

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102222:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har motorcykelforsikring. I klageskema af 3/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg tegner europæisk vejhjælp på motorcykel i 2022. Det bekræftes både på mail og i police at der er europæisk vejdekning. Ifm. skade 18.7 2024 nægter selskabet at hjælpe, da der ikke er kasko på motorcyklen. Jeg er ikke blevet oplyst om at kasko er en betingelse ved europæisk vejhjælp.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker udgifter jeg har haft, som burde være undgået eller dækket af den forsikring jeg har tegnet."

Klageren har den 27/9 2024 bl.a. anført:

"Vedhæftede regninger er for vejhjælp, opbevaring, administration og ophug af mc. Udgifter jeg ikke mener at ville have haft, hvis LB havde stået inde for den forsikring jeg har dokumentation på at have købt hos dem.

...

Derudover påstår LB jeg ikke har kontaktet den klage ansvarlige hos dem. Jeg ringer til den klage ansvarlige hos LB 23. juli. Denne henvendelse kan jeg ikke umiddelbart se jeg har fået svar på."

Selskabet har den 9/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi skal hermed vende tilbage til denne sag, hvor vores medlem [klageren] har klaget over, at han ikke har fået dækket en række udgifter i forbindelse med færdselsskade i [udland] den 18. juli 2024, hvor han kørte galt på sin motorcykel.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102222

Som vi tidligere har oplyst, har sagen ikke tidligere været behandlet af LB Forsikrings Klageansvarlige. Det er korrekt, at Klager tidligere i forløbet har rettet henvendelse til klageafdelingen. På daværende tidspunkt var sagen imidlertid ikke færdigbehandlet. Vi sendte derfor en mail til Klager, hvor vi oplyste, at hans henvendelse var videregivet til den relevante afdeling, og at han var velkommen til at kontakte os igen, hvis han havde behov for, at den Klageansvarlige skulle gennemgå sagen, når afdelingen havde gennemgået hans henvendelse, jf. bilag A. Vi modtog ikke yderligere fra Klager, før vi modtog klagen fra nævnet.

LB Forsikrings Klageansvarlige har nu haft lejlighed til at gennemgå sagen og de regninger, som Klager har fremsendt til nævnet.

Vi kan oplyse, Klager havde tegnet ansvarsforsikring for sin motorcykel med ikrafttræden den 15. oktober 2020, og at der var tilknyttet dækningen 'Vejhjælp i Europa' (afsnit 5) i overensstemmelse med hans anmodning den 22. august 2022 og vores bekræftelse herpå samme dato. En kopi af vilkårene vedlægges som bilag B. Motorcyklen var ikke kaskoforsikret.

Skader opstået i udlandet håndteres af [vejhjælp], og vi har derfor været i kontakt med [vejhjælp] i forbindelse med, at vi modtog ankenævnsklagen. Vi kan ud fra sagen se, at [vejhjælp] blev kontaktet af Klager angående skaden den 24. juli 2024, dvs. 6 dage efter den anmeldte skade, hvor klager var tilbage i Danmark. På dette tidspunkt var motorcyklen bugseret til et værksted i [udland].

Den 25. juli 2024 noteres det af [vejhjælp], at Klager ønsker at vise billeder af skaderne på motorcyklen til sin egen mekaniker i Danmark for at vurdere, hvad der skal ske. [vejhjælp] modtager senere den 25. juli 2024 billederne, og de sendes samme dag til Klager.

Den 30. juli 2024 spørger [vejhjælp] Klager, om det er besluttet, hvad der skal ske med motorcyklen. Klager spørger samme dag [vejhjælp], hvad der skal bruges for at få motorcyklen skrottet i [udland]. [vejhjælp] henviser til at kontakte LB Forsikring.

Den 2. august 2024 beder Klager [vejhjælp] iværksætte bugsering til skrotning, efter han har talt med Motorstyrelsen og fået oplyst, at han kan tvangsafmelde motorcyklen. Samme dag noteres det, at [vejhjælp] kan være behjælpelig med at få bugseret motorcyklen til skrot. Klager oplyses samtidig om, at der skal betales et depotgebyr for opbevaring af motorcyklen, og at faktura vil blive sendt til Klager. [vejhjælp] henviser Klager til at kontakte LB Forsikring for at afklare, om denne udgift kan dækkes. [vejhjælp] beder samme dag deres samarbejdspartner i [land] om at arrangere bugsering. Samarbejdspartneren vender imidlertid tilbage samme dag med oplysning om, at depotet ikke vil frigive motorcyklen, før Klagers udestående for opbevaring er betalt. [vejhjælp] oplyser derfor Klager om, at han vil blive kontaktet af depotet, og at han selv skal stå for dialogen omkring skrotningen.

[vejhjælp] afventer herefter Klager og hører ikke yderligere før den 9. august 2024, hvor Klager oplyser, at han ikke er blevet kontaktet af depotet. Den 10. august 2024 bekræfter [vejhjælp] over for Klager, at han skal betale for depotet, før motorcyklen kan bugseres til skrot. [vejhjælp] afventer herefter igen.

Den 13. august kontakter Klager [vejhjælp] telefonisk med utilfredshed over manglende handling. Det oplyses her, at [vejhjælp] har afventet bekræftelse på, at udeståendet var betalt. Den 16. august bekræfter Klager, at han har betalt depotet for udeståendet.

Herefter går der noget tid, inden motorcyklen skrotes, da [vejhjælp] ikke modtager dokumentation

for afmelding af motorcyklen førend den 1. september 2024.

Vi har i forbindelse med ankenævnsklagen bedt Klager fremsende de regninger, som han mener skal dækkes af forsikringen. Vi kan oplyse, at vi ikke tidligere har modtaget disse regninger. [vejhjælp] har oplyst, at de ligeledes heller ikke tidligere har fået tilsendt disse regninger. Vi har derfor bedt [vejhjælp] tage stilling til, om der kan ydes dækning for omkostningerne, der fremgår af regningerne.

Af regningerne fremgår det, at der har været omkostninger til:

- 1) Bugsering
- 2) Udgift til told og gebyr
- 3) Opbevaring. Af regningen fremgår det, at udgifterne til opbevaring på depot vedrører perioden fra 18. juli til 16. august 2024
- 4) Skrotning

Det følger af punkt 1 i vilkårenes afsnit 5. Vejhjælp i Europa, at man kan få hjælp, hvis man har været i et uheld og ikke selv kan komme videre. Videre fremgår det, at:

Hjælpen kan omfatte:

- *Udbedring af skaden på stedet (du skal selv betale reservedele)*
- *Bjærgning*
- *Starthjælp*
- *Udbringning af brændstof (du skal selv betale brændstof)*
- *Mulighed for at leje en bil til fordelagtig pris gennem [vejhjælp] også i Danmark. Kontakt [vejhjælp] for at høre nærmere.*

Efter en gennemgang af sagen har [vejhjælp] oplyst, at der kan ydes dækning for Klagers omkostning til bugsering, told og gebyr med € 439,34 inkl. moms. Dette beløb vil blive udbetalt til Klager med tillæg af renter i overensstemmelse med FAL § 24.

Der kan imidlertid ikke ydes dækning for omkostninger til skrotning (regning 2) eller opbevaring af motorcyklen (€ 414,12 inkl. moms). Dette er ikke omkostninger, som er omfattet af den tegnede dækning.

Det er vores opfattelse, at dækningen på € 439,34 er i overensstemmelse med vilkårene for Klagerens forsikring. Klager har ikke tegnet kaskoforsikring for sin motorcykel, hvorfor omkostninger til skrotning og opbevaring ikke er dækket af forsikringen.

Vi skal på baggrund af ovenstående bede Klageren oplyse, om han ønsker at fastholde sin klage for de udgifter, som vi ikke kan tilbyde dækning for. Såfremt dette er tilfældet, vil vi udarbejde et supplerende indlæg til sagen."

Ankenævnet for Forsikring

4.

102222

Klageren har i meddelelse af 11/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min besked fra 27.9.2024. Jeg mener stadig at LB bør dække alle regninger, minus 275 Euro til ophug, da det er min egen beslutning. Havde LB taget ansvar og hjulpet mig med vejhjælp da jeg kontakter dem, og som jeg har dokumenteret at have tegnet både på police og i mail, havde efterfølgende udgifter været undgået."

Selskabet har i brev af 9/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget orientering fra nævnet med Klagers kommentar af 11. december 2024, hvoraf det fremgår, at Klager fastholder kravet om dækning af alle regninger bortset fra € 275 til ophug. Det er Klagers opfattelse, at hans udgifter kunne være undgået, hvis LB Forsikring havde taget ansvar og hjulpet, da han kontaktede os.

Vi har noteret os, at Klager er enig i, at der ikke er dækning for skrotning af motorcyklen. Han har angivet omkostningen til € 275. For god ordens skyld bemærker vi, at det fremgår af den fremsendte regning 2, at udgiften til skrotning tilføjes den såkaldte 19 % ... (moms), hvilket vi tillader os at gå ud fra at klager er enig i, at han selv skal afholde. Dermed er der tale om € 327,25.

Som vi tilkendegav i vores brev af 19. november 2024, har [vejhjælp] udbetalt € 439,34 inkl. moms til dækning for omkostninger til bugsering, told, gebyr, jf. regning 1 (...).

Der udestår derfor spørgsmålet om dækning for følgende poster (begge med tillæg 19 % moms):

Bilag [regning 1]

... 348,00 euro

... 52,31 euro

...

Vi har ikke oplysninger om, at der skulle være yderligere udgifter, som medlem mener, vi skal yde dækning for.

Forsikringsvilkår

Af de tidligere fremsendte vilkår for forsikringen, jf. bilag B, fremgår det af afsnit 5. Vejhjælp i Europa, at forsikringen dækker:

1. Hjælp til at komme videre i Europa

Du kan også få hjælp, hvis du har et uheld et sted i Europa (det geografiske Europa indtil Ural undtaget Island, Færøerne og Grønland), så du ikke selv kan køre videre.

Hjælpen kan omfatte:

- Udbedring af skaden på stedet (du skal selv betale reservedele)
- Bjærgning
- Starthjælp
- Udbringning af brændstof (du skal selv betale brændstof)
- Mulighed for at leje en bil til fordelagtig pris gennem [redacted] også i Danmark. Kontakt [redacted] for at høre nærmere.

Det fremgår også af vilkårene, at assistance ydes via [vejhjælp], og det derfor er dem, som man skal kontakte ved behov.

Sagsfremstilling

Sagen hos LB Forsikring

Klager anmodede den 22. august 2022 om få dækningen vejhjælp i Europa med i sin police. Vi bekræftede samme dag, at dækningen var tilføjet som ønsket.

Den 18. juli 2024 modtog vi en skadeanmeldelse, jf. **bilag C**, fra Klager, der om skaden oplyser: *'Bil foran bremses hårdt op. Jeg bremser også, skrider ud og ryger i grøft Ingen modpart. Der er optaget politirapport af [udenlandsk] politi. Venstre side og motor ødelagt på mc'.*

Klager kontaktede os i mellemtiden telefonisk, hvor han fik bekræftet, at hans forsikring dækker vejhjælp i Europa, og at der var dækning for bugsering. Dette fremgår af mail af 22. juli 2024, jf. **bilag D**. Det fremgik ligeledes af mailen, at den hjælp som Klager havde fået med bugsering fra [vejhjælp], var det som kunne ydes i henhold til den tegnede vejhjælpsdækning.

Af telefonnotat af 23. juli 2024 fremgår det videre:

'ft ringer da [vejhjælp] skal have godkendelse fra os til at få bugseret motorcykel i [udland] til nærmeste vst. [Navn] har snakket med [vejhjælp] som kontakter ft ang bugsering, da vi nu har bekræftet til dem at ft har vejhjælp og kan få flyttet til nærmeste vst'.

Ved mail af 26. juli 2024, jf. **bilag E**, afvises dækning af selve skaden på motorcyklen med henvisning til, at Klager ikke havde tegnet en kaskoforsikring.

Den 31. juli 2024, jf. **bilag F**, skriver Klager til os via en kontaktformular på vores hjemmeside og spørger til, hvilken dokumentation der skal bruges for at afmelde motorcyklen, ligesom han spørger, om vi vil dække udgiften, der har været til opbevaring af motorcyklen. Han bemærker, at han haft brug for tid til at undersøge alternativer til skrotning. Ved henvendelsen anførte Klager ikke skadenummeret, hvorfor henvendelsen ikke tilgik skadeafdelingen. I mellemtiden var Klager dog i kontakt med [vejhjælp], jf. redegørelsen for Klagers dialog med [vejhjælp], hvor det fremgår, at han havde fået oplysning fra Motorstyrelsen vedrørende afmelding af motorcyklen.

Den 12. august 2024 kontakter Klager LB Forsikrings Klageansvarlige og oplyser, at han ikke har hørt fra os siden den 23. juli 2024, samt at motorcyklen stadig står på et depot. Han beder os svare på, om vi vil tage ansvar for den fejl, som han mener, at vi har begået.

Sagen videresendes som tidligere oplyst til en anden afdeling for stillingtagen, da sagen fortsat ikke var afsluttet. Dette blev Klager oplyst om den 13. august 2024, jf. tidligere fremsendte bilag A.

Ved mail af 13. august 2024, jf. **bilag G**, blev Klager oplyst om, at [vejhjælp] afventede, om han ønskede motorcyklen skrottet og hans bekræftelse på betaling for opbevaring. Det blev afvist, at LB Forsikring kunne afholde udgiften til opbevaring.

Sagen hos [vejhjælp]

Vi har i vores brev af 19. november 2024 redegjort for behandlingen af sagen ved [vejhjælp]. Vi vedlægger en kopi af sagsloggen fra [vejhjælp] som **bilag H**.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen og Klagers meddelelse om at han fastholder sit krav på en del af omkostningerne, har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen. Det er vores vurdering, at der med udbetaling af de tidligere anerkendte € 439,34 til klager er ydet dækning i overensstemmelse med vilkårene, og at Klager ikke har krav på yderligere udbetaling i forbindelse med uheldet i [udland].

Som det fremgår af vilkårenes afsnit 5. Vejrhjælp i Europa kan forsikringen dække en række nærmere angivne omkostninger i tilfælde af uheld i udlandet.

Opbevaring på værksted er ikke en af disse udgifter. Dermed er der ikke hjemmel i vilkårene til at kræve dækning for denne udgift, ligesom der ikke er dækning for udgiften på gebyr forbundet med skrotningen, som klager er enig i han selv skal betale for.

I relation til tilføjelsen af vejrhjælps dækningen bemærker vi, at Klager ikke var i kontakt med os forud for sin henvendelse via vores kontaktformular den 22. august 2022. Klager bad i sin henvendelse om tilføjelse af en specifik dækning, og denne anmodning blev imødekommet samme dag.

Klagers henvendelse har ikke givet anledning til nærmere rådgivning om, hvorvidt Klager havde ønske om/behov for en mere omfattende dækning i form af kaskodækning.

Først og fremmest bemærker vi, at henvendelsen fra Klager ikke efterlod tvivl om, hvilken dækning han ønskede, hvorfor der ikke var anledning for medarbejderen til at kontakte Klager for at få afklaring af henvendelsen. Derudover bemærker vi, at Klagers motorcykel var en årgang 1997, hvorfor den på tidspunktet for tilføjelse af vejrhjælpsdækningen i 2022 var ca. 25 år. Det er ikke en del af vores forretningsgang af egen drift at opfordre medlemmer til tegning af kaskoforsikringer for motorcykler med en alder på mere end 15 år. Klager har da heller ikke givet udtryk for, at det reelt var en kaskoforsikring, som han ønskede, da han bad om tilføjelse af vejrhjælpsdækningen. Vi bemærker, at Klager har haft flere ældre motorcykler forsikret ved os, og alle uden tilvalg af kaskoforsikring.

Vi kan for god ordens skyld oplyse, at en kaskoforsikring for Klagers motorcykel i august 2022 ville have medført en årlig præmie på 7.582 kr. samt en selvrisiko på 5.630 kr. Den tegnede vejrhjælpsdækning kostede i 2022 784,24 kr.

Klager har således fået tilføjet og har modtaget den dækning, som han har bedt om og betalt for. Vi mener derfor, at der ikke er grundlag for at fastslå, at vi skulle have pådraget os et rådgivningsansvar i forbindelse med sagen, eller vi har lovet Klager, at der var dækning ud over, hvad der fremgår af vilkårene. Tværtimod blev Klager allerede ved vores mail af 22. juli 2024 orienteret om, at der med bugseringen blev ydet den bistand fra [vejhjælp], som var mulig i henhold til vejrhjælpsdækningen.

Vi har gennemgået sagsforløbet og kan konstatere, at derfra [vejhjælps] side løbende er blevet fulgt op på Klagers henvendelser omkring håndteringen af motorcyklen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

102222

[vejhjælp] har i flere tilfælde afventet Klagers tilbagemeldinger på håndteringen af sagen, hvilket har bidraget til opbevaringsperiodens varighed. Ligeledes er Klager på relevant vis blevet orienteret om, at han selv skulle afholde udgifterne til opbevaring, og at dette skulle afregnes, før værkstedet ville frigive motorcyklen til bugsering til skrotning.

Vi kan således ikke se, at Klager er blevet stillet i udsigt, at omkostningerne til opbevaring af motorcyklen i strid med vilkårene ville være dækket af hans vejhjælpsdækning – hverken af [vejhjælp] eller af LB Forsikring.

På denne baggrund fastholder vi, at der ikke kan ydes dækning med mere, end der er meddelt til-sagn for."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 23/7 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til jer i august 2022 at jeg gerne vil have vejhjælp i Europa på min motorcykel med regnr.

... Jeg får svar tilbage der bekræfter, at der nu er tegnet vejhjælp. I mine forsikringspapirer kan jeg se der nu er påtegnet 'ja' ved vejhjælp. Da jeg i sidste uge desværre får brug for vejhjælp, får jeg både hos jer, og [vejhjælp] at vide at der ikke er vejhjælp på min motorcykel. Der er lavet en fejl, da man ikke kan få vejhjælp på mc uden kasko. Dette bliver jeg ikke på noget tidspunkt informeret om.

Så nu står min motorcykel, sandsynligvis, stadig et sted i [land]. Jeg vil meget gerne have hjælp til at få den til Danmark."

Af klagerens udaterede e-mail fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til jer igen, da jeg ikke har hørt fra jer ift nedenstående. Yderligere skal jeg betale ca. 15 euro pr dag siden 18.7 for opbevaring af mc på depot. Motorcyklen står stadig på pågældende depot, og beløbet stiger. Kan jeg få et svar fra jer på, om I på nogen måde har tænkt jer at tage ansvar for en fejl i har lavet?"

Af klagerens e-mail af 31/7 2024 fremgår bl.a.:

"Hej 1. Jeg har en motorcykel, [registreringsnummer], stående i [land] efter et trafikuheld. Jeg overvejer at lade den blive skrottet i [land]. Hvad skal jeg bruge af dokumentation overfor jer, så jeg kan få afmeldt forsikring? 2. Lige nu står motorcyklen på et depot til 15 Euro om dagen. Der har den stået i snart 2 uger, da jeg på trods af at have tegnet forsikring på vejhjælp hos jer, ikke har kunnet få vejhjælp. Vil I dække udgift til den opbevaring der har været siden uheldet? Jeg har naturligvis haft brug for noget tid til at undersøge alternativer til skrotning".

Af selskabets e-mail af 13/8 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har nu talt med [vejhjælp] som oplyser mig, at de afventer svar fra dig om du ønsker din motorcykel skrottet og du skal samtidig bekræfte at du har betalt for opbevaringen af din motorcykel.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102222

LB Forsikring betaler desværre ikke den udgift du har haft i forbindelse med dette uheld i [land] da du kun har tegnet ansvarsforsikring."

Af sagslog hos vejhjælp fremgår bl.a.:

"DATE/TIME: 24-07-2024 08:21:43

ASS. TYPE: Accident

...

PROBLEM: Bodywork

FAILURE DESC.: Diverse

our client had an accident 18/7, client got picked up by ambulance and is now back in Denmark. the bike was left on the spot and the police got the key, if its not on spot. Please tow it to the nearest suitable workshop/ scrapyard if the provider thinks its not repairable. Also because its almost a week ago can you please call the police and verify the location.

24-07-2024 9:08:39, [initialer]:

Mail fra ACE -> we received your new case, we will keep you updated.

24-07-2024 14:39:30, [initialer]:

Mail til ACE -> Can we please get an update in this case?

24-07-2024 21:57:40, [initialer]:

mail til ACE - upd

hello, what did happen to this case?

24-07-2024 22:14:04, [initialer]:

ace ringer politi torsdag ->> Hello, we couldn't reach the police today. We will try it tomorrow again.

[medlem]: [klager]

[mærke]: [registreringsnummer]

...

25-07-2024 12:22:57, [initialer]:

mail out Any news from the police, thanks

25-07-2024 15:26:27, [initialer]:

mail ind <- the bike was towed from [bugseringsservice] and is now in their depot

Towing costs around 350€

Standing fee since 18.7. = 14,28€vat incl

[adresse bugseringsservice]

25-07-2024 15:26:32, [initialer]:

mail in ace > kørt til depot, bugs koster 350€ og der er pladsleje siden d. 18/7 = 14,28€ incl vat. the bike was towed from [bugseringsservice] and is now in their depot.

Towing costs around 350€

Standing fee since 18.7. = 14,28€vat incl

[adresse bugseringsservice]

Ankenævnet for Forsikring

9.

102222

due to the tower it seems to be a Total loss, but i ask for some pictures. Please instruct how to proceed

25-07-2024 15:27:01, [initialer]:

Drivers telephone, Intet svar - afvent tilbagekald.

25-07-2024 15:31:39, [initialer]:

Drivers telephone, vi aftaler vi tales ved om hvad der skal ske når vi får billederne. har informeret vi kan godt bugs til ws/skrotter men kun 1 bugs herfra.

25-07-2024 15:37:06, [initialer]:

mail out ea > he client will decide the next step then we get the pictures. the client wants to show the pictures to his own mechanic in Denmark in order to make the best decision

25-07-2024 17:48:44, [initialer]:

mail ind <- billeder

25-07-2024 17:49:04, [initialer]:

Drivers telephone, [e-mailadresse]

25-07-2024 17:50:17, [initialer]:

-> billeder sendt til kunden.

29-07-2024 1:43:58, [initialer]:

mail fra ACE - Bike is at -->

[adresse]

30-07-2024 9:03:47, [initialer]:

SMS Message: Hej [klageren], vi afventer din beslutning vedr din [mærke og model] Vh [vejhjælp]

30-07-2024 19:32:29, [initialer]:

Mail in K> Hvis jeg vælger at få motorcyklen skrottet i [land], ved I så hvordan jeg dokumenterer at den er skrottet overfor motorregisteret og forsikringsselskab?

*

30-07-2024 19:46:43, [initialer]:

Mail ud k> Kontakt lærerstandens i morgen og hør hvad de skal bruge. >>

02-08-2024 8:00:17, [initialer]:

mail fra [klageren] sæt i gang med bugs - >

Hej

Jeg har haft fat i motorstyrelsen, der fortæller jeg selv kan tvangsafmelde motorcyklen på nettet. Så I må gerne transportere den til ophugger snarest muligt.

Mvh [klageren]

02-08-2024 8:03:59, [initialer]:

mail til [klageren] - om bugs og regn depotgebyr til ham fra depot - læs - >

Hej [klageren]

Ankenævnet for Forsikring

10.

102222

Som nævnt tidligere kan vi bugsere til skrotter. Det sted hvor mc står - et depot - opkræver 14,28 euro incl moms for at have den stående. Det gebyr har været startet 18/7 så er pt. opsummeret til 228,48 eur. - jeg forsøger at få den hentet i dag, - og beder [udenlandsk] depot, hvis muligt at udstede faktura til dig på depotgebyret. Hvis de går med til den faktura til dig, så hentes den asap. Tal evt. med din forsikring om de vil dække den regning, der sendes frem til dig?! Vi forsøger som nævnt at bugsere og info. dig om den adresse og tlf. nr. så du efterfølgende kan aftale med dem om at få tilsendt evt. dokumentation og nr. plade

02-08-2024 8:23:46, [initialer]:
mail til ace - >>

02-08-2024 13:41:42, [initialer]:
mail fra [klageren]

02-08-2024 13:42:52, [initialer]:
sendt rykker til ace

02-08-2024 14:19:24, [initialer]:
mail fra ace- om depotet

02-08-2024 14:19:53, [initialer]:
mail til [klageren] - >>>> vi skal dog lige oplyse ham skrot adresse.

02-08-2024 14:21:59, [initialer]:
mail til ace

09-08-2024 15:44:32, [initialer]:
Mail ind [klageren] - Jeg er ikke endnu blevet kontaktet af depot ift motorcykel. Ved i noget om tidshorisont?

09-08-2024 15:50:51, [initialer]:
Mail out ACE - Could you please provide us with the adress of the scrapyard and a phone number / email adress

09-08-2024 15:51:26, [initialer]:
Mail ind [klageren] - Når jeg forsøger at kontakte dem jeg går ud fra må være transportøren(?), det er dem i har været i kontakt med, en der hedder, får jeg dette svar:

09-08-2024 15:52:24, [initialer]:
Mail ud - jeg undersøger lige med vores samarbejdspartner i [land] og vender retur til dig

10-08-2024 16:58:07, [initialer]:
mail ind ace <- Car is still at:

10-08-2024 16:59:24, [initialer]:
mail ud [klageren] - Med samme info

10-08-2024 17:58:53, [initialer]:

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

102222

mail ind [klageren] <- Betyder det så at jeg skal tage fat i [navn], betale ham for den periode min motorcykel har stået på hans depot, og så kontakte jer, ift at få motorcyklen fragtet til skrot?

10-08-2024 18:01:49, [initialer]:

mail ud [klageren] -> Korrekt - Vi kan aftale med vores partner dernede efterfølgende, at få den afhentet og kørt til skrot.

Ankenævnet for Forsikring

12.

102222

13-08-2024 12:17:01, [initialer]:

[Sagsbehandler] LB > [klageren] stiller sig uforstående over for lærestanden omkring depotgebyr og at vi ikke har gjort noget ved sagen. jeg forklarer hende at det er [klageren] ham selv som ikke har svaret på vores mail og givet os en opdatering.

16-08-2024 14:05:47, [initialer]:

mail in kd > Jeg har nu modtaget regning, som bliver betalt med det samme. Tager i fat i depot og transporteret mc til skrot?

16-08-2024 14:21:13, [initialer]:

mail out kd > Vi kontakter værkstedet mandag for at høre om de har modtaget pengene og giver dig en melding retur igen.

16-08-2024 14:43:21, [initialer]:

mail in [klagerens e-mailadresse] -> Jeg har sendt dette billede til depotet (billede vedhæftet her)

19-08-2024 10:43:38, [initialer]:

Mail til ACE -> Could you please contact the garage/depot and ask they have received payment from our client?

19-08-2024 13:27:36, [initialer]:

MAIL IN ACE D: you can contact the garage directly by yourself at [bugseringsfirma e-mailadresse]
Hello, you can contact the garage directly by yourself at [bugseringsfirma e-mailadresse]. Thank you.

...

29-08-2024 19:31:58, [initialer]:

Mail in kd> Hej [vejhhjælp]

Jeg er lidt nysgerrig på status på min motorcykel. Er den afhentet på depot og kørt til skrotning?
Mvh [klageren]

29-08-2024 19:34:08, [initialer]:

Mail out ACE > Can you give us an update about this mc? Has it been scrapped yet?

29-08-2024 19:44:48, [initialer]:

Mail in ACE > you can contact the garage directly by yourself at [e-mailadresse]

30-08-2024 9:21:04, [initialer]:

mail in WS -> so, the Bill is payed from the Customer until to 16.08.2024 with Parking. Our information from Assistance is, if you come to pick up the Bike, you pay the rest of Parking until you come.

[e-mailadresse bugseringsfirma]

30-08-2024 9:42:20, [initialer]:

mail out ACE -> spørger dem hvad det er som foregår? Vi har spurgt dem om hjælp til at flytte motorcyklen til skrot, men de har ikke taget action på noget og beder os selv at kontakte ... som jeg ikke kan se vi har gjort

Ankenævnet for Forsikring

13.

102222

30-08-2024 13:09:38, [initialer]:

Mail in ACE -> Mc skal afregistreres plus fremsendes dokumenter på MC'en.

30-08-2024 13:17:23, [initialer]:

Mail til [klageren] -> vi har brug for dokumentation af afmeldt motorcykel samt en underskrevet erklæring fra dig af om at vi må skrotte den, vil du fremsende dette til os?

30-08-2024 13:19:18, [initialer]:

Mail in ACE -> RM [vejhjælp]? [Oversat: Hvornår kan et køretøj afmeldes? Hvor skal nummerplader sendes hen? Hvornår kan vi forvente VM fra VN]

30-08-2024 13:20:14, [initialer]:

Mail in ACE -> Let us know, if your client is still in [land] to pick up the license plates. or to where they need to be sent. Also, when we can expect the Vehicle deregistration?

30-08-2024 13:23:19, [initialer]:

OBS skal nummerplade fremsendes til station i [dansk by]?

01-09-2024 17:54:57, [initialer]:

mail fra [klageren] - afmeldt

Hej [vejhjælp]

Jeg har meldt nummerpladen bortkommen. Det er tilsyneladende den eneste måde jeg kan afmelde køretøjet, når jeg ikke er i besiddelse af nummerpladen. Se billede. Og jeg bekræfter hermed at I må skrotte motorcyklen.

01-09-2024 17:58:01, [initialer]:

mail til [klageren] - udfyld det her skrot dok -

01-09-2024 19:07:11, [initialer]:

Mail in [klageren] > Sender [udenlandsk] dokument på skrotningsfuldmagt + sender videre til ACE

03-09-2024 8:53:50, [initialer]:

mail ind ace <- we asked for it. the power of attorney is not sufficient because it is not written by hand. Also the company could not recognise the second attachment that the motorbike was de-registered because it was in danish . ->>>

03-09-2024 8:56:38, [initialer]:

mail ud ace -> Hi. Client/Owner is responsible for paying the scrapping of this vehicle. We will ask the owner to contact the garage.

03-09-2024 8:58:46, [initialer]:

mail ud [klageren] -> Hej [klageren]. De efterspørger en kopi af registreringsattesten før at de kan skrotte køretøjet. Tag venligst kontakt til: [bugseringsfirma e-mailadresse]

04-09-2024 8:32:31, [initialer]:

Mail in ACE> fine. We inform the towing company that your member contact him We close the case then

04-09-2024 8:42:27, [initialer]:

Ankenævnet for Forsikring

14.

102222

Mail ud ACE> Please keep it open for now. We will let you know when you can close

06-09-2024 11:29:10, [initialer]:

Mail out - could you please advice us if everything is in order with the workshop regarding this case?

19-09-2024 13:31:22, [initialer]:

Call fra LB ... > Vil gerne have indsigt i sagen, da kunden har klaget til ankenævnet og de skal have vores informationer. Hun skriver til euromailen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**5.Vejhjælp i Europa**

...

1. Hjælp til at komme videre i Europa

Du kan også få hjælp, hvis du har et uheld et sted i Europa (det geografiske Europa indtil Ural undtaget Island, Færøerne og Grønland), så du ikke selv kan køre videre.

Hjælpen kan omfatte:

- Udbedring af skaden på stedet (du skal selv betale reservedele)
- Bjærgning
- Starthjælp
- Udbringning af brændstof (du skal selv betale brændstof)
- Mulighed for at leje en bil til fordelagtig pris gennem [vejhjælp] også i Danmark. Kontakt [vejhjælp] for at høre nærmere.

2. Transport

Hjemtransport fra Malmø-Ystad eller Nordtyskland

Hvis din motorcykel bryder sammen i Malmø-Ystad eller Nordtyskland, dækker vi transport af motorcyklen, fører og passagerer hjem til Danmark igen. Vi kan enten transportere jer til:

- Et værksted
- Bopæl
- Et andet bestemmelsessted i Danmark.

Transport til værksted i Nordtyskland

Har du en kaskoforsikring - se også afsnit 8 om dækning via SOS.

Hvis din motorcykel bryder sammen i Danmark, kan du også få den transporteret til et valgfrit værksted i Nordtyskland (området inden for en kørselsafstand på 25 kilometer fra den jyske, dansk-tyske grænse). Du kan dog ikke få flere bugseringer på samme skade. Du skal selv hente motorcyklen fra værkstedet og transportere den hjem til Danmark igen."

Nævnet udtaler:

Klageren har ansvarsforsikring på sin motorcykel fra 1997. Den 22/8 2022 skrev klageren til selskabet, at "jeg skal på en længere ferietur på min motorcykel. Jeg vil gerne have vejhjælp i Europa med i min police ... kan dette være på plads inden 5.9?". Selskabet svarede samme dag, at "Det kan du tro. Det er tilføjet". Den 18/7 2024 anmeldte klageren, at motorcyklens venstre

Ankenævnet for Forsikring

15.

102222

side og motor var ødelagt ved et sammenstød i udlandet samme dag. Den 22/7 2024 oplyste selskabet, at vejhjælp dækkede bugsering til nærmeste udenlandske værksted. Den 26/7 2024 afviste selskabet dækning af skaden på motorcyklen med henvisning til, at klageren ikke havde kaskoforsikring. I perioden 31/7 2024 til 16/8 2024 havde klageren løbende korrespondance med selskabet og vejhjælpen vedrørende afmelding og skrotning af motorcyklen. Den 16/8 2024 betalte klageren værkstedet for opbevaringen. Den 1/9 2024 modtog vejhjælpen dokumentation for afmeldingen af motorcyklen, som herefter blev frigivet til skrot.

Selskabet har under sagen for nævnet dækket klagerens omkostninger til bugsering, told og gebyr med 439,34 euro inkl. moms. Selskabet har afvist at dække 414,12 euro for opbevaring af motorcyklen fra 18/7 2024 til 16/8 2024. Klageren ønsker, at selskabet "dækker udgifter jeg har haft, som burde være undgået eller dækket af den forsikring jeg har tegnet".

Klageren har anført, at "Ifm skade 18.7 2024 nægter selskabet at hjælpe, da der ikke er kasko på motorcyklen. Jeg er ikke blevet oplyst om at kasko er en betingelse ved europæisk vejhjælp". Klageren har anført, at "LB bør dække alle regninger, minus 275 Euro til ophug, da det er min egen beslutning. Havde LB taget ansvar og hjulpet mig med vejhjælp da jeg kontakter dem, og som jeg har dokumenteret at have tegnet både på police og i mail, havde efterfølgende udgifter været undgået".

Selskabet har anført, at klageren ikke har tegnet kaskoforsikring for sin motorcykel, hvorfor udgiften til skrotning og opbevaring ikke er dækket af forsikringen. Der er ikke dækning for opbevaring på værksted under vejhjælp i Europa. Selskabet har anført, at vejhjælpen løbende har fulgt op på klagerens henvendelser vedrørende håndtering af motorcyklen. Vejhjælpen har flere gange afventet klagerens tilbagemeldinger, hvilket har bidraget til opbevaringsperiodens varighed. Selskabet har anført, at klageren blev orienteret om, at han selv skulle afholde udgiften til opbevaring, og at dette skulle afregnes, før værkstedet ville frigive motorcyklen til bugsering til skrotning. Selskabet har anført, at selskabet ikke har pådraget sig et rådgivningsansvar eller har lovet klageren en dækning ud over, hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne. Kla-

Ankenævnet for Forsikring

16.

102222

geren var ikke telefonisk i kontakt med selskabet forud for anmodningen om at få tilføjet vejhjælp i Europa. Selskabet har anført, at klagerens henvendelse ikke gav anledning til nærmere rådgivning om, hvorvidt klageren havde ønske om/behov for en mere omfattende dækning i form af kaskodækning. Selskabet har anført, at motorcyklen på det tidspunkt var ca. 25 år gammel. Det er ikke en del af selskabets forretningsgang af egen drift at opfordre medlemmer til tegning af kaskoforsikringer for motorcykler med en alder på mere end 15 år. Selskabet har oplyst, at klageren har haft flere ældre motorcykler forsikret ved selskabet uden tilvalg af kaskoforsikring.

Det fremgår af sagslog hos vejhjælpen, at "25-07-2024 15:26:27 ... the bike was towed from [bugseringsfirma] and is now in their depot. Towing costs around 350€. Standing fee since 18.7. = 14,28€ vat incl. ... 25-07-2024 15:31:39 ... Drivers telephone, vi aftaler vi tales ved om hvad der skal ske når vi får billederne. har informeret vi kan godt bugs til ws/skrotter men kun 1 bugs herfra ... 25-07-2024 15:37:06, ... the client will decide the next step then we get the pictures. the client wants to how the pictures to his own mechanic in Denmark in order to make the best decision ... 25-07-2024 17:50:17 ... billeder sendt til kunden ... 30-07-2024 9:03:47 ... SMS Message: Hej [klageren], vi afventer din beslutning vedr. din [mærke og model] Vh LB / [vejhjælpen] DK. 30-07-2024 19:32:29 ... Hvis jeg vælger at få motorcyklen skrottet i [land], ved I så hvordan jeg dokumenterer at den er skrottet overfor motorregisteret og forsikringsselskab? 30-07-2024 19:46:43 ... Kontakt lærerstandens i morgen og hør hvad de skal bruge ... 02-08-2024 8:00:17... Jeg har haft fat i motorstyrelsen, der fortæller jeg selv kan tvangsafmelde motorcyklen på nettet. Så I må gerne transportere den til ophugger snarest muligt. Mvh [klageren]. 02-08-2024 8:03:59 ... Som nævnt tidligere kan vi bugsere til skrotter. Det sted hvor mc står - et depot - opkræver 14,28 euro incl moms for at have den stående. Det gebyr har været startet 18/7 så er pt. opsummeret til 228,48 eur. - jeg forsøger at få den hentet i dag, - og beder [udenlandsk] depot, hvis muligt at udstede faktura til dig på depotgebyret. Hvis de går med til den faktura til dig så hentes den asap. Tal evt. med din forsikring om de vil dække den regning, der sendes frem til dig?! Vi forsøger som nævnt at bugsere og info. dig om den adresse og tlf. nr. så du efterfølgende kan aftale med dem om at få tilsendt evt. dokumentation og nr. plade ... 02-08-

Ankenævnet for Forsikring

17.

102222

2024 14:19:53 ... mail til [klageren] ... vi skal dog lige oplyse ham skrot adresse ... 09-08-2024 15:51:26, ... Mail ind [klageren] - Når jeg forsøger at kontakte dem jeg går ud fra må være transportøren(?), det er dem i har været i kontakt med, en der hedder ..., får jeg dette svar: 09-08-2024 15:52:24 ... Mail ud - jeg undersøger lige med vores samarbejdspartner i [land] og vender retur til dig ... 10-08-2024 17:58:53... mail ind [klageren] <- Betyder det så at jeg skal tage fat i [bugseringsfirma], betale ham for den periode min motorcykel har stået på hans depot, og så kontakte jer, ift at få motorcyklen fragtet til skrot? 10-08-2024 18:01:49 ... mail ud [klageren] -> Korrekt - Vi kan aftale med vores partner dernede efterfølgende, at få den afhentet og kørt til skrot ... 13-08-2024 12:17:01, ... [sagsbehandler] LB > [klageren] stiller sig uforstående over for lærerstanden omkring depotgebyr og at vi ikke har gjort noget ved sagen. jeg forklarer hende at det er [klageren] ham selv som ikke har svaret på vores mail og givet os en opdatering. 16-08-2024 14:05:47, ... mail in kd > Jeg har nu modtaget regning, som bliver betalt med det samme. Tager i fat i depot og transporteret mc til skrot? 16-08-2024 14:21:13, ... mail out kd > Vi kontakter værkstedet mandag for at høre om de har modtaget pengene og giver dig en melding retur igen ... 29-08-2024 19:31:58 ... Jeg er lidt nysgerrig på status på min motorcykel. Er den afhentet på depot og kørt til skrotning? Mvh [klageren] ... 30-08-2024 13:17:23, ... Mail til [klageren] -> vi har brug for dokumentation af afmeldt motorcykel samt en underskrevet erklæring fra dig af om at vi må skrotte den, vil du fremsende dette til os? ... 01-09-2024 17:54:57, ... mail fra [klageren] - ... Jeg har meldt nummerpladen bortkommen. Det er tilsyneladende den eneste måde jeg kan afmelde køretøjet, når jeg ikke er i besiddelse af nummerpladen. Se billede. Og jeg bekræfter hermed at I må skrotte motorcyklen ... 03-09-2024 8:58:46, ... Hej [klageren]. De efterspørger en kopi af registreringsattesten før at de kan skrotte køretøjet. Tag venligst kontakt til: [e-mail]".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1, at "Du kan også få hjælp, hvis du har et uheld et sted i Europa ... så du ikke selv kan køre videre. Hjælpen kan omfatte: •Udbedring af skaden på stedet (du skal selv betale reservedele) •Bjærgning •Starthjælp •Udbringning af brændstof (du skal selv betale brændstof) •Mulighed for at leje en bil til fordelagtig pris gennem [vejhjælpen] også i Danmark". Det fremgår af punkt 5.2, at "Hvis din motorcykel bryder

sammen i Malmø-Ystad eller Nordtyskland, dækker vi transport af motorcyklen, fører og passagerer hjem til Danmark igen. Vi kan enten transportere jer til: •Et værksted •Bopæl •Et andet bestemmelsessted i Danmark".

Nævnet bemærker, at sammenstødet ikke skete i Malmø-Ystad eller Nordtyskland, hvorfor forsikringsbetingelsernes punkt 5.2 ikke er relevant for denne sag.

Nævnet bemærker videre, at det er klageren, der skal bevise, at han har krav på dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er dækning for udgiften til opbevaring under "vejhjælp i Europa" i forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har tilsidesat sin informationspligt (herunder sin krav- og behovsprøvelse) ved salget af vejhjælpsdækningen, eller at selskabet i sin skadesbehandling har handlet på en sådan måde, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet – på erstatningsretligt grundlag – at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren via selskabets kontaktformular den 22/8 2022 bad om at tilføje vejhjælpsdækning på policen, fordi han skulle udenlands med sin motorcykel. Klageren bad om en specifik tillægsdækning og gav ikke andre informationer, som efter nævnets vurdering burde have givet selskabet anledning til at foretage en nærmere krav- og behovsafdækning af, om tilvalg af kaskodækning kunne være relevant med henblik på at give en bedre dækning, når klageren var i udlandet.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klagerens motorcykel var ca. 25 år gammel, at klageren har haft andre ældre motorcykler forsikret uden at have valgt kaskodækning, og at en

Ankenævnet for Forsikring

19.

102222

kaskodækning må antages at være relativt dyr, hvis klagerens behov for kaskodækning primært knytter sig til de situationer, hvor motorcyklen befinder sig i udlandet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet/vejhjælpen har formidlet kontakten mellem klageren og det udenlandske bugseringsfirma i forhold til klagerens ønske om at få tilsendt fotografier af motorcyklen, og hvordan den kunne skrotes/frigives til skrotning i udlandet. Nævnet bemærker, at længden på opbevaringsperioden blandt andet skyldes klagerens ønske om at forelægge fotografier for en mekaniker i Danmark.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck