929/13

Den 4. december 2013 blev i sag nr. 84.879:

xxxxxx xxx xxxxxxxx
xxx xxxxxxxxxx xx xx xxxx
xxxx xxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har motorcykelforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at anerkende, at motorcykelforsikringen er tegnet med vejhjælps-dækning, og at selskabet som konsekvens heraf har afvist at dække udgifter til vejhjælp i forbindelse med en skade den 20/7 2013.

Af klageskemaet modtaget i nævnet den 9/8 2013 har klageren redegjort for sagen således:

"**Sagsfremstilling**
...
Jeg kontakter TRYG i forventning om at have vejhjælp på min motorcykel. TRYG oplysning mig om, at de ikke i telefonen på det tidspunkt kan validere jeg har vejhjælp på min MC, men at jeg derfor godt kan have det alligevel, og jeg skal kontakte Tryg Tjenestemænd (TJM) om mandagen for at få afklaring.

TRYG bestiller herefter vejhjælp til min MC. (fra S. [by] til R. [by])

Da jeg kontakter TJM mandag oplyser dig mig, at TRYG slet ikke tilbyder vejhjælp på MC, og at regningen fra [autohjælpen] derfor vil blive videreuddannet til mig.

Mandag den 5/8 modtager jeg et Girkort fra … [autohjælpen] på kr. 9.080,- for bugseringen, svarende til 7 timer a kr. 1.240 + gebyrer på kr. 400,-.

Havde jeg haft den information da jeg snakkede med TRYG lørdag aften havde jeg arrangeret anden transport. Jeg kunne jo sågar nå at bestille et abm. hos [autohjælpen] til kr. 515 pro anno og så bestilt vejhjælpen hos dem.

TRYG afviser at have gjort noget galt. Jeg har selv talt med dem og d.d. 8/8 har min normale assurandør forgæves forsøgt at tale med TRYG.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønske at dele regningen fra [autohjælpen] med TRYG.
Jeg havde i det mindste forventet at kunne udnytte at TRYG er storkunde hos [autohjælpen] og derfor have fået fordel af deres rabat-priser."

Selskabet har over for nævnet i brev af 4/9 2013 redegjort for sagen således:

"**Kundens klage**
Kunden klager over, at vi ikke vil betale for transport af hans motorcykel, der kører i stykker i S. [by]. Kunden får at vide, at man ikke kan finde ham i systemet og derfor ikke kan afgøre, om denne transport er dækket af hans forsikring, men at det godt kan være tilfældet.

Forsikringens omfang
Jævnfør de betingelser kunden har modtaget fremgår det af stk. 6.10, at forsikringen alene dækker transport, såfremt der er sket en skade, der er dækket af kaskoforsikringen.

Desuden fremgår det ikke af hans police, hvorpå dækningen er anført, at der er dækning for vejhjælp, modsat hans police på bilen, hvor det står anført.

Forsikringen på motorcyklen er tegnet 1. maj 2007 og på den fremsendte police herpå, står ikke anført, at den dækker Vejhjælp modsat den police kunden, i forbindelse med ændring af sin bilforsikring i oktober 2012 til at omfatte Vejhjælp, har fået tilsendt.

Jeg vedlægger en kopi af den forsikringsoversigt, kunden har modtaget i november 2012 og hvor denne forskel tydeligt fremgår. Bilag ...

Gennemgang af sagen.
Kunden kører i stykker med sin motorcykel i S. [by] og kontakter i den anledning Tryg Vejhjælp for hjemtransport heraf. Tryg Forsikring har samarbejde med … [autohjælp] og det er her, kunden får kontakt til.

Den pågældende samtale finder sted den 20. juli 2013, kl. 19,00 og varer i 6,49 minutter. [Autohjælpen] har optaget samtalen på bånd, men vil ikke udlevere den. En medarbejder har imidlertid haft adgang til at aflytte båndet og her fremgår, at kunden bliver spurgt om han har vejhjælp på forsikringen, hvilket han er overbevist om, at der er gennem 'kaskoabonnementet'.

Han bliver desuden adspurgt hvor han har sin motorcykel forsikret, hvortil kunden svarer Tryg Tjenestemænd samt siger, at der skulle være vejhjælp på kaskoaftalen.

Direkte citeret siger [autohjælpen]: - *Nu skal du høre, jeg kan desværre ikke finde dig her, men det vi gør er, at vi opretter dig herinde. Hvis det eksempelvis er sådan, at du ikke har vejhjælp på din motorcykel, så får du en regning. Du skal bare lige tage fat i Tryg her på mandag når de har åbent.*

Hertil svarer kunden: *Skal jeg bare kontakte Tryg eller have fat i min assurandør eller hvordan.*

Efterfølgende aftaler de hvor motorcyklen befinder sig i S. [by] og hvor den skal fragtes hen.

Konklusion
Det fremgår klart af samtalen, at kunden er af den overbevisning, at han på sin kaskodækning har en dækning, der omfatter transport af hans motorcykel, selvom der ikke er sket nogen kaskodækket skade herpå.

Han er ikke blevet lovet dækning for transporten og det er alene hans bestemmelse, at motorcyklen skal transporteres til hans værksted i R. [by]

Jeg finder ikke, at kunden har grund til at tro, at transporten af hans motorcykel var dækket af Tryg Vejhjælp og kan således ikke ændre på den afgørelse, der er truffet i sagen."

Af forsikringsoversigt af 28/11 2012 fremgår bl.a.:

"**Motorcykelforsikring**

Policenummer	…
…	
Dækning	Ansvarsforsikring Kaskoforsikring
…	

Bilforsikring

Policenummer	…
…	
Dækning	Ansvarsforsikring Kasko incl. brand og SOS Glasforsikring Tryg Vejhjælp
…	

Motorcykelforsikring SP.

…	
Dækning	Ansvarsforsikring Kaskoforsikring"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Sådan anvendes forsikringsbetingelserne**

A. Forsikringsdækning
Det fremgår af din police, om forsikringen omfatter

- Ansvarsforsikring
- Kaskoforsikring

E. Er skaden dækket?

Kaskoforsikring	Side 6
Dækning for transportomkostninger	Side 7

……..

"**6. Dækning af transportomkostninger**
6.10 Dækningen gælder kun, hvis der er tegnet kaskoforsikring, og skaden er dækket af kaskoforsikringen."

4. 84.879

Nævnet udtaler:
Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at der kun er dækning for transportomkostninger, hvis der er tegnet kaskoforsikring, og hvis skaden er dækket af kaskoforsikringen.

Som sagen er oplyst, må nævnet lægge til grund, at der ikke er sket en dækningsberettiget skade på klageren motorcykel. Allerede af denne grund har klageren ikke krav på at få dækket transportomkostningerne. Det forhold, at klageren forud for bestillingen af transporten hos en autohjælp har været i telefonisk kontakt med forsikringsselskabet, kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet ikke har givet tilsagn om at dække transporten af motorcyklen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Kim Sparlund