

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0831

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Vrieling Verzekeringen B.V., gevestigd te Hardenberg, h.o.d.n. Aveco Verzekeringen, verder te noemen Aveco
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Camperverzekering. De consument heeft tijdens zijn vakantie contact opgenomen met Aveco vanwege een defect aan het hefdak van zijn camper. Hoewel er op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen sprake was van een gedekte gebeurtenis, heeft Aveco geprobeerd de consument te helpen. De consument stelt dat Aveco in de dienstverlening jegens hem toerekenbaar is tekortgeschoten en vordert een financiële compensatie, bestaande uit de betaalde reissom. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn klachten onvoldoende onderbouwd. Niet is komen vast te staan dat Aveco daadwerkelijk jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De klachten zijn ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Aveco; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Aveco en 5) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft via Aveco bij Assuon B.V. een 'Camper Zekerheidspakket' gesloten. De pakketverzekering bestaat uit onder meer een Camperverzekering en een Pechhulp+ verzekering.

Op deze verzekeringen zijn de volgende verzekeringsvoorwaarden van toepassing: Algemene voorwaarden KZP 4.5, Camperverzekering VKV 4.5 en Pechhulp+ PH 4.5. Voor de Pechhulp+ verzekering geldt dat Vrieling Assuradeuren de gevolmachtigde is van AWP P&C S.A., ook bekend onder de naam Allianz Global Assistance.

- 2.2 Gedurende een groepsreis door Spanje van 26 januari tot 15 maart 2023 is een defect aan het hefdak van de camper ontstaan. De consument moest complexe technische handelingen verrichten om het hefdak, dat vanuit geopende stand half inzakte aan de rechterzijde, weer te laten zakken.
- 2.3 De consument heeft op 7 februari 2023 vanuit Spanje telefonisch contact opgenomen met Aveco Alarmcentrale. Uit de overgelegde telefoonnotities van de alarmcentrale blijkt dat zij de consument heeft gewezen op de mogelijkheid om naar een lokale garage te rijden en daar een cilinder van het hefdak te laten vervangen. De consument heeft deze optie van de hand gewezen; de alarmcentrale moest eerst contact met de lokale garage opnemen om er zeker van te zijn dat het onderdeel op voorraad was. Vervolgens kon iemand van de lokale garage naar de consument rijden om daar de cilinder te vervangen. De alarmcentrale heeft op 8 februari 2023 telefonisch contact opgenomen met de lokale garage, maar het gewenste onderdeel was daar niet op voorraad. Het verzenden van het onderdeel vanuit Nederland was volgens de alarmcentrale niet verstandig/ betrouwbaar.
- 2.4 De persoon die Aveco inschakelt bij hulpverlening aan campers met pech in het buitenland, verder te noemen de camperdealer, heeft op 8 februari 2023 telefonisch contact opgenomen met de shadeafdeling van Aveco en de situatie toegelicht. In de door Aveco overgelegde telefoonnotitie staat onder andere dat de consument ontevreden was over zowel de alarmcentrale als over de camperdealer, die op dat moment alleen chauffeurs ter beschikking had, maar geen monteurs die hij op pad richting de consument kon sturen, en dat hiervan melding zou worden gedaan bij de klachtenafdeling van Aveco.
- 2.5 Op 8 februari 2023 is de kwestie bij Aveco intern besproken. Dit heeft ertoe geleid dat nogmaals met de alarmcentrale contact is opgenomen met de vraag of zij nog iets kon betekenen voor de consument. Aveco heeft ook telefonisch contact opgenomen met de dealer die voor het onderhoud van de camper van de consument zorgt om hem over het pechgeval te informeren.
- 2.6 Op 17 februari 2023 heeft Aveco de alarmcentrale opnieuw verzocht om navraag te doen bij lokale garages om de consument ter wille te zijn. De alarmcentrale deelde de medewerker mee dat zij dit al had geprobeerd, maar dat de voorraden in de 'zuidelijke landen' kleiner zijn en de levertijden langer dan in Nederland. De alarmcentrale heeft het dossier gesloten.
- 2.7 De consument heeft bij brief van 28 april 2023 bij Aveco geklaagd over de dienstverlening en een vergoeding gevorderd. Als reactie hierop heeft Aveco de consument bij brief van 4 mei 2023 meegedeeld dat deze geen aanleiding zag om de consument een financiële vergoeding toe te kennen.

Het probleem aan het hefdak valt namelijk niet onder de dekking, omdat de pechhulpverlening erop is gericht verzekerden op gang te helpen als de camper door pech niet meer rijdt. Daarvan is in het geval van de consument geen sprake. Aveco stelt dat zij uit serviceoverwegingen veel tijd en moeite heeft besteed om de consument alsnog te helpen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vindt dat Aveco hem niet goed heeft geholpen en ten onrechte weigert om daarvoor de verantwoordelijkheid te nemen. De consument stelt onder meer dat sprake is van grove nalatigheid en dat medewerkers van Aveco, in het bijzonder de camperdealer, ondeskundig en bot zijn. Verder is er naar de consument geschreeuwd en voelde hij zich geïntimideerd. Aveco heeft de consument ook door laten rijden met het probleem aan het hefdak, terwijl dat wel eens onveilig zou kunnen zijn. De consument verwijt Aveco verder dat pas in de reactie op de klachtbrief wordt meegedeeld dat het probleem aan de hefdak niet onder de dekking van de verzekering valt. De consument vraagt zich af waarom dit niet tijdens het eerste telefonisch contact is meegedeeld. Aveco heeft de consument aan het lijntje gehouden en hem van het kastje naar de muur gestuurd. Het gaat de consument om genoegdoening, erkenning. De kwestie heeft de consument veel stress en immateriële schade bezorgd. Door de inadequate wijze van behandeling heeft de consument veel groepsactiviteiten moeten missen. Een financiële compensatie door Aveco, bestaande uit de gehele reissom van € 2.895,-, is volgens de consument niet meer dan redelijk en billijk.

#### *Het verweer*

- 2.9 Aveco heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Kernvraag*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Aveco in de dienstverlening jegens de consument is tekortgeschoten.

#### *Geen dekking*

- 3.2 De commissie zal eerst beoordelen of de gemelde kwestie onder de dekking van de verzekering valt. In artikel 1 van de Pechulp+ verzekering is het begrip 'pech' omschreven als 'elk mechanisch defect van de camper afkomstig van een onregelmatigheid in de montage of een defect van een onderdeel, dat het normale gebruik van de camper onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft'. Vast staat dat het probleem met het hefdak van de camper er niet toe heeft geleid dat de camper niet meer kon rijden; de consument kon zijn groepsreis vervolgen. Dit betekent dat er geen sprake was van 'pech' zoals omschreven in artikel 1 van de voorwaarden en dat de consument uit hoofde van de verzekering geen aanspraak kon maken op pechhulpverlening.

- 3.3 Voor zover de consument klaagt dat Aveco hem niet direct bij het eerste telefonisch contactmoment had meegedeeld dat het probleem met het hefdak niet onder de dekking van de verzekering valt, overweegt de commissie dat de consument zijn klacht op dit punt onvoldoende heeft toegelicht. Aangezien Aveco de consument, ondanks het ontbreken van dekking voor het gemelde probleem, alsnog heeft geholpen, ontgaat de commissie de relevantie van dit verwijt.

#### *De hulpverlening*

- 3.4 De consument stelt dat medewerkers van Aveco onprofessioneel en ondeskundig hebben gehandeld. De commissie stelt op basis van de door Aveco overgelegde notities en de klachtomschrijving van de consument vast dat sprake is van een discrepantie tussen de wens van de consument en hetgeen volgens Aveco op dat moment mogelijk was. De consument wilde dat een nieuwe cilinder voor het hefdak werd gebracht/verzonden, zodat deze ter plekke kon worden geplaatst. Volgens Aveco was het gewenste onderdeel op dat moment in de nabijheid van de locatie van de consument niet op voorraad. Het laten verzenden van het onderdeel vanuit Nederland vond Aveco onverstandig. Dat Aveco niet de hulpverlening kon bieden die de consument op dat moment verwachtte, brengt nog niet mee dat de hulpverlening daarmee ondermaats was of dat Aveco niet bereid was de consument te helpen. De consument heeft zijn stelling dat aan de kant van Aveco sprake is van grove nalatigheid ook niet nader onderbouwd, zodat dit verwijt geen doel treft. De commissie overweegt op dit punt (nogmaals) dat het gemelde probleem niet onder de dekking valt en dat Aveco niet gehouden was om de consument pechhulp te verlenen.

#### *Onheuse bejegening*

- 3.5 De consument heeft verder geklaagd over de wijze waarop hij door medewerkers van Aveco – in het bijzonder de camperdealer - is bejegend. De commissie merkt op dat zij alleen kan uitgaan van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Uit de door Aveco overgelegde gespreksnotities blijkt niet dat de consument tijdens de gevoerde gesprekken onheus is bejegend. De consument heeft ook zijn stelling op dit punt niet nader onderbouwd.

#### *Slotsom*

- 3.6 De commissie begrijpt dat het niet goed functionerende hefdak van de camper tijdens de rondreis voor de consument erg vervelend was. Naast fysieke ongemakken, o.a., bij het slapen, heeft dit ook geleid tot een gevoel van onzekerheid tijdens het rijden met de camper. Dit betekent echter niet dat Aveco hiervoor zonder meer verantwoordelijk kan worden gehouden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn klachten over Aveco onvoldoende onderbouwd. Het hiervoor overwogene leidt dan ook tot de slotsom dat niet is komen vast te staan dat Aveco jegens de consument in de dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten. Aveco is dan ook niet gehouden de consument een financiële vergoeding toe te kennen.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)