

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-156 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ANWB B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak : 4 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat het Wegenwacht Europa Standaard pakket moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie 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 over de kwaliteit van de pechhulpverlening door ANWB en meent als gevolg hiervan verschillende kosten te hebben gemaakt. Nu Consument hiermee klaagt over de wijze waarop de prestatie in natura is verricht, is de klacht niet-behandelbaar.

1. 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 d.d. 1 september 2018.
- het verweerschrift van ANWB;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ANWB.

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

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 bij ANWB een Wegenwacht Europa Standaard pakket afgesloten, dat recht geeft op hulp bij pech onderweg binnen het dekkingsgebied Europa.

Hierop zijn de Algemene Voorwaarden 2018 (hierna Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

2. Wegenwacht Service:

Wat bedoelen we met?

(...)

Pagina 10 - Vervangend vervoer service

Het bieden van een vervangende auto of vervangend vervoer vanaf het moment dat wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig niet direct (Wegenwacht Nederland) of binnen 48 uur (Wegenwacht Europa of Europa Plus) weer aan het rijden krijgen.

(...)

3. Algemene Voorwaarden

Wegenwacht Service

Hierna beschrijven wij bovenstaande producten als Wegenwacht Service, tenzij anders aangegeven. Om Wegenwacht Service te kunnen afsluiten is het lidmaatschap van de vereniging ANWB vereist.

(...)

Pagina 24 - Wegenwacht Europa Standaard

(...)

Vervangend vervoer service — *Het vergoeden van kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig ter plekke niet binnen 48 uur na uw melding weer aan het rijden krijgen. Het betreft situaties waarin:*

- *u bent met uw voertuig in één van de landen van het dekkinggebied; én*
- *dit gebeurt in de periode vanaf de dag van vertrek uit Nederland naar uw bestemming in het buitenland tot en met de geplande einddatum van uw reis.*

(...)

- 2.2 Op 4 augustus 2018 heeft Consument in [Naam land] pech gekregen met zijn auto. ANWB heeft [Naam bedrijf] ingeschakeld om pechhulp te verlenen. [Naam bedrijf] heeft de auto naar een garage afgesleept. De dag erna heeft Consument een auto gehuurd en is met deze auto naar huis gereden. Op 6 augustus 2018 heeft de garage aan ANWB laten weten dat de auto was gerepareerd. Op diezelfde dag heeft Consument het bericht gekregen dat de auto was gerepareerd. Op 7 augustus 2018 heeft Consument de auto in [Naam land] opgehaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 1101,82. Hij onderbouwt dit bedrag als volgt:

- Huurauto € 622,86
- Hotel € 138,-
- Taxi € 81,-
- Extra brandstof € 142,65
- Reparatiekosten garage € 117,31

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat ANWB is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft met zijn 2 jonge kinderen 4 uur op de hulpverlening van [Naam bedrijf] moeten wachten in de brandende zon.
- De monteur van [Naam bedrijf] heeft niet naar de auto gekeken en direct weggesleept. Consument had het gevoel en de indruk dat de monteur er geen zin in had en heeft Consument en zijn gezin aan hun lot overgelaten.
- [Naam bedrijf] had Consument eenvoudig verder kunnen helpen om zijn weg te vervolgen. De monteur had de koelvloeistof kunnen bijvullen en kunnen testen of verder rijden mogelijk was. Ook is dit niet gebeurd nadat de auto naar een veiliger plek was gesleept.
- Na dit alles wilde Consument niet nog eens 48 uur wachten. De kinderen van Consument waren bovendien aardig overstuur.
- Tijdens zijn verblijf in het hotel heeft Consument gesproken met mensen die op een later moment pech hadden gekregen, maar wel binnen een uur door [Naam bedrijf] zijn geholpen.

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. De klachten van Consument zien hoofdzakelijk op de wijze waarop de dienstverlening door ANWB heeft plaatsgevonden. De klacht dient dan ook op deze grond buiten behandeling te blijven.

Subsidiar

- Het is juist dat de hulpverlening langer op zich heeft laten wachten dan de reactietijd waarnaar ANWB streeft. ANWB spant zich tot het uiterste in om haar leden zo snel mogelijk van de juiste hulp te voorzien. ANWB is voor pech in het buitenland afhankelijk van hulp via haar samenwerkingspartners, in casu [Naam bedrijf]. ANWB kan derhalve geen garanties geven omtrent de aanrijdtijd. Bovendien betreft het hier een pechgeval in het hoogseizoen, waardoor de hulpverlening langer op zich heeft laten wachten dan wenselijk is.
- Het is achteraf moeilijk te beoordelen of het euvel langs de kant van de weg verholpen had kunnen worden. Uit het dossier valt af te leiden dat de oververhitting van de motor meerdere oorzaken kon hebben, waardoor nader onderzoek noodzakelijk was en het lid zonder dit onderzoek niet op een veilige wijze zijn weg kon vervolgen. Voorts heeft de garage ook niet direct de oorzaak kunnen achterhalen en is naar verschillende mogelijke oorzaken gekeken, namelijk lekkage in het koelsysteem of luchtbel in het koelsysteem. Er was derhalve uitgebreider onderzoek nodig. Het was niet zo eenvoudig om de oorzaak te achterhalen zoals Consument nu doet voorkomen.
- Sleutelhulp langs de kant van de weg wordt verleend indien dit mogelijk is en het voor het lid verantwoord is om zijn reis met de auto te vervolgen. Kennelijk is [Naam bedrijf] tot de conclusie gekomen dat er geen sleutelhulp kon worden verleend, in verband waarmee de auto naar een garage in de buurt is gesleept. Gezien het feit dat ook de garage niet direct een diagnose kon stellen, heeft ANWB geen reden om aan te nemen dat de dienstverlening via en van [Naam bedrijf] ontoereikend was.
- ANWB spant zich in om de hulpverlening zo snel mogelijk te laten plaatsvinden en met inachtneming van alle feiten en omstandigheden. Echter, een langere wachttijd dan gemiddeld geeft niet zonder meer recht op compensatie. Het wegenwachtpakket van Consument kent geen recht op vergoeding van kosten gemaakt in verband met overnachting of taxivervoer.
- Ook heeft Consument geen recht op kosten van vervangend vervoer, indien reparatie binnen 48 uur moeilijk is, hetgeen ook blijkt de Voorwaarden. Consument heeft er zelf voor gekozen om reparatie niet af te wachten en een auto te huren. ANWB heeft Consument voldoende erover geïnformeerd dat hij geen recht op vergoeding van vervangend vervoer had. Dat Consument een en ander niet wilde of kon afwachten is begrijpelijk, maar dat is geen omstandigheid die voor rekening van ANWB behoort te komen.

4. Beoordeling

- 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 verzekerings-overeenkomst.

- 4.2 De Commissie stelt vast het Wegenwacht Europa Standaard pakket moet worden aangemerkt als een natura-verzekering. Immers, Consument ontvangt tegen betaling van premie 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.
- 4.3 Consument klaagt over de kwaliteit van de pechhulpverlening door ANWB en meent als gevolg hiervan verschillende kosten te hebben gemaakt. Nu Consument hiermee klaagt over de wijze waarop de prestatie in natura is verricht, is de klacht niet-behandelbaar.

5. Beslissing

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

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.