

Ankenævnet for Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 101255:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 27/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Påstand

Alka Forsikring A/S tilpligtes at anerkende, at pkt. 11.3.2 og 11.3.3 i betingelserne for min personbilforsikring skal forstås således, at forsikringsselskabet er forpligtet til at transportere en bil, der skal have udskiftet batteriet, til et valgfrit værksted i Danmark.

1 Sagsfremstilling

Jeg har tegnet personbilforsikring for min [bil] med registreringsnummer ... hos Alka Forsikring A/S. Forsikringspoliceen fremlægges som bilag 1. Af forsikringsbetingelserne, der fremlægges som bilag 2, fremgår bl.a.:

'11.3 Alka Vejhjælp dækker

...

11.3.2 Assistance ydes enten i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjærgning, transport, starthjælp, udbringning af brændstof eller transport af elbilen til nærmeste ladestander, hvis den løber tør for strøm.

11.3.3 Ved transport af den havarerede bil ... kan du selv vælge, om transporten skal ske til din bopæl eller til et valgfrit værksted i Danmark.'

Mandag den 11. december 2023 kl. ca. 19.00 konstaterede jeg, at bilen ikke kunne starte.

Jeg ringede derfor kl. 19.17 til Alka Forsikring A/S og anmodede om starthjælp til bilen.

Jeg oplyste under samtalen, der blev optaget af Alka Forsikring A/S, at bilen havde fået starthjælp så sent som den 26. november 2023 efter at have holdt stille i længere tid, men at bilen siden da var blevet kørt i jævnlige, senest lørdag den 9. december 2023. På den baggrund mistænkte både

Ankenævnet for Forsikring

2.

101255

jeg og Alka Forsikring A/S' medarbejder, at der kunne være behov for udskiftning af batteriet. Alka Forsikring A/S' medarbejder bad mig oplyse hvilket værksted, bilen i så fald skulle transporteres til, hvilket jeg oplyste ham om. Han informerede mig om den forventede ventetid, hvorefter samtalen blev afsluttet.

Kl. 19.26 modtog jeg følgende SMS fra Alka Forsikring A/S (min understregning):

'Kære kunde. Vi har sendt din assistanceanmodning til vores vejhjælpsstation. Så snart redderen er på vej, vil du modtage en SMS med forventet ankomsttidspunkt. Vi har registreret, at nedbrudsadressen er: ...

Hvis vi ikke kan lave dit køretøj på stedet, har vi registreret, at det efterfølgende skal bugseres til [værksted]. Hvis du vil vide mere om hvordan dine data behandles, kan du læse mere på www.dah.dk/privacynotice/vejhaelp. Med venlig hilsen Alka Vejhjælp'.

Billede af SMS'en fremlægges som bilag 3.

Omkring kl. 21.00 ankom [vejhjælp], der konstaterede, at bilen kunne startes med startkabler, men også at batteriet – som forventet – skulle udskiftes.

[Vejhjælp] nægtede imidlertid at transportere bilen til mit værksted med henvisning til, at bilen nu var startet, og at jeg derfor selv kunne køre den fra min bopæl i [klagerens by] til mit værksted i [anden by], hvilket tager 45 minutter. Derfra måtte jeg så selv sørge for at komme tilbage til [klagerens by] med tog og bus. Jeg fik også at vide, at hvis jeg ikke gjorde det, og i stedet slukkede bilen, hvorefter denne ikke ville kunne startes igen, måtte jeg selv betale for at få den transporteret til værkstedet.

Dette kom temmelig meget bag på mig. Dels var dette ikke i overensstemmelse med Alka Forsikring A/S' hidtidige praksis over for mig i tilsvarende situationer, og dels stemte denne udmelding ikke overens med det, jeg telefonisk var blevet oplyst om et par timer forinden. Jeg havde derfor ikke planlagt, at jeg skulle efterlade min kone alene med vores [børn] for at bruge 2 timer mandag aften fra kl. 21.30-23.30 på at køre min bil på værksted og komme hjem igen. Havde jeg vidst, at dette ville være situationen, ville jeg have ventet med at rekvirere Alka Vejhjælp til en dag og et tidspunkt, hvor jeg havde tid til at køre bilen på værksted efter, den var blevet startet.

Jeg ringede derfor igen til Alka Forsikring A/S, der imidlertid – nu – oplyste det samme, som [vejhjælp] lige havde oplyst mig om. Jeg havde derfor ikke andre muligheder end at smide, hvad jeg havde i hænderne og køre bilen til [værkstedet].

Mens jeg sad i tog og bus på vej hjem igen, indledte jeg en mailkorrespondance med Alka Forsikring A/S om situationen, jf. bilag 4. Som det fremgår, fastholdt Alka Forsikring A/S, at forsikrings-selskabet ikke er forpligtet til at transportere en bil til et værksted i en situation som den foreliggende.

2 Anbringender

Det gøres gældende, at forsikringsbetingelsernes pkt. 11.3.2 og 11.3.3 må forstås således, at hvis der konstateres en skade på bilen, så udbedres skaden på stedet, eller også transporteres bilen efter sikredes valg til enten bopælsadressen eller til et valgfrit værksted i Danmark. Hvis der ikke konstateres en skade på bilen, men denne eksempelvis blot er løbet tør for strøm/brændstof, kørt

Ankenævnet for Forsikring

3.

101255

fast i sne/mudder/vand eller lignende, så ydes assistance i form af bjærgning, starthjælp, udbringning af brændstof eller – for elbilers vedkommende – transport af bilen til en ladestander. Det gøres videre gældende, at behov for udskiftning af bilens batteri i denne forbindelse er en skade, og at denne skade ikke kan udbedres på stedet.

Under alle omstændigheder fremgår det ikke klart af forsikringsbetingelserne, at Alka Forsikring A/S' bistand i en situation som den foreliggende efter Alka Forsikring A/S' valg begrænser sig til at starte bilen på det – mere eller mindre tilfældige – tidspunkt, hvor [vejhjælp] når frem, hvorefter sikrede selv skal køre bilen på værksted, hvilket nødvendigvis må ske straks, eftersom bilen ikke vil kunne startes igen, hvis den slukkes. Forsikringsvilkårene er konciperet af Alka Forsikring A/S, hvorfor enhver uklarhed heri skal komme Alka Forsikring A/S til skade.

I overensstemmelse hermed er vilkårene heller ikke hverken tidligere eller i den konkrete situation – forud for [vejhjælps] ankomst omkring kl. 21.00 – blevet praktiseret på denne måde af Alka Forsikring A/S, således som det fremgår af både min telefonsamtale med Alka Forsikring A/S kl. 19.17 og af Alka Forsikring A/S' SMS til mig kl. 19.26.

Alka Forsikring A/S har ikke tidligere bestridt, at telefonsamtalen kl. 19.17 havde det indhold, der er gengivet under sagsfremstillingen ovenfor og i min mail til Alka Forsikring A/S af 11. december 2023 kl. 23.39 (bilag 4, side 4-5). Såfremt Alka Forsikring A/S nu bestrider, at telefonsamtalen kl. 19.17 havde dette indhold, må Alka Forsikring A/S fremlægge deres lydoptagelse af samtalen."

Selskabet har den 12/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Alka Forsikring har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om dækningen på tilvalgsdækningen 'Vejhjælp' på personbilforsikringen.

Det fremgår af sagen, at klager benyttede vejhjælp til sin bil den 11. december 2023.

Bilen holdt på klagers hjemadresse og kunne ikke starte, hvorfor klager kontaktede Alka Forsikring og anmodede om starthjælp.

Alka Forsikring sendte klager anmodning om assistance til selskabets vejhjælpsstation og meddelte som anført af klager, at klager ville modtage en Sms med forventet ankomsttid.

Det fremgår ligeledes af Sms'en, at hvis klagers køretøj ikke kunne laves på stedet, ville køretøjet blive bugseret til det af klager angivne værksted.

Vejhjælp ankom ifølge klager til klagers bopæl kl. 21 og bilen blev startet ved hjælp af startkabler.

Vejhjælp afviste at bugserer bilen til klagers værksted, idet bilen nu kunne køre.

Klager kontaktede herefter Alka Forsikring, som i lighed med vejhjælpen oplyste, at når bilen var startet og kunne køre var der ikke dækning af bugsering.

Klager klagede ved mail af 11. december 2023 kl. 23.39 over den manglende bugsering.

SOS fastholdt ved mail af 12. december 2023 kl. 14.15, at der ikke kunne ydes bugsering til en bil som selv kunne køre.

Klager indsendte herefter - den 12. december 2023 kl. 15.13 - sin klage til [emailadresse], som fastholdt afgørelsen ved sit svar af 13. december 2023 kl. 11.47.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. juni 2022 personbilsforsikring for begge sine biler i Alka Forsikring.

For sin [sagens bil] – årgang 2009 – tegnede klager lovpligtig ansvarsforsikring med tilvalg af vejhjælp med de gældende forsikringsbetingelser er PE – 07.

Forsikringen omfatter vejhjælp i henhold til betingelsernes afsnit 11.

Det fremgår af afsnit 11.1.1 at 'Vejhjælp dækker i Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland.'

Af afsnit 11.3.1 fremgår det, at Alka Vejhjælp dækker starthjælp, hjælp ved driftstop og ved nedbrud af bilen eller lovligt efterspændt køretøj.

Af afsnit 11.3.1.1. fremgår det således, at der ydes assistance ved ethvert driftstop eller uheld, der er sket i Danmark og som forhindrer at bilen kan køre videre.

Af afsnit 11.3.2 fremgår det, at assistance ydes enten i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjærgning, transport, starthjælp eller udbringning af brændstof eller transport af el-bilen til nærmeste ladestander, hvis den løber tør for strøm.

Klager rekvirerede assistance, da hans bil ikke ville starte. Assistancen ydede starthjælp til klagers bil, som derefter kunne køre.

Hvis assistancen ikke havde kunnet starte bilen, var den i sagens natur blevet bugseret til værksted.

Det er ved tilkaldet ikke muligt for assistancen at vide, hvilken slags hjælp der er brug for.

Det forhold, at klager ønskede bilen bugseret på værksted, da batteriet angiveligt trængte til udskiftning og klager ikke ønskede selv at køre bilen på værksted, er ikke omfattet af vejhjælp.

Det forhold, at det af klager valgte værksted, lå 45 minutters kørsel fra klagers bopæl, er ikke relevant og medfører ikke en udvidet dækning af retten til vejhjælp.

Vejhjælp er en dækning for akutte problemer, som forhindrer at bilen kan køre videre. Hvis problemet kan løses på stedet, hvilket skete i nærværende sag, kan forsikringstager ikke kræve bugsering.

Da bilen blev startet og kunne køre, er det op til forsikringstager selv efterfølgende at sørge for den almindelige vedligeholdelse af bilen, hvilket indbefatter udskiftning af bilens batteri.

Et udtjent batteri er ikke en skade.

Det fremgår af de gældende betingelser, at assistance ydes enten i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjærgning, transport, starthjælp eller udbringning af brændstof.

Det er ikke muligt frit at vælge hvilken assistance - én eller flere - man ønsker, da det der er omfattet af vejhjælp er assistance til, at bilen kan køre videre.

Den almindelige vedligeholdelse af en bil som påhviler ejer/bruger af den pågældende bil, kan man ikke opnå assistance til.

Alka Forsikring må således fastholde, at klager ikke havde krav på at få bilen bugseret på værksted."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af sms af 11/12 2023 fra vejhjælp fremgår bl.a.:

"Vi har sendt din assistanceanmodning til vores vejhjælpsstation. Så snart redderen er på vej, vil du modtage en SMS med forventet ankomsttidspunkt. Vi har registreret, at nedbrudsadressen er: Hjemmeadresse ... Hvis vi ikke kan lave dit køretøj på stedet, har vi registreret, at det efterfølgende skal bugseres til [værksted]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"2.4 Alkas bilforsikring giver dig mulighed for at få dækket de fleste risici, du som bilejer kan blive udsat for.

...

- Vejhjælp som giver vejhjælpsassistance f.eks. hvis bilen ikke kan starte eller hjulskift ved punktering.

...

Alka Vejhjælp

...

11.3 Alka Vejhjælp dækker

11.3.1 Starthjælp, hjælp ved driftsstop og ved nedbrud af bilen eller lovligt efterspændt enhed.

11.3.1.1 Assistance ved hvert driftsstop eller uheld, som forhindrer bilen eller efterspændt enhed kan køre videre.

11.3.1.2 Assistance efter et anmeldt tyveri eller hvis bilens fører er ude af stand til selv at køre bilen på grund af tilskadekomst eller sygdom.

11.3.2 Assistance ydes enten i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjærgning, transport, starthjælp, udbringning af brændstof eller transport af elbilen til nærmeste ladestander, hvis den løber tør for strøm.

11.3.3 Ved transport af den havarerede bil eller efterspændt enhed inklusive gods, kan du selv vælge, om transporten skal ske til din bopæl eller til et valgfrit værksted i Danmark.

Transport af bilen/efterspændt enhed mellem landsdele sker via samletransport og vil ske inden for 3 hverdage.

...

11.6 Alka Vejhjælp dækker ikke

11.6.1 Forsikringen dækker ikke

- ...
- mere end en assistance per begivenhed."

Nævnet udtaler:

Klageren rekvirerede starthjælp til sin bil. Vejhjælp startede bilen og konstaterede, at batteriet skulle skiftes. Vejhjælp afviste at bugsere bilen på værksted. Klageren er utilfreds med, at han selv måtte køre bilen på værksted kl. 21. Klageren ønsker, at selskabet anerkender, at selskabet er forpligtet til at transportere en bil, der skal have udskiftet batteriet til et valgfrit værksted i Danmark. Klageren har anført, at det ikke fremgår "klart af forsikringsbetingelserne, at Alka Forsikring A/S' bistand ... begrænser sig til at starte bilen på det – mere eller mindre tilfældige – tidspunkt, hvor [vejhjælp] når frem, hvorefter sikrede selv skal køre bilen på værksted, hvilket nødvendigvis må ske straks, eftersom bilen ikke vil kunne startes igen, hvis den slukkes".

Selskabet har anført, at vejhjælp er en dækning for akutte problemer, som forhindrer, at bilen kan køre videre. Selskabet har anført, at problemet blev løst på stedet. Et udtjent batteri er ikke en skade. Da bilen blev startet og kunne køre, var det op til klageren at sørge for den almindelige vedligeholdelse af bilen, hvilket indbefatter udskiftning af bilens batteri. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at assistance ydes enten i form af udbedring af skaden på stedet eller i form af bjærgning, transport, starthjælp eller udbringning af brændstof. Vejhjælp omfatter assistance til, at bilen kan køre videre. Klageren kan ikke frit vælge, hvilken assistance han ønsker.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.3.1, at forsikringen dækker starthjælp, hjælp ved driftsstop og ved nedbrud af bilen. Det fremgår af punkt 11.3.1.1, at forsikringen dækker assistance ved hvert driftsstop eller uheld, som forhindrer bilen kan køre videre. Det fremgår af punkt 11.6, at vejhjælp ikke dækker ved mere end en assistance per begivenhed.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101255

Af de af selskabet anførte grunde finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet bemærker, at vejhjælp alene dækker én assistance pr. begivenhed, hvilket må anses for opfyldt ved start af bilens motor, så bilen kan køre.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand