

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0109

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	6 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ANWB B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen ANWB
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Toezegging. De consument heeft voor haar vakantie telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van ANWB om te checken of zij goed was verzekerd. De consument stelt dat zij op basis van de toezeggingen van de klantenservicemedewerker erop heeft mogen vertrouwen dat een voertuig met exportkenteken ook onder de dekking van de wegwachtservice valt. ANWB stelt dat de consument nooit expliciet heeft aangegeven dat zij op reis ging met een exportvoertuig en dus ANWB essentiële informatie mistte toen werd gevraagd of zij goed verzekerd was en dus geen sprake is van een toezegging. De commissie oordeelt dat de verzekeringsvoorwaarden geen recht geven op dekking, maar dat de consument uit het telefoongesprek met ANWB er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er recht was op hulp bij pech. De door de consument gevorderde schade wordt ook toegewezen omdat ANWB deze kosten niet heeft betwist. De commissie kan geen oordeel geven over of ANWB excuses aan de consument moet maken. De klacht is gedeeltelijk gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 ANWB; 3) het audiobestand van de consument en 4) het audiobestand van ANWB.
- 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 De consument en ANWB hebben 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 heeft een ANWB Wegenwacht Europa Standaard Pakket. Op dit pakket zijn de 'Algemene Voorwaarden 2023 ANWB-lidmaatschap Wegenwacht Service' van toepassing (verder te noemen: de voorwaarden).
- 2.2 Voor haar vakantie heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van ANWB. Daarin is het volgende besproken:

“Consument: ik ga met een geleende auto naar Griekenland. Dus ik heb twee vragen. Ik heb een vraag over mijn lidmaatschapkaartje. Ik hier eentje staan waarop staat lidmaatschap sinds 2001. Maar er staat niet op tot wanneer dit kaartje geldig is. Er staat op goud. Is dit het goede kaartje of ben ik mijn nieuwe kaartje kwijt? Dat is mijn vraag 1. Zal ik mijn lidmaatschapnummer geven?

ANWB: ja, dat is goed.

(...)

ANWB: vraag 1 kan ik wel gelijk voor u beantwoorden. Het pasje die u nu heeft, die heeft geen geldigheidsdatum. Die blijft gewoon geldig, tenzij u hem verliest of iets dergelijks. Die blijft geldig.

(...)

Consument: ok, ik had vorig jaar een geleende camper. Nu heb ik een geleende caddy. Wat moet er veranderen of is hetzelfde goed? Is het op mijn naam? Dat is mijn vraag. Mijn buurman zei je moet goed voor jezelf zorgen en even de ANWB bellen of het wel klopt. Of het naamsgebonden is.

Medewerker: Ja precies, het is inderdaad naamsgebonden en u hoeft inderdaad bij ons geen kentekens op te geven. Voor u is het persoonsgebonden. U krijgt gewoon hulp ongeacht of in welke auto u rijdt zolang u maar de pechmelding maakt.

(...)

Consument: op deze polis staat. (...) Er staat kampeerservice buitenland. Heb ik dat nog steeds?

ANWB: Ja dat heeft u nog steeds.

Consument: hoeveel heb ik daar dit jaar voor betaald dan?

ANWB: Ehm, eens even kijken daar heeft u dit jaar voor betaald, 25,- euro per jaar betaalt u daarvoor.

Consument: Ja, maar dit is dus een Caddy. Ik heb er wel een bed in dus ik gebruik hem wel als kampeerauto. Maakt dat niet uit? Weet je wel zo'n Peugeot Caddy.

ANWB: Ja precies, een soort van busje eigenlijk.

Consument: nou ja, het is niet echt, het wordt, het heet een Caddy, het heet geen bus.

ANWB: nee nee precies, het is een soort van busje als ik het goed begrijp, zo'n Caddy. Een soort van zoiets eh.

Consument: Nee, een bus is iets groter. Een caddy dat is zo'n soort bestelauto.

ANWB: oh ja precies, ik zie hem staan. Is een soort van minicamper wordt het ook wel genoemd. Ik zie het staan. Nee, dat valt gewoon onder uw pakket. Dat zit helemaal goed.

Consument: zeker weten? Ik ga als vrouw alleen een hele lange reis dus naar Griekenland maken en het moet echt in orde zijn.

ANWB: ja, nee, dat zit helemaal goed. Dat valt gewoon onder, dat valt gewoon als het goed is onder de auto. Daar heeft u überhaupt niet eens de kampeerservice voor nodig. Dat valt gewoon echt onder de autoservice. Het is dat is in principe gewoon een auto. Dat valt gewoon onder de autoservice.

Consument. Ja, maar het maakt niet uit dat het niet mijn auto is?

ANWB: Nee, dat maakt niet, maakt helemaal niet uit in welke auto u ook rijdt. Het hoeft ook niet op uw naam te staan en dergelijke. Het enige waar het om gaat is dat u degene bent die de pechmelding maakt en ja, u rijdt natuurlijk de auto. Het is echt persoonsgebonden aan u, het is gekoppeld aan u identiteit.

Consument: Als ik in Servië of zo met een lekke band sta dan komt er iemand van jullie mij helpen?

ANWB: Ja, als het ware niet van ons. U belt inderdaad de ANWB en wij schakelen de zusterclub in uit Servië en die komt u helpen.

Consument: en daar kan ik op vertrouwen?

ANWB: ja, uiteraard. Zeker, Dat zijn onze officiële samenwerkingen. Daar zijn wij inderdaad de verantwoordelijke van. Dat zijn onze zusterclubs.

Consument: Als ik in Griekenland bijvoorbeeld, op dat eiland Rhodos een camper ga huren dan ben ik ook verzekerd?

ANWB: Met een huurauto ligt het aan de voorwaarden van het huurbedrijf. Ik ga dat even opzoeken hoe dat precies bij een camper zit.

Consument: Maar ja hier staat op die polis staat echt wel kampeerauto, en het is dus een Caddy en daar maak ik mij een beetje zorgen over. Straks krijg ik van jullie ja nee wij hebben een kampeerauto voor 25 euro hulp in het buitenland.

ANWB: nee, dat klopt ook, dat valt inderdaad niet onder de kampeerauto, maar u heeft niet alleen een kampeerautoservice u heeft natuurlijk ook een wegenwachtpakket. En dat wegenwachtpakket daar valt de Caddy onder.

Consument: ja, maar het wegenwachtpakket wat ik heb, is toch alleen in Nederland of niet?

ANWB: nee, u heeft een Europa pakket en dat is ook wel belangrijk om te hebben want u heeft juist een Europa pakket nodig op het moment dat u helemaal naar Griekenland rijdt.

Consument: en die heb ik ook?

ANWB: die heeft u, ja die heeft u.

(...)

ANWB: Ik heb het even uitgezocht voor de huurauto, voor de huurauto kunt u niet de wegenwacht voor gebruiken.

*Dat loopt echt allemaal via het verhuurbedrijf. Dus kijk een geleende auto dat is weer anders want dat is dan niet echt gehuurd van een bedrijf, maar als het zeg maar echt een huurauto is, dat die op niemand zijn naam staat, maar echt op naam van het verhuurbedrijf daarvoor kunt u niet de wegenwacht bellen. Dat kunt u, dat zou u echt moeten regelen met het verhuurbedrijf.
(....)”*

- 2.3 Op 3 mei 2023 heeft de consument een lekke band gekregen en heeft zij contact opgenomen met ANWB. ANWB heeft pechhulp verleend aan de consument.
- 2.4 Voor het voertuig is op 11 mei 2023 een autoverzekering gesloten bij een andere maatschappij. De verzekering was geldig van 13 mei 2023 tot en met 27 mei 2023.
- 2.5 Op 23 mei 2023 heeft de consument opnieuw pech gekregen en heeft zij contact opgenomen met ANWB met een hulpverzoek.
- 2.6 Op 23 mei 2023 om 16:32 heeft de consument het volgende sms-bericht ontvangen:
- “De hulpdienst is onderweg. Blijf in de buurt van uw voertuig. Bel ons terug via +31703145543 als de hulp over 2 uur niet ter plaatse is of als u daarna verdere hulp nodig heeft. Mvg, ANWB”*
- 2.7 Op 23 mei 2023 om 18:18 heeft ANWB de consument het volgende gemaild:
- “Wij hebben u duidelijk gemaakt dat u geen recht heeft op hulp.
Uw kenteken is geblokkeerd voor verdere hulp.
Voor hulp kunt u contact opnemen met uw autoverzekering.
Mocht u nog berichten sturen dan zullen wij deze verwijderen zonder u op de hoogte te brengen.”*
- 2.8 Op 31 mei 2023 heeft een gesprek tussen de consument en ANWB op het hoofdkantoor van ANWB plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit gesprek stuurt ANWB diezelfde dag de volgende e-mail:
- “Naar aanleiding van ons gezamenlijke gesprek was uw vraag of de Peugeot Partner (kenteken [kentekennummer]) met spullen terug naar Nederland getransporteerd kan worden op basis van ANWB Wegenwacht Europa Standaard pakket. Wij hebben samen met collega’s nog eens beide pechmeldingen doorgenomen en zijn tot de conclusie gekomen dat wij in deze situatie helaas niets meer voor u kunnen betekenen inzake de Peugeot Partner met kenteken [kentekennummer].*
- Onze verklaring:*
- Op 3 mei had u gemeld dat u onderweg was naar Griekenland en daar voor langere tijd zal gaan verblijven. Hierbij had er geen hulpverlening ingezet mogen worden.*

De reden daarvoor is dat de Peugeot Partner als Export voertuig staat geregistreerd volgens onze gegevens, dit blijkt nu ook uit u verhaal in de eerste melding. Zie bijgevoegd de ANWB voorwaarden, pagina 16, hoofdstuk 1.13.

Het voertuig staat als export geregistreerd en is internationaal verzekerd bij verzekeringsmaatschappij Cargo. Met deze partij kan u verder contact opnemen en die kunnen samen gaan kijken in hoeverre u bent verzekerd bent om de Peugeot Partner terug te halen naar Nederland. U kunt de Cargo Alarmcentrale bellen op (0031)30-2567777. Dan kunt u een nieuwe melding maken en verwijzen naar het ANWB dossier [dossiernummer].

De hulpverlening vanuit ANWB Alarmcentrale voor voertuig [kentekennummer] stopt daarom nu. (...)"

- 2.9 De consument is het oneens met het standpunt van ANWB en zij heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert vergoeding van de schade die zij heeft geleden doordat ANWB ten onrechte dekking voor pechhulp heeft afgewezen. Zij heeft de volgende kostenposten genoemd: 1) wegsleepkosten van € 800,- ; 2) treinkosten van € 370,- ; 3) meerdere overnachtingen die neerkomen op een totaalbedrag van € 240,- ; 4) een taxirit van € 150,-; 5) een hoge telefoonrekening; 6) benzine betaald om mee te mogen rijden en 7) de sloopkosten van de auto van € 2000,-. Verder vordert de consument excuses van ANWB. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij de volgende argumenten aan.
- 2.11 ANWB had dekking moeten verlenen voor het pechhulpverzoek. Op basis van het telefoongesprek van 28 april 2023 waarin ANWB de toezegging heeft gedaan dat de consument goed verzekerd is, heeft de consument gerechtvaardigd mogen vertrouwen dat ANWB dekking zou bieden als zij pech zou krijgen met het voertuig met exportkenteken (verder te noemen: exportvoertuig). Dit vertrouwen is versterkt doordat ANWB eerder pechhulp heeft verleend voor dit exportvoertuig.
- 2.12 ANWB heeft dus ten onrechte dekking afgewezen en dient daarom de schade die als gevolg hiervan is ontstaan te vergoeden.
- 2.13 Daarnaast vindt de consument dat ANWB haar onheus heeft bejegend door haar twee uur op een gevaarlijke plek langs de weg te laten staan, wachtend op hulp, terwijl er geen hulp was ingeschakeld. Zij stond daar alleen met haar katten langs de snelweg. De consument geeft aan dat dit een zeer nare ervaring voor haar is geweest. De consument vindt dat ANWB hiervoor excuses dient aan te bieden.

Het verweer

- 2.14 ANWB heeft de volgende verweren gevoerd.

- 2.15 Bij het eerste pechhulpverzoek had op basis van de voorwaarden geen pechhulp mogen worden verleend. Dat dit toch is gebeurd, is onvoldoende om te stellen dat ANWB een toezegging heeft gedaan voor pechhulp bij pech met hetzelfde voertuig. De kosten voor deze pechhulp komen in principe voor rekening van de consument, maar coulance halve worden deze niet teruggevorderd.
- 2.16 Bij het tweede pechhulpverzoek is het dossier opgevraagd en gebleken dat het om een exportvoertuig gaat. In de voorwaarden is bepaald dat ANWB geen hulp verleent als de pech is ontstaan bij de import of export van voertuigen. Hoewel in het telefoongesprek met de klantenservice inderdaad is bevestigd dat zij goed is verzekerd, heeft de consument ook belangrijke informatie achtergehouden door niet te melden dat het voertuig een exportkenteken had en daardoor is geen sprake van misleidende informatie of een toezegging tot dekking van de kant van ANWB.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient eerst de vraag te beoordelen of de consument recht had op dekking voor de pechhulp op 23 mei 2023. Wanneer de commissie concludeert dat er recht bestond op dekking, dient de commissie vervolgens te beoordelen of de consument recht heeft op vergoeding van de door haar geleden schade.

Recht op dekking

- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de consument recht heeft op pechhulp, geldt als uitgangspunt wat tussen partijen is afgesproken; oftewel datgene dat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald.

- 3.3 In de voorwaarden staat:

“13 Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

(...)

Of als de pech ontstaan is:

(...)

• bij de import of export van voertuigen.”

- 3.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de consument op grond van de voorwaarden geen recht had op pechhulp door ANWB omdat de pech is ontstaan bij de export van het voertuig. Het voertuig had namelijk een exportkenteken.

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.5 Nu de consument op grond van de voorwaarden geen recht heeft op vergoeding van de kosten voor pechhulp, is van belang of de consument op basis van de uitspraken van ANWB alsnog het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gekregen dat er recht op dekking was bij pech met een exportvoertuig.¹ De commissie oordeelt dat dit het geval is en licht haar oordeel toe.
- 3.6 In het gesprek tussen de klantenservicemedewerker van ANWB en de consument is niet gesproken over het feit dat het voertuig een exportkenteken heeft. De consument heeft wel meermaals gevraagd of zij goed verzekerd is en dekking heeft voor haar voertuig. In het gesprek heeft de klantenservicemedewerker gezegd: *“ja precies, het is inderdaad naamsgebonden en u hoeft inderdaad bij ons geen kentekens op te geven. Voor u is het persoonsgebonden. U krijgt gewoon hulp ongeacht of in welke auto u rijdt zolang u maar de pechmelding maakt.”* Deze mededeling – in het bijzonder de woorden *“ongeacht of in welke auto u rijdt”* in combinatie met het feit dat de klantenservicemedewerker het kenteken ook niet heeft gecheckt, maakt dat de consument erop mocht vertrouwen dat zij ongeacht het kenteken wel zou worden geholpen bij pech tijdens haar reis. Dat de medewerker verderop in het gesprek heeft aangegeven dat een huurauto niet verzekerd is, maakt voorgaande niet anders. De klantenservicemedewerker gaf aan dat een huurauto een eigen verzekering heeft en daarom niet onder de pechhulp service valt.

Vergoeding van de schade van de consument

- 3.7 Nu is komen vast te staan dat ANWB wel pechhulp moest verlenen dient de commissie vervolgens te beantwoorden of ANWB de schade die de consument heeft gevorderd dient te vergoeden. Omdat ANWB de door de consument opgevoerde kosten niet heeft betwist, moet ANWB deze kosten (€ 3.560,-) vergoeden.

Excuses

- 3.8 De klacht van de consument gaat ook over de bejegening van ANWB tijdens de afhandeling van haar pechhulpverzoek en zij wenst excuses van ANWB.
- 3.9 De commissie kan niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Naar het oordeel van de commissie veronderstelt excuses een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen. Voor het oprecht doen laten overkomen van excuses is nodig dat ANWB spijt heeft en daarvan is niet gebleken.²

¹ Artikel 3:35 BW.

² Zie ook GC Kifid 2023-0181.

Slotsom

- 3.10 Alles overwegend heeft ANWB bij de consument het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat zij recht had op pechhulp en derhalve had ANWB het pechhulpverzoek niet mogen afwijzen. ANWB is gehouden tot vergoeding van de door de consument gevorderde kosten van in totaal € 3.560,-. De commissie kan geen oordeel geven over of ANWB excuses aan de consument moet maken. De klacht is gedeeltelijk gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat ANWB een bedrag van € 3.560,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl