

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-767  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V. h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 december 2018  
Aard uitspraak : Niet bindend advies

**Samenvatting**

Afhandeling van pechhulp door de alarmcentrale van de verzekeraar. De alarmcentrale is een hulppersoon van de verzekeraar. De handelwijze van de alarmcentrale komt voor rekening en risico van de verzekeraar. Op basis van het dossier komt de Commissie tot het oordeel dat de schademelding niet op de meest adequate wijze is behandeld. Ten aanzien van het verzoek om vervangend vervoer is de alarmcentrale onvoldoende duidelijk geweest over de mogelijkheid hiertoe en het tijdstip waarop dat beschikbaar zou kunnen zijn. De wijze van communiceren van consument heeft echter een efficiënte communicatie niet bevorderd. De handelwijze van de alarmcentrale is naar het oordeel van de Commissie niet dusdanig verwijtbaar dat kan worden vastgesteld dat de verzekeraar de afspraken uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen. De Commissie is met de verzekeraar van oordeel dat de gevorderde kosten inderdaad niet onder de dekking van de verzekering vallen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. Verzekeraar heeft bij zijn aansluiting bij Kifid gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie heeft beide partijen uitgenodigd voor een hoorzitting. Verzekeraar heeft bij e-mail van 11 juli 2018 geantwoord geen gehoor te zullen geven aan de uitnodiging van de Commissie. De Commissie heeft in overleg met Consument besloten om de hoorzitting niet door te laten gaan. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De echtgenote van Consument heeft ten behoeve van het gezin een doorlopende reisverzekering afgesloten. Hierbij zijn de modules bagage, extra kosten, autopech en medische kosten meeverzekerd. Op de verzekeringsovereenkomst zijn de 'Algemene voorwaarden P2014.1' en 'Doorlopende reis P2014.1' van toepassing. Op het polisblad staat onder het kopje Hulpverlening het telefoonnummer van de alarmcentrale en de Alarmservice Buitenland vermeld.

2.2 In Artikel 7 van de Algemene Verzekeringvoorwaarden staat onder andere het volgende vermeld: (...)

“De verplichtingen van Promovendum zijn de volgende:

- a. zodra u melding doet van het voorval, direct alle hulp in te schakelen die op dat moment noodzakelijk is;
- b. advies aan u uit te brengen op welke wijze de schade zo snel mogelijk geregeld kan worden; (...)

2.3 In de module Autopech in de Verzekeringvoorwaarden doorlopende reisverzekering is bepaald dat bij het defect raken van het motorvoertuig door een oorzaak van buitenaf of door een mechanisch gebrek en dit defect niet binnen twee werkdagen gerepareerd kan worden, de huur van een soortgelijk voertuig door Verzekeraar wordt vergoed.

Onder artikel 9 sub c van voornoemde voorwaarden staat vermeld:

“Bijzondere verplichtingen bij het uitvallen van de bestuurder of het motorrijtuig  
Verzekerde dient:

“(…)

- c. indien vrije beschikking over het rijtuig zou worden verhinderd ten gevolge van niet betaald zijn van reparatie (...), de door Promovendum aangewezen alarmcentrale daaromtrent nauwkeurig voor te lichten en deze in het bezit te stellen van de nodige geldmiddelen tot betaling van dergelijke rekeningen. Indien en voor zover dat niet het geval zou zijn, komen de daarvoor gemaakte extra kosten voor de rekening van verzekerde.”

Onder artikel 5 Schade sub c. Alarmcentrale Promovendum is opgenomen:

1. In alle gevallen waar hulp als gevolg van een gedekt onzeker voorval nodig is en in ieder geval wanneer een beroep gedaan dient te worden op de module B Extra Kosten, C Autopech of D Medische kosten van deze verzekering, is verzekerde verplicht onmiddellijk contact op te nemen met de alarmcentrale van Promovendum.
2. Kosten gemaakt zonder overleg en goedkeuring van deze alarmcentrale worden nimmer vergoed.
3. Wanneer als gevolg van een gedekt onzeker voorval een (terug)reis door de alarmcentrale georganiseerd wordt, zal de alarmcentrale een treinbiljet ter beschikking stellen of, als deze (terug)reis langer duurt dan twaalf uur een vliegticket.

4. De alarmcentrale is vrij in de keuze van degenen die zij bij de hulpverlening inschakelt.
  5. Waar nodig zal de alarmcentrale garanties eisen voordat zij hulp verleent.
- 2.4 Consument en zijn echtgenote en hun drie kinderen van (toen) 7,5 en 1 jaar gingen met de auto op vakantie naar [Naam land]. Consument kreeg autopech op dinsdag 29 augustus 2017 nabij het plaatsje [Plaatsnaam 1] in [Naam land]. Deze plaats bevindt zich 2 uur rijden van de vakantiebestemming. Consument schakelt rond 16.47 de alarmcentrale van Verzekeraar in. Hij verzoekt om een leenauto of om een hotel in de buurt. Vanuit de alarmcentrale wordt een taxi geregeld. De auto van Consument wordt met een takelwagen weggesleept. Om 20.15 arriveert een taxi die het gezin naar de vakantiebestemming rijdt waar zij omstreeks 22.30 aankomen.
- 2.5 De volgende dag (woensdag) neemt Consument enkele keren contact op met de alarmcentrale met de vraag wanneer de auto klaar is, wat de kosten zijn en waar de auto zich bevindt. De garage geeft aan dat de auto vrijdag of wellicht donderdagnmiddag klaar is. Op donderdag 31 augustus 2017 heeft Consument getracht zelf een auto te huren. Consument ontvangt de volgende dag, vrijdag 1 september 2017, van de alarmcentrale het bericht dat de auto is gerepareerd en de kosten voor reparatie € 742,- euro zijn. Consument geeft geen akkoord voor de reparatie omdat de kosten volgens hem in Nederland ongeveer € 500,- zijn. Het aanbod van Verzekeraar om het verschil van € 242,- te betalen wordt door Consument afgewezen. De auto wordt niet vrijgegeven door de garage en Verzekeraar regelt een hotel en taxirit naar het hotel in de plaats waar de garage zich bevindt. Zaterdag 2 september 2017 krijgt Consument via Verzekeraar een huurauto. De volgende dag zijn Consument en zijn gezin teruggedreden naar Nederland en hebben hun auto ingeleverd in [Plaatsnaam 2] en deze omgeruild voor een andere huurauto. De auto van Consument wordt enkele dagen later bij Consument thuis afgeleverd.
- 2.6 Na thuiskomst dient Consument een klacht in bij Verzekeraar. Verzekeraar bericht Consument dat hij uit de verzekering reeds een taxivergoeding van € 104,51 heeft ontvangen. Verder bericht hij als volgt:
- “Daarnaast hebben wij een toezegging gedaan van € 242,30 aan reparatiekosten, die wij zullen honoreren. (...) Volgens de alarmcentrale was uw auto gerepareerd en heeft u de terugreis niet met eigen auto kunnen ondernemen omdat u de reparatiekosten niet wilde voldoen. In deze situatie bestaat geen dekking voor het verslepen voor de auto naar Nederland en de daarmee gepaard gaande autohuurkosten. Desondanks zijn wij gelet op de vervelende situatie bereid om de transportkosten en autohuurkosten te vergoeden. Tevens zullen wij als tegemoetkoming voor de ongemakken, aanvullende brandstofkosten en aanvullende € 300,- aan u uitkeren (...).”
- 2.7 Partijen zijn het niet eens geworden over een oplossing van de klacht van Consument hetgeen heeft geleid tot de onderhavige klachtprocedure.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.000,-. Deze vordering betreft in ieder geval de onterechte factuur van € 740,-. Voor het overige is de vordering opgebouwd uit de volgende extra kosten; langer verblijf in [Naam land], reiskosten van en naar [Plaatsnaam 5] [Plaatsnaam 1], terugreis via [Plaatsnaam 3], naar [Plaatsnaam 4] om de hond op te halen en daarna naar [Provincie], belkosten, het niet hebben van een auto gedurende een week, kosten openbaar vervoer en kosten om de week vakantie opnieuw te doen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De begeleiding (de alarmdienst) van Verzekeraar was afwezig en niet voldoende. Verzekeraar doet niet wat zij belooft. Daarom moet Verzekeraar de door Consument geleden schade vergoeden.

3.3 Consument voert hiertoe - samengevat weergegeven - de volgende argumenten aan.

- Het doel van een reisverzekering is ontzorgen, zodat alles wordt geregeld bij problemen op reis. De belofte van de Verzekeraar 'op reis zonder zorgen' is niet nagekomen. Consument en zijn gezin hebben dagen in onzekerheid gezeten en overal achteraan moeten bellen.
- De alarmcentrale van Verzekeraar had moeten zorgen voor een correcte garage. Consument heeft ook geen toestemming gegeven voor een dure reparatie, waardoor hij de rekening niet heeft voldaan. Consument is aantoonbaar opgelicht omdat de reparatie in Nederland goedkoper was.
- Er had voor vervangend vervoer moeten worden gezorgd. Dat Consument daarvoor een creditcard nodig had, staat niet in de verzekeringsvoorwaarden.
- Doordat Consument en zijn gezin niet zijn ontzorgd, dient er immateriële schadevergoeding te worden betaald.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.4 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Volgens de verzekeringsvoorwaarden komen alleen de daadwerkelijk gemaakte kosten als gevolg van de gebeurtenis voor vergoeding in aanmerking. De kosten voor een nieuwe vakantie en vergoeding van immateriële schade kunnen daarom niet worden vergoed.
- De gevorderde vergoeding voor het ontbreken van de auto in Nederland valt niet onder de dekking van de verzekering omdat in Nederland de reis al was geëindigd.
- Verzekeraar heeft reeds de volgende kosten voldaan: € 104,51 voor een taxinota.

Een bedrag van € 1.666,06 voor hotelovernachtingen, repatriëring van het voertuig en de kosten voor vervangend vervoer. Een bedrag van € 253,27 voor de stalling- en transportkosten en een bedrag van € 605,- voor het transport van het voertuig. Voorts heeft Verzekeraar geheel onverplicht een bedrag van € 542,30 betaald waarvan € 242,30 was bedoeld als de bijdrage in de reparatiekosten en € 300,- voor brandstof- en telefoonkosten en een vergoeding voor het ongemak.

- De transportkosten zijn door Verzekeraar gemaakt omdat Consument weigerde de kosten van de reparatie te betalen, alhoewel Verzekeraar geheel onverplicht een bijdrage in de reparatiekosten wilde voldoen. Gelet op de verplichting die Consument heeft volgens artikel 9 onder c van de module Autopech, zouden de transportkosten voor rekening van Consument moeten komen omdat hij gehouden was om de kosten voor de reparatie te betalen. Verzekeraar heeft derhalve geheel onverplicht een bedrag van € 1.836,90 aan Consument betaald.
- Verzekeraar betreurt dat Consument een vervelend gevoel aan zijn vakantie heeft overgehouden. Een pechgeval of een andere onvoorziene omstandigheid zal in veel gevallen leiden tot een gevoel van ongenoegen bij een verzekerde. De alarmcentrale heeft zich voldoende ingezet om het ongemak van Consument en zijn gezin zo veel mogelijk te beperken.
- De handelwijze van de alarmcentrale en diens hulppersonen komen voor rekening en risico van Verzekeraar.

#### **4. Beoordeling**

4.1 In het klachtdossier heeft Consument nadrukkelijk aangegeven dat zijn klacht er met name in is gelegen dat Verzekeraar hem niet (voldoende) heeft ontzorgd en daarover een belofte heeft gedaan. Dit is de hoofdtaak van Verzekeraar. De Commissie ziet dit anders. De tekst “belofte op reis zonder zorgen” is in de gegeven omstandigheden wervend van aard en bevat een algemene, niet-juridisch bindende uitlating. De Commissie zal anders dan Consument aanvoert toetsen aan de hand van de polis en de toepasselijke voorwaarden of Verzekeraar aan de afspraken in de verzekeringsovereenkomst heeft voldaan. Daarbij acht zij artikel 7 van de algemene voorwaarden en artikel 5 Schade sub c. Alarmcentrale Promovendum zoals weergegeven onder overweging 2.2 en 2.3 in het bijzonder van belang.

4.2 Op basis van het dossier komt de Commissie tot het oordeel dat de schademelding niet op de meest adequate wijze is behandeld. Hieraan liggen meerdere factoren ten grondslag, welke niet allemaal in de invloedssfeer van Verzekeraar liggen: de alarmcentrale dient ter plaatse lokale hulpdiensten in te schakelen en er is sprake van een taalbarrière.

Ten aanzien van het verzoek om vervangend vervoer is de alarmcentrale onvoldoende duidelijk geweest over de mogelijkheid hiertoe en het tijdstip waarop dat beschikbaar zou kunnen zijn. De Commissie kan zich echter niet aan de indruk onttrekken dat een en ander mede is ingegeven door de communicatie met Consument. Consument heeft zeer veelvuldig en ook zonder het antwoord van de alarmcentrale af te wachten, contact opgenomen met de alarmcentrale en de garage, hetgeen efficiënte communicatie niet heeft bevorderd.

4.3 Zoals hiervoor overwogen kan diens handelwijze ten aanzien van het vervangend vervoer, de alarmcentrale worden aangerekend. Verzekeraar kan verantwoordelijk worden gehouden voor het doen (en nalaten) van zijn hulppersoon, in casu de alarmcentrale. De handelwijze van de alarmcentrale is naar het oordeel van de Commissie niet dusdanig verwijtbaar dat kan worden vastgesteld dat Verzekeraar de afspraken uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen. Anders dan Consument stelt ligt de keuze voor de garage op basis van de verzekeringsvoorwaarden bij de alarmcentrale. Voorts neemt de Commissie in aanmerking dat Verzekeraar kosten heeft gemaakt voor het terugbrengen van de auto en vervangend vervoer terwijl de auto van Consument tijdig voor vertrek gereed was en het volgens de polisvoorwaarden op de weg van Consument had gelegen om de kosten voor de reparatie te voldoen.

4.4 Door Verzekeraar wordt gemotiveerd betwist dat de gevorderde kosten onder de dekking van de verzekering vallen. Consument heeft het tegendeel niet nader onderbouwd. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat de gevorderde kosten inderdaad niet onder de dekking van de verzekering vallen. De conclusie is dat er geen aanleiding is om Verzekeraar te veroordelen tot betaling van de gevorderde kosten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **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.*