

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101450:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 4/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har undo bilforsikring hvor man igennem en app kan ændre sin forsikring og da jeg den 6/12/23 kørte til ... kan jeg se at der sneer så jeg tilvælger vejhjælp (og modtager straks en email hvor der står at min forsikring er trådt i kraft). Dagen efter kørte jeg desværre af vejen og skal have hjælp til at komme fri så jeg ringer til forsikringen, der nævner personen at de ikke kan se min forsikring men hvis jeg har modtaget emailen allerede er det nok til at jeg kan bruge forsikringen. Den 20. december modtager jeg så en regning på 986,25kr for brug af vejhjælp uden at have det (Prisen for 3 års vejhjælp). De skriver jeg selvfølgelig til dem at det ønsker jeg ikke at betale fordi jeg jo havde fået en email at den var gældende, men de informerer mig at der skal gå 24 timer før man kan bruge forsikringen hvilket ikke fremgår af den email de fremsendte. Jeg snakker med en ven som er advokat som informerer at de bekræftelses de sender er juridisk bindende.

Han skriver:

forhold til Af mail af 6. december 2023 fremgår følgende:

'Dine ændringer er trådt i kraft'

'Dine ændringer er trådt i kraft med det samme'

Det er herved min opfattelse, at Undo Forsikringsagentur har ydet tilsagn om, at ikrafttrædelsestidspunktet for de forespurgte ændringer er 'med det samme'. Dette tilsagn er bindende, jf. aftalelovens § 1.

Det videresender jeg til Undo, men de vil have at min advokat selv sender det på en separat email hvilket der så bliver gjort men de forholder sig stadig til at der skal gå 24 timer før den træder i kraft. Det skriver vi så frem og tilbage om fordi undo ikke agter at svare direkte på min advokats besked, til sidst skriver de at jeg kan klage til kvalitet afdelingen hos tryg (ejerne af Undo). Den 18/01/2024 klager jeg så til tryg og får at vide at jeg høre noget tilbage senest indenfor 4 uger. Men da jeg ikke har hørt noget tilbage efter 6/7 uger skriver jeg en ærlig anmeldelse af selskabet

Ankenævnet for Forsikring

2.

101450

Undo på trustpilot hvorefter jeg modtager (19/02/2024) et svar at de er ved at gennemgå sagen, men de mener at den er kompleks så der er flere folk indenover sagen. Den 20/03/2024 modtager jeg en afslag hvor de mener at mine tidligere forsikringsvilkår siger at der er 1 dags karenstid på ændringer og ikke vil forholde sig til at de sender en ny bekræftelse på forsikring og igen ikke vil forholde sig til advokats udtagelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Modtaget de 986,25 kr. retur plus renter"

Selskabet har den 24/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet forsikring hos Undo Forsikring. Der henvises til betingelserne i bilag 1.

Klageren har fremlagt påstand om, at selskabet er bundet af at have indgået aftale om tilkøb af vejhjælp, og at selskabets bekræftelse uden angivelse af karenstid medfører, at klageren har en berettiget forventning om, at ændringen af den eksisterende ansvarsforsikringsaftale træder i kraft med det samme.

På denne baggrund har klageren fremlagt krav om, at Undo skal dække omkostningen til den bestilte vejhjælp, og Undos krav mod klageren for betaling af vejhjælpen bør trækkes tilbage.

Sagsfremstilling

Klagerens bilforsikring hos Undo Forsikring trådte i kraft den 1. juli 2022. Denne bilforsikring indeholdt både kasko- og ansvarsdækning. Desuden var der bl.a. tilkøbt vejhjælpsdækning. I den forbindelse modtog klageren forsikringsbetingelserne i appen. Policen er fremlagt som bilag 2.

Den 10. september 2023 ændrede klageren bilforsikringen, hvorefter der alene var tegnet ansvarsforsikring på klagerens bil. Policen blev fremsendt til klageren og er fremlagt som bilag 3.

Herefter anmodede klageren den 6. december 2023 kl. 18.59 om tilkøb af vejhjælpsdækning til den eksisterende ansvarsforsikring. Dette skete efter lukketid via app'en eller online. Policen blev fremsendt til klageren og er fremlagt som bilag 4 og klagerens fulde købshistorik inkl. tidspunkter er fremlagt som bilag 5.

Klageren bestilte vejhjælpsassistance dagen efter den 7. december 2023 kl. 09.43. Her fik klageren iflg. sine oplysninger oplyst, at der ikke var vejhjælpsdækning på hans bil, og efter dialog med vejhjælpen, forholdt de sig til klagerens oplysninger og sendte en vejhjælp til klageren på baggrund af disse alligevel.

Da vejhjælpen ikke kunne se, at der var dækning for vejhjælp, oplyste de klageren om, at de tog forbehold herfor, hvilket klageren var indforstået med. Dette er fremlagt som bilag 6.

Da klageren ikke havde forholdt sig til den i aftalen indbyggede karenstid på et døgn, sendte Undo et krav til klageren for denne vejhjælpsassistance under henvisning til, at den var bestilt inden udløbet af karenstiden jf. betingelserne.

Klageren klagede til selskabet den 16. januar 2024, og selskabet fastholdt kravet efterfølgende og henviste klageren til at sende sin klage til Trygs Kvalitetsafdeling – Undo forsikrings klageansvarlige afdeling. Dette fremgår af korrespondancen mellem klageren og selskabet fremlagt som bilag 7.

Klageren fulgte selskabets henvisning til Trygs klageansvarlige afdeling. Klagen er fremlagt som bilag 8 bilaget til klagen er fremlagt som bilag 9.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt kravet. Korrespondance mellem klagerens og den klageansvarlige afdeling er fremlagt som bilag 10.

Herefter indbragt klageren sagen for ankenævnet.

Selskabets vurdering

Det følger af forsikringsbetingelserne under Opbygning og dækning, at ved tilkøb af vejhjælp medfølger en karenperiode på 1 (fuld) dag fra bestillingstidspunktet:

'Der gælder en karenperiode på 1 dag, hvis du efter nytegning (forsikringens start:

- *Ændrer den valgte selvrisiko på glasskade*
- *Ændrer den valgte selvrisiko på parkeringsskade*
- *Tilkøber vejhjælp'*

Det fremgår af alle tre vedlagte policer under 'Good to know' at:

'Du kan altid ændre din dækning i din Undo Kør app. Her kan du stille spørgsmål til Undo om din forsikring.

Vær opmærksom på, at der gælder en karenperiode på 1 døgn når du tilkøber Vejhjælp DK, Vejhjælp Udland (EU) og ved ændring af selvrisikoen på parkerings- og glasskader.

For vejhjælp, dækkes brug af vejhjælp ikke det første døgn efter tilkøbet. Når du ændrer selvrisikoen for parkerings- og glasskader, træder den nye selvrisiko i kraft det første døgn efter ændringen Aftalen om vejhjælp udgør et tilkøb til den eksisterende forsikringsaftale.'

Det fremgår af selskabets bekræftelse af tilkøb (klagerens bilag 'Gmail – din nye forsikringsaftale') at:

'Nedenfor finder du en guide til, hvor du finder din forsikringsaftale i appen. Her finder du også dine forsikringsbetingelser. Dine ændringer er trådt i kraft med det samme, så alt skulle gerne være, som du vil havde det. Skulle du alligevel have nogle spørgsmål, kan du altid læse mere om din bilforsikring inde på vores FAQ her eller kontakte os.'

Det følger af forsikringsaftalelovens § 11 stk. 1:

'Er forsikringsaftale afsluttet, uden det er bestemt, når ansvaret skal begynde, anses selskabets ansvar at indtræde allerede på det tidspunkt, da selskabet eller forsikringstageren afsender meddelelse om, at den anden parts tilbud antages.'

Klagerens bestilte tilkøb om vejhjælp udgør en forsikringsbegæring, hvorfor klageren har afgivet bindende tilbud, og da selskabet har accepteret dette tilbud ved den fremsendte bekræftelse og police, har det afgivet bindende svar, jf. aftalelovens § 1, samt almindelige forsikringsretlige regler.

Da selskabets bekræftelse var kommet frem til klageren, forelå der en bindende aftale om vejhjælpsdækning, jf. aftalelovens § 7.

Det er selskabets vurdering, at denne tilkøbsaftale indeholder en aftalt karensperiode på 24 timer, hvilket klageren var vidende om på indtegnings tidspunktet, hvorfor selskabets ansvar først begynder ved udgangen af den aftalte karensperiode jf. forsikringsaftalelovens § 11, stk. 1 modsætningsvis.

Da klageren bestilte vejhjælpen inden udløbet af denne karensperiode, og da klageren ved denne lejlighed bekræftede at indestå for omkostningen til vejhjælpen - skulle det viste sig, at der ikke var dækning for vejtransporten - er selskabet berettiget til at opkræve denne omkostning hos klageren.

Selskabet har i denne vurdering lagt vægt på, at klageren på tidspunktet for hans tilbud konkret var oplyst om, at tilkøb af vejhjælpsdækning på en eksisterende bilforsikring ville medføre en karensperiode på 1 døgn jf. betingelserne og den oprindelige police samt den efterfølgende police.

Desuden fremgår det af den ved tilkøbet fremsendte police, at aftalen indeholder en karensperiode på 1 døgn.

I tillæg hertil opfordrede selskabet klageren til at læse betingelserne og vedlagde en udførlig vejledning til, hvordan betingelserne findes i appen.

Det er således korrekt, at der var indgået aftale om vejhjælp som tillægsdækning, som trådte i kraft ved selskabets fremsendelse af policen, men at ikrafttrædelse var under forudsætning af, at der løb en 24 timers karensperiode fra aftalen start.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at tilkøbet af vejhjælpsdækning er foregået udenfor selskabets almindelige åbningstid og alene foregået igennem selskabets app, samt at bestilling af vejhjælpsassistance foregik morgenen efter bestillingen af vejhjælpsdækning var foretaget, hvilket selskabet i øvrigt finder påfaldende.

Slutteligt finder selskabet, at det er berettiget til at rette dette tilbagebetalingskrav under henvisning til at SOS vejhjælp i samtale med klageren oplyste, at klageren ikke havde vejhjælpsdækning tilgængelig på anmeldelsestidspunktet, hvorefter SOS vejhjælp indgik aftale med klageren om, at skulle der ikke være dækning for vejhjælpen iht. forsikringsaftalen, at klageren påtog sig denne omkostning, og at Undo på dette grundlag var berettiget til at rette dette krav mod klageren.

Nævnet har i sager vedrørende karensperioder fastslået, at en karensperiode er at sidestille med selvrisiko, hvilket medfører, at karens bør fremgå af betingelserne samt policen for at være gyldig. Begge dele er opfyldt i indeværende sag. Selskabet henviser i den forbindelse til nævnets kendelse 82797.

Nævnet har ligeledes taget stilling til at en af selskabet fremsendt bekræftelse på indtegning ikke er en bekræftelse af, at den i aftalen indskrevne karensperiode ikke skulle være gældende. Selskabet henviser til nævnets kendelse 45287.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101450

På denne baggrund finder selskabet, at bekræftelsen af at ændringer af klagerens forsikringsaftale er trådt i kraft med de samme, alene er en bekræftelse af, at selskabet har indgået aftale om vejhjælp, som indeholder en karenperiode på 1 fuld dag jf. betingelserne.

Selskabet kan således ikke anerkende, at klageren havde berettigede forventninger om, at karenperioden ikke skulle være gyldig for ham.

Sammenfattende konklusion

Sagen omhandler hvorvidt karenperioden på 24 timer fra indtegnning, der var indeholdt i klagerens

tilkøbte vejhjælpsdækning, er gældende og om selskabet er berettiget til at rette et tilbagebetalingskrav for bestilt vejhjælp indenfor karenperioden.

Det er selskabets vurdering, at klageren var bekendt med karenperioden på aftaletidspunktet, hvorfor denne periode er gældende for aftalen, samt at der er indgået bindende aftale med klageren om, at selskabet er berettiget til at opkræve omkostningen til vejhjælp, såfremt det skulle vise sig, at der ikke var dækning på tidspunktet for bestilling af vejhjælp.

På denne baggrund fastholdes det, at selskabet er berettiget til at opkræve omkostningen til vejhjælp hos klageren.

Dette følger af aftaleloven, forsikringsaftaleloven, almindelige aftaleretlige regler og almindelige forsikringsretlige regler."

Klageren har i mail af 22/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til bilag 6 skal vi have selve optagelse, jeg ar aldrig gået med til at jeg selv hænger på den. Personen siger selv at hvis jeg har modtaget en email at forsikringen er gældende er det godt nok.

Hvordan kan det være at dette kan trække sådan ud hvis de sender mig en email om at min forsikring gælder så skal den jo gælde længere er den altså ikke"

Det fremgår af selskabets mail af 6/12 2023 til klageren:

"Dine ændringer er trådt i kraft

Du har redigeret din forsikring

Nedenfor finder du en guide til, hvor du finder din forsikringsaftale i appen. Her finder du også dine forsikringsbetingelser. Dine ændringer er trådt i kraft med det samme, så alt skulle gerne være, som du vil have det."

Det fremgår af klagerens police af 6/12 2023:

"Gældende fra 6. december 2023

...

Good to know

Ankenævnet for Forsikring

6.

101450

Du kan altid ændre din dækning i din Undo Kør app. Her kan du også stille spørgsmål til Undo om din forsikring. Vær opmærksom på, at der gælder en karenperiode på 1 døgn når du tilkøber Vejrhjælp DK, Vejrhjælp Udland (EU) og ved ændring af selvrisikoen på parkerings- og glasskader.

For vejrhjælp, dækkes brug af vejrhjælp ikke det første døgn efter tilkøbet. Når du ændrer selvrisikoen for parkerings- og glasskader, træder den nye selvrisiko i kraft det første døgn efter ændringen."

Det fremgår af SOS' telefonnotat af 7/12 2023:

"KU RI

- INFO KU at jeg kan ikke se at han har vejrhjælp
- KU INFO at han har vejrhjælp og har fået BEKR per mail
- INFO KU at der forbehold for regning hvis der ikke er vejrhjælp på KT alligevel
- KU er inforstået"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Opbygning og dækning

...

Der gælder en karenperiode på 1 dag, hvis du efter nytegning (forsikringens start):

...

Tilkøber Vejrhjælp"

Nævnet udtaler:

Klageren har bilforsikring. Klageren tilkøbte den 6/12 2023 kl. 18.59 vejrhjælpsdækning og modtog en bekræftelsesmail og en ny police gældende fra 6/12 2023. Den 7/12 2023 kl. 9.43 anmodede klageren om vejrhjælpsassistance. Selskabet har afvist at yde dækning og har fremsat et krav på 986,25 kr. for den ydede vejrhjælp.

Selskabet har anført, at der gælder en karenperiode på 1 dag, når der tilkøbes vejrhjælp. Selskabet har anført, at denne oplysning fremgik af policen. Selskabet har anført, at "da vejrhjælpen ikke kunne se, at der var dækning for vejrhjælp, oplyste de klageren om, at de tog forbehold herfor, hvilket klageren var indforstået med. Dette er fremlagt som bilag 6".

Klageren har anført, at det fremgik af e-mailen, at ændringen var trådt i kraft, og at der ikke fremgik noget af mailen om en karenperiode. Klageren har anført, at han under samtalen med

Ankenævnet for Forsikring

7.

101450

SOS ikke har været indforstået med, at han selv skulle betale, hvis der ikke var dækning. Klageren har anført, at "I forhold til bilag 6 skal vi have selve optagelse, jeg er aldrig gået med til at jeg selv hænger på den. Personen siger selv at hvis jeg har modtaget en email at forsikringen er gældende er det godt nok. Hvordan kan det være at dette kan trække sådan ud hvis de sender mig en email om at min forsikring gælder så skal den jo gælde længere er den altså ikke".

Det fremgår af selskabets mail af 6/12 2023 til klageren: "Dine ændringer er trådt i kraft. Du har redigeret din forsikring. Nedenfor finder du en guide til, hvor du finder din forsikringsaftale i appen. Her finder du også dine forsikringsbetingelser. Dine ændringer er trådt i kraft med det samme, så alt skulle gerne være, som du vil have det".

Det fremgår af klagerens police af 6/12 2023, at "Vær opmærksom på, at der gælder en karenperiode på 1 døgn når du tilkøber Vejrhjælp DK, Vejrhjælp Udland (EU) og ved ... For vejrhjælp, dækkes brug af vejrhjælp ikke det første døgn efter tilkøbet".

Det fremgår af SOS' telefonnotat af 7/12 2023: "INFO KU at jeg kan ikke se at han har vejrhjælp. KU INFO at han har vejrhjælp og har fået BEKR per mail. INFO KU at der forbehold for regning hvis der ikke er vejrhjælp på KT alligevel. KU er indforstået".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren var omfattet af en karenperiode på et døgn, hvorfor han ikke havde krav på vejrhjælp den 7/12 2023.

Nævnet har lagt vægt på, at karenperioden fremgår af den police, som klageren modtog.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, hvis det var fremgået af e-mailen, at klagerens tilkøb var underlagt en karenperiode. Dette kan dog ikke føre til, at klageren ikke er omfattet af karenperioden, idet den fremgår af policen.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101450

Nævnet må lægge til grund, at vejhjælpen oplyste, at vejhjælpen ikke kunne se, at klageren havde vejhjælp, at klageren oplyste, at han havde fået mail med bekræftelse, og at vejhjælpen tog forbehold for regning, hvis der ikke er vejhjælp på klagerens forsikring. På den baggrund kan nævnet ikke kritisere selskabets tilbagebehandlingskrav.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han aldrig er gået med til selv at hænge på vejhjælpsregningen – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at klageren valgte at benytte vejhjælpen, selvom der var begrundet usikkerhed om, hvorvidt han den 7/12 2023 havde ret til dækning ved vejhjælp.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck