

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0419  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 17 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ANWB B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ANWB
Datum uitspraak	: 5 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wetgeving

**Samenvatting**

Incassokosten. De ANWB heeft incassomaatregelen genomen nadat de consument de premie voor het lidmaatschap Wegenwacht Nederland Standaard niet heeft betaald. De premie betaalt de consument uiteindelijk wel, maar de incassokosten niet. De veertiendagenbrief van de verzekeraar voldoet niet aan de eisen van artikel 6:96 lid 6 BW. De ANWB mocht de incassokosten daarom niet in rekening brengen.

**I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de ANWB; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de ANWB.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 februari 2021. De consument nam niet deel aan de hoorzitting. De ANWB heeft digitaal deelgenomen.
- 1.3 Na de hoorzitting heeft de ANWB op verzoek van de commissie per e-mail van 9 maart 2021 aanvullende stukken ingezonden. De consument heeft hierop per e-mail van 11 maart 2021 gereageerd.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument is lid van de ANWB met Wegenwacht Service. Hierop zijn de Algemene voorwaarden 2020 ANWB lidmaatschap en Wegenwacht Service (verder te noemen 'de voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 De ANWB heeft de consument per e-mail van 19 december 2019 een factuur toegestuurd voor de Wegenwacht Nederland Standaard voor de periode van 28 januari 2020 tot en met 27 januari 2021, voor een bedrag van € 101,50. Omdat de consument dit bedrag niet betaalde, heeft de ANWB de consument per post op 12 februari 2020, 4 maart 2020 herinneringen toegestuurd met het verzoek te betalen.
- 2.3 In de brief van 18 maart 2020 heeft de ANWB de consument onder andere het volgende vermeld:

*“Wij stellen u hierbij dan ook in gebreke. Dit is de laatste gelegenheid om het openstaande bedrag, inclusief € 6,00 incassokosten, binnen 14 dagen aan ons over te maken op ons rekeningnummer dat u onderaan deze brief vindt, onder vermelding van het betalingskenmerk. Deze termijn van 14 dagen vangt aan 2 dagen na dagtekening van deze brief.*

*Wanneer uw betaling binnen de gestelde termijn uitblijft, zijn wij genoodzaakt verdere incassomaatregelen tegen u te treffen door de vordering over te dragen aan het incassobureau [naam incassobureau]. De hieraan verbonden wettelijke incassokosten ten bedrage van € 40,00 komen dan ook voor uw rekening, net als € 8,40 btw over deze kosten. Voorkom deze kosten en betaal binnen de genoemde termijn.”*

- 2.4 Omdat ook na 18 maart 2020 betaling uitbleef, heeft de ANWB de vordering aan het incassobureau overgedragen. Het incassobureau heeft de consument per brief van 14 april 2020 namens ANWB aangeschreven om een bedrag van € 150,29 te voldoen. Dit bedrag bestaat de hoofdsom van € 101,50 en € 48,79 aan incassokosten.
- 2.5 Op 15 april 2020 heeft de consument een bedrag van € 101,50 voldaan. Vervolgens heeft het incassobureau de consument per e-mail en ook per brieven van 18 mei 2020 en 22 juni 2020 aangemaand om het restantbedrag van € 48,79 alsnog te voldoen. De consument heeft dit bedrag niet betaald.

*De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vordert dat de ANWB de vordering tot betaling van de incassokosten van € 48,79 intrekt. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.7 Incassokosten kunnen pas in rekening worden gebracht als de ANWB een aanmaningsbrief heeft gestuurd. In deze brief moet een termijn worden gegeven om de vordering alsnog te betalen. Deze termijn is minstens 14 dagen na ontvangst van de brief. Ook moet er juiste informatie gegeven worden over de hoogte van de incassokosten.
- 2.8 Op 13 april 2020 heeft de consument de laatste aanmaning van de ANWB d.d. 18 maart 2020 ontvangen. Op 15 april 2020 heeft de consument een bedrag van € 101,50 zijnde het lidmaatschap betaald. Er bestaat dus geen grond om de incassokosten in rekening te brengen.
- 2.9 De consument heeft op 15 december 2019 tijdens de telefonische aanmelding voor de verlenging van het lidmaatschap voor 2020 haar e-mailadres verstrekt met de voorwaarde dat de factuur per post wordt opgestuurd. De e-mail van 29 december 2020 heeft de consument niet gezien. Het is niet mogelijk dat de ANWB in het verleden de factuur naar hetzelfde e-mailadres heeft toegestuurd, aangezien het e-mailadres van de consument pas sinds 4 december 2018 bestaat. Het is daarnaast niet van belang dat de ANWB in voorgaande jaren aanmaningen heeft gestuurd voor het betalen van de factuur voor het lidmaatschap.
- 2.10 Het is aan de ANWB om te bewijzen dat de veertiendagenbrief van 18 maart 2020 de consument heeft bereikt. Dit bewijs heeft de ANWB niet geleverd, ondanks dat de consument daar herhaaldelijk om heeft gevraagd. Op het moment dat de consument telefonisch contact opnam met de ANWB werd haar alleen verteld dat de vordering was overgedragen aan een incassobureau. Een gesprek was verder niet mogelijk.
- 2.11 De ANWB heeft ook incassokosten in rekening gebracht die hoger zijn dan wettelijk is toegestaan en de ANWB geeft geen antwoord op de vraag of het bedrag van € 48,79 juist is. Tenslotte heeft de ANWB telefonisch aangegeven dat zij bereid zijn de helft van de incassokosten te betalen. Om deze redenen hoeft de consument de incassokosten ook niet te betalen.

*Het verweer*

- 2.12 De ANWB heeft zowel per e-mail als per post verschillende aanmaningen verstuurd. De brieven zijn per post verzonden naar het door de consument opgegeven adres.

Ze heeft te laat en pas na vele aanmaningen betaald, zodat de consument de door de ANWB gemaakte incassokosten verschuldigd is.

### **3. De beoordeling**

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.1 De commissie beoordeelt allereerst ambtshalve of de klacht van de consument behandelbaar is op grond van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen: 'het reglement').
- 3.2 De commissie stelt vast dat de Wegenwachtsservice van de ANWB moet worden aangemerkt als een natura-verzekering.<sup>1</sup> De consument ontvangt tegen betaling van premie aan de ANWB 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. Maar de consument klaagt daar niet over. Haar klacht ziet op het in rekening brengen van (buitengerechtigde) incassokosten, die in rekening worden gebracht omdat de consument haar premie te laat heeft betaald. Gelet hierop is de klacht behandelbaar.

#### *Welke vraag moet de commissie beantwoorden?*

- 3.3 Omdat de klacht van de consument behandelbaar is, moet de commissie vervolgens de vraag beantwoorden of de consument incassokosten aan de ANWB verschuldigd is, omdat zij de factuur van 19 december 2019 pas op 15 april 2020 heeft betaald.

#### *Juridische kader*

- 3.4 Op grond van artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW') komen 'redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte' als vermogensschade mede voor vergoeding in aanmerking. De door de ANWB gemaakte incassokosten zijn aan te merken als kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (hierna; de buitengerechtigde kosten). Maar op grond van artikel 6:96 lid 6 BW is de consument pas buitengerechtigde kosten verschuldigd als zij, na het intreden van het verzuim, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos en op de juiste wijze is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen die aanvangt de dag na aanmaning. Met andere woorden, de consument is pas incassokosten verschuldigd als vast staat dat de ANWB een aan de wettelijke eisen beantwoordende aanmaning (hierna: 'de veertiendagenbrief') aan de consument heeft verstuurd, nadat de consument in verzuim is geraakt.

---

<sup>1</sup> Zie ook Kifid GC 2020, 130, overweging 2.4, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De veertiendagenbrief heeft pas haar werking indien zij de schuldenaar heeft bereikt. De veertiendagetermijn vangt dus aan de dag na die waarop de veertiendagenbrief door de schuldenaar is ontvangen.<sup>2</sup> Bij betwisting van de ontvangst van de veertiendagenbrief, is het aan de ANWB om feiten en omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de aanmaning de geadresseerde heeft bereikt en wanneer.

- 3.5 De Hoge Raad heeft in het arrest uit 2016<sup>3</sup> expliciet overwogen dat in de veertiendagenbrief een juiste termijnstelling moet staan en wat de gevolgen zijn als dat niet is gebeurd. Wanneer in de veertiendagenbrief wel de betalingstermijn van veertien dagen is vermeld, maar een te vroege dag van aanvang of van einde van die termijn is aangewezen, dan wel daaromtrent verwarrende of misleidende informatie wordt gegeven, voldoet de brief dus niet aan de eisen van art. 6:96 lid 6 BW. De Hoge Raad voegt daar nog aan toe dat een onjuist vermelde termijn, die bijvoorbeeld een dag te kort was, niet ‘gerepareerd’ kan worden door nog een korte extra betalingstermijn van bijvoorbeeld een week of tien dagen te geven.
- 3.6 De ANWB maakt jegens de consument aanspraak op betaling van incassokosten op de voet van art. 6:96 BW. Op de ANWB rust dan ook de stelplicht en de bewijslast dat aan de eisen van art. 6:96 lid 6 BW is voldaan. Die stelplicht omvat dat en op welke dag de schuldenaar de veertiendagenbrief (op zijn laatst) heeft ontvangen.

*Voldoet de brief van de ANWB aan de daarvoor gestelde vereisten?*

- 3.7 Tussen partijen bestaat geen discussie over de vraag of de consument in verzuim is geweest met het betalen van het lidmaatschap/de premie, die uiterlijk op 30 januari 2020 betaald had moeten worden. De discussie tussen partijen is toegespitst op de vraag of de consument de door de ANWB gevorderde incassokosten dient te voldoen.
- 3.8 Voor de vraag of de consument de incassokosten verschuldigd is, is de brief van de ANWB van 18 maart 2020 relevant. In die brief worden de incassokosten aangezegd. De consument stelt dat zij deze brief op 13 april 2020 heeft ontvangen en op 15 april 2020 heeft betaald. Ze heeft dus op tijd betaald.
- 3.9 De ANWB is het daarmee niet eens en vindt dat de consument de incassokosten wel verschuldigd is. Ze heeft te laat en pas na vele aanmaningen betaald, zodat de consument de door de ANWB gemaakte incassokosten verschuldigd is.

---

<sup>2</sup> HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704, overweging 3.4 e.v.

- 3.10 De commissie overweegt als volgt. Zoals weergegeven bij overweging 3.8 rust de bewijslast dat de brief van 18 maart 2020 aan de vereisten voldoet van artikel 6:96 lid 6 BW en dat en op welke dag de consument voornoemde brief heeft ontvangen op de ANWB. Aan deze bewijslast heeft de ANWB niet voldaan. De commissie is van oordeel dat in de brief van 18 maart 2020 een onjuiste termijnstelling is opgenomen ‘Deze termijn van 14 dagen vangt aan 2 dagen na dagtekening van deze brief’.<sup>4</sup> De veertiendagentermijn vangt pas aan wanneer de brief de consument heeft bereikt en dat zal niet altijd 2 dagen na dagtekening van de brief zijn.
- 3.11 Dat er meerdere brieven zijn verstuurd maakt niet dat daarmee het gebrek in de brief van 18 maart 2020 hersteld kan worden. De Hoge Raad is daar in zijn arrest van 2016 vrij helder over.<sup>5</sup> Gelet op het voorgaande kan de discussie of de verschillende brieven al dan niet door de consument zijn ontvangen in het midden blijven.
- 3.12 De commissie komt tot de conclusie dat nu niet is vast komen te staan dat de ANWB een aan de wettelijke eisen beantwoorde veertiendagenbrief aan de consument heeft verstuurd, de consument de buitengerechtigde incassokosten niet aan de ANWB verschuldigd is.

#### *Conclusie*

- 3.13 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument gegrond is. De ANWB kan geen incassokosten bij de consument in rekening brengen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering toe en gebiedt de ANWB de vordering in te trekken.

*Deze uitspraak is 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>4</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704, overweging 3.6.1 e.v.

<sup>5</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

## **Bijlage – Relevante bepalingen uit de wetgeving**

### Burgerlijk Wetboek Boek 6

#### Artikel 96

(...)

2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:

(...)

c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte

(...)

5. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld voor de vergoeding van kosten als bedoeld in lid 2 onder c. Van deze regels kan niet ten nadele van de schuldenaar worden afgeweken indien de schuldenaar een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. (...)

6. De vergoeding volgens de nadere regels kan indien de schuldenaar een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, eerst verschuldigd worden nadat de schuldenaar na het intreden van het verzuim, bedoeld in artikel 81, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder de vergoeding die in overeenstemming met de nadere regels wordt gevorderd, vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag na aanmaning.