot 11 september 2017, heeft het voertuig voor langere tijd in het depot gestaan. Zodra de aangewezen garage weer was geopend, is het voertuig direct daar naartoe vervoerd.
- Op of omstreeks 11 september 2017 heeft ANWB het voertuig van Consument bij een garage van haar keuze laten afleveren; vanaf dat moment stond het Consument vrij om te beschikken over het voertuig. Dat de betreffende garage veertien dagen was gesloten is een omstandigheid die niet aan ANWB kan worden toegerekend en ligt in de risicosfeer van Consument.
- De kosten voor het vervangen van het kentekenbewijs zijn door ANWB vergoed aan Consument.
- Op 15 augustus 2017 heeft ANWB telefonisch met Consument erover gesproken dat het voertuig nog niet bij de garage was aangekomen, omdat die gesloten bleek tot 11 september 2017. ANWB had Consument destijds kunnen informeren over de huidige locatie van het voertuig.
- Consument heeft ANWB niet laten weten dat zij destijds het voornemen had het kenteken te schorsen. Zelfs als ANWB hiermee bekend zou zijn geweest, zou dit voor de inhoudelijke afwikkeling van de hulpverlening niet hebben uitgemaakt. ANWB heeft immers aan de wens van Consument voldaan om het voertuig bij een garage van haar keuze af te laten leveren.
- Het is uiteraard vervelend dat nu juist een tevreden lid deze ongemakken overkomt. ANWB heeft overeenkomstig de voorwaarden uitvoering gegeven aan de verleende diensten. De omstandigheden geven geen aanleiding om de gevorderde verzekeringspremie en wegenbelasting aan Consument te vergoeden. Deze kosten komen voor rekening van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen twisten over de vraag of ANWB gehouden is de kosten van de verzekeringspremie en wegenbelasting van het voertuig te vergoeden nu Consument deze later dan gewenst, heeft kunnen schorsen als gevolg van de gesloten aangewezen garage en het verloren kentekenbewijs.
- 4.2 Consument stelt er niet over geïnformeerd te zijn dat aangewezen garage was gesloten en dat voor zowel haar als ANWB onbekend was waar het voertuig zich bevond na repatriëring naar Nederland. ANWB stelt daarentegen dat hij op 15 augustus 2017 met Consument heeft gesproken en heeft medegedeeld dat de garage was gesloten tot 11 september 2017 en aan de wens van Consument heeft voldaan door het voertuig bij een garage van haar keuze af te laten leveren.

- 4.3 De Commissie overweegt dat tussen partijen niet in geschil is dat het voertuig is afgeleverd bij een door Consument aangewezen garage. Tevens staat vast het kentekenbewijs tijdens de repatriëring is kwijtgeraakt en ANWB de kosten voor een nieuw kentekenbewijs heeft vergoed.
- 4.4 Uit de overgelegde stukken begrijpt de Commissie dat door het (onverwachts) voor langere tijd gesloten zijn van de door Consument aangewezen garage tussen partijen enige onduidelijkheid is ontstaan over de verblijfplaats van het voertuig, terwijl bovendien - vervelend genoeg - het kentekenbewijs tijdens de repatriëring is kwijtgeraakt. De Commissie is evenwel van oordeel dat dit alles weliswaar ongelukkig is, maar onvoldoende om ANWB gehouden te achten de verzekeringspremie en de wegenbelasting te vergoeden. De Commissie wijst de vordering af.

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.