Ankenævnet for Forsikring

943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.189:

xxxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har autoforsikring hos Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at dække udgifter til vejhjælp i forbindelse med et driftsstop den 16/7 2013.

I forbindelse med et driftsstop den 16/7 2013 kontaktede klageren Dansk Autohjælp. Han anmodede om, at han og bilen samme aften blev transporteret til hans hjemadresse. Dette afslog Dansk Autohjælp. Klageren blev herefter tilbudt at blive kørt til nærmeste offentlige transportmiddel, og at bilen efter reparationen ville blive transporteret til ønsket adresse. Tillige blev han tilbudt, mod en egenbetaling på 1.800 kr., at Dansk Autohjælp kunne fragte bilen til eget værksted og udbedre skaden med det samme. Klageren har oplyst, at han skulle bruge bilen den følgende morgen, og at han derfor valgte at betale for en øjeblikkelig reparation.

Klageren kræver, at selskabet skal kompensere ham for de 1.800 kr., som han betalte for, at Dansk Autohjælp udbedrede skaden samme aften. Klageren har i klageskemaet, modtaget den 8/10 2013, anført, at det ikke fremgår af policen, at forsikringen ikke dækker hjemtransport på særlige dage. Om hændelsesforløbet har han i øvrigt anført:

”Sagsfremstilling
…

Vi kommer hjem efter dette uheld med vores bil, og læser så policen der tydeligt siger at bilen skal fragtes til det sted vi ønsker, og det blev ikke gjort. I stedet blev vores dårlige situation udnyttet på DAH sølle lastbil værksted.
…
I forbindelse med vores tur til København den 16/6-2013, var vi desværre nød til at benytte os af vores forsikrings vejhjælp.
Vi forlod Hovedstaden ca. 22,00, og stoppede for tankning på [tankstation] før Køge.
Desværre kommer jeg til at tanke 63 litre benzin på vores Diesel bil, øv Dette opdages i samme øjeblik vi kører på motorvejen igen med næsen mod Fyn, herefter standser vi straks i nødsporet.
Vi ringer så til vejhjælp, der sørger for at vi bliver ringet op af Dansk Autohjælp. Her spørger vi så om vi kan blive fragtet til Fyn, hvilket vi får at vide ikke kan lade sig gøre, men vi kan blive kørt til toget, og bilen vil så blive fragtet over Mandag eller Tirsdag til ønsket adresse.
Alternativt kunne de fragte os til deres eget værksted for at få suget tanken med de samme, dette vil dog koste os 1800kr da det ikke er en del af vores abonnement. Dette vælger vi, da de efter endnu en forespørgsel om transport til manden der kom ud til os, kaldte hjem for at hører om han ikke måtte kører os hjem til Fyn, hvor jeg selv kunne udbedre skaden, men Nej det måtte han ikke.
Da vi skulle bruge bilen næste morgen havde vi kun en mulighed som vi valgte. Skaden blev udbedret og vi betalte.
Ved hjemkomst ser vi på policen at vi var berettiget til transport til det sted vi ønsker, hvilket ikke skete. Nu føler vi os godt bondefanget af Dansk Autohjælp, og forventer en kompensation på de 1800kr de redede sig den aften.
…
Men min police siger ikke noget om at den ikke dækker hjemtransport på særlige dage, så hvis det er tilfældet, og at man skal kunne læse mellem linjerne på en police fra [selskabet], ja så tør jeg ikke længere være kunde hos [selskabet]"

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at den pågældende ydelse ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

I brev til nævnet af 30/10 2013 har selskabet anført følgende om sagen:

"**Sagsfremstilling:**
Kunden var i telefonisk kontakt med Dansk Autohjælp søndag den 16. juni 2013 på grund af driftsstop, for at få bugseret sin bil hjem eller på værksted på Fyn. Årsagen skyldtes, at de ved en fejl var kommet til at tanke benzin i stedet for diesel på deres bil.

Kunden bor på Fyn - driftstoppet skete efter tankning på [tankstation] i Køge.

Kunden ønskede at Dansk Autohjælp straks transporterede dem hjem til Fyn. Dette afslog Dansk Autohjælp. De tilbød i stedet, at kunden kunne blive kørt til toget og bilen fragtet hjem en af de kommende dage. Årsagen til dette skyldes, at vores kunde ikke havde tegnet udvidet vejhjælp.

Hos Tjenestemændenes Forsikring har alle bilister automatisk Tryg Vejhjælp. Dette er en service, som kunden ikke betaler for.

Tryg Vejhjælp indebærer, at hvis kunden får motorstop, en punktering eller uheld og kundens bil ikke kan repareres på stedet, kan bilen blive bugseret til eget værksted, hjemadresse eller

nærmeste Tryg Vejhjælps-værksted og kunden har mulighed for at blive transporteret til nærmeste offentlige transportmiddel.

På et Tryg – Vejhjælps værksted kan kunden frit låne en anden bil i reparationsperioden. Kunden har også mulighed for at tegne udvidet Vejhjælp. Denne udvidede dækning har vores kunde ikke tegnet. Ved udvidet vejhjælp har man mulighed for at blive tilbudt taxakørsel. Dansk Autohjælp tilbød i dette tilfælde kunden, at de kunne fragte bilen til Dansk Autohjælps værksted, hvor de kunne få suget tanken med det samme. Dette ville dog koste 1.800 kr. da det ikke var en del af abonnementet.

Denne løsning valgte kunden og klager nu over, at forsikringen ikke vil betale denne udgift. Dansk Autohjælp havde ligeledes oplyst til kunden, at de kunne sørge for at transportere deres bil hjem til kunden selv eller til et værksted således, at bilen var hjemme hos kunden eller på et værksted mandag morgen, hvilket kunden ikke var tilfreds med, da man skulle bruge bilen mandag morgen.

Kunden ønskede, at bilen med det samme blev transporteret til egen hjemadresse med tilhørende værksted.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at såfremt at Dansk Autohjælp havde haft mulighed for at køre bilen hjem til kunden eller på værksted med det samme, ville dette være sket og kunden have samtidig haft mulighed for, at få kørelejlighed.

Dansk Autohjælp samler imidlertid og planlægger deres kørsler, hvorfor det ikke kunne lade sig gøre at foretage en transport kl. 22 søndag aften, sådan som kunden ønskede det.

Konklusion
Efter en gennemgang af sagen må vi fastholde vores tidligere afgørelse i sagen.

Dansk Autohjælp havde tilbudt at køre kundens bil til hjemadresse eller værksted således, at denne var fremme mandag morgen.

Det er normal praksis, at bugseringsfirmaer samler og planlægger deres kørsler således, at de ikke kører med halvtomme biler. Dette uanset om der er tale om Tryg/Tjenestemændenes kunder eller andre abonnenter.

Kunden skriver, at de er berettiget til transport til det sted de ønsker, hvilket ikke skete.

Dette er ikke korrekt. Dansk Autohjælp tilbød netop kunden, at de kunne transportere bilen hen til det sted, som de ønskede. Dansk Autohjælp kunne blot ikke sige, hvornår dette kunne lade sig gøre af hensyn til deres planlægning. Kunden ønskede at det skulle ske her og nu, og det kunne Dansk Autohjælp ikke imødekomme.

Vi skal beklage, at kunden føler sig bondefanget - dette har bestemt ikke været vores hensigt. Det er fortsat vores vurdering, at Dansk Autohjælp har gjort hvad de kunne for at hjælpe kunden og løse dennes problem. På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde, at kompensere kunden for de 1.800 kr. det har kostet at få bilen bragt til et Dansk Autohjælps værksted for at få tømt tanken. Kunden har fået et overslag og accepteret dette. Det er ikke en ydelse, der er dækket under dækningen for vejhjælp."

4. 85.189

Klageren henviser i brev til nævnet af 14/11 2013 til betingelsernes punkt 11.2. i Tryg Vejhjælp og tilføjer, at det ikke heraf fremgår, at ydelsen ikke er tilgængelig på en søndag aften. Klageren anfører tillige, at bilen ikke blev lovet fremme til mandag morgen, og at han tilbød at betale bropenge for transporten til hjemadressen.

Selskabet har i brev til nævnet af 21/11 2013 fastholdt sin afgørelse og yderligere anført følgende:

> Det er korrekt, at der ikke står noget om, at man ikke skal forvente en sådan transport en søndag aften, men det modsatte er heller ikke tilfældet.
>
> Da der er en begrænset kapacitet til rådighed og for at holde udgifterne på et rimeligt niveau, samler man flere biler, forinden man begiver sig ud på en længere transport. Man kan heller ikke forvente, at hjælpen er fremme umiddelbart efter at den er rekvireret.
>
> Vi finder i øvrigt ikke, at det er urimeligt at love bilen leveret, i dette tilfælde indenfor 24 timer."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**11. Tryg Vejhjælp**
> …
> **11.2. Assistance**
> Assistance ydes på stedet, fx ved starthjælp, skift af hjul, oplukning af bildør eller udbringning af brændstof. Hvis vi har udleveret reservedele eller brændstof, skal du betale for dette ved leveringen. Hvis låsesmed efter vores skøn må tilkaldes til oplukning af bildør, er denne udgift dækket.
>
> Kan udbedring ikke ske, yder vi assistance i form af bjærgning eller transport.
>
> Forsikringen dækker én transport af køretøjet ved hvert driftsstop eller uheld, som bevirker at køretøjet ikke kan fortsætte ved egen kraft. Transporten går til det sted i Danmark du vælger, fx til din adresse eller et værksted. Kræver transporten færgesejlads eller transport over strækninger med brugerafgift, fx Storebælt, betaler du den afgift, der ellers ville have været forbundet med egen kørsel. Betaling skal ske inden transporten.
>
> **11.3. Befordring af fører og passagerer**
> Ved driftsstop eller uheld, hvor køretøjet skal transporteres jf punkt 11.2, og hvor du fravælger eller ikke er berettiget til lånebil, sørger vi for, at fører og passagerer kommer frem til nærmeste offentlige transportmiddel. Dette gælder også ved tyveri af køretøjet.
> ...
> **11.5. Lånebil**
> Hvis din bil skal transporteres til et værksted for reparation, tilbyder vi dig en lånebil i følgende situationer:
> a) Ved en skade, der er dækket af din kaskoforsikring: Tryg Reparation med lånebil punkt 5.3.1.1
> b) Ved et driftsstop eller en skade, der ikke er dækket af en kaskoforsikring: Tryg Vejhjælp med lånebil punkt 11.5.1

11.5.1 Tryg Vejhjælp med lånebil
Hvis du efter et driftsstop eller uheld vælger at lade køretøjet fragte til et værksted tilknyttet Tryg Vejhjælp og lader reparationen udføre på dette værksted, stiller værkstedet en lånebil til rådighed så længe, reparationen varer.

Lånebilen udlånes af værkstedet under de for værkstedet til enhver tid gældende sædvanlige betingelser. Der gælder en selvrisiko, som du kan fravælge mod ekstra betaling. Lånebilen stilles til fri rådighed ved kørsel á op til 100 km pr. døgn. Kørsel derudover skal du betale direkte til værkstedet. Udgiften til brændstof skal du selv betale.

Hvis du har fået stillet lånebil til rådighed af et værksted tilknyttet Tryg Vejhjælp, og efterfølgende fravælger reparation af køretøjet på dette, skal du betale for leje af bilen i den periode, den har været til din rådighed.

Hvis værkstedet har givet tilbud på reparation, som du ikke ønsker at benytte, skal du betale for udarbejdelse af tilbudet. Udgiften fastsættes til 1 værkstedstime.

Ønsker du herefter køretøjet transporteret til et nyt bestemmelsessted, skal du selv sørge for dette.
…

12. Udvidet Tryg Vejhjælp
Hvis denne dækning er valgt, fremgår det af policen.
…
12.1.1 TaxaService
Ved driftsstop eller uheld, hvor køretøjet skal transporteres, jf. punkt 11.2., og hvor du fravælger eller ikke er berettiget til lånebil, kan fører og passagerer vælge straks at blive kørt med taxa direkte videre til et fælles sted i Danmark."

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker at få sin bil fragtet til sin hjemmeadresse umiddelbart efter, at den har haft driftsstop. Da selskabet ikke kan imødekomme dette, afholder klageren udgiften på 1.800 kr. til udbedring af driftstoppet, og dette beløb ønsker han nu refunderet af selskabet. Selskabet har afvist hans krav, idet driftsstoppet skete søndag aften kl. 22.00, hvor Dansk Autohjælp ikke havde mulighed for at køre bilen hjem til kunden eller på værksted med det samme, og idet klageren i henhold til forsikringsbetingelserne ikke kan forvente eller er berettiget til, at transport af køretøjet kan ske øjeblikkeligt.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.2 fremgår det, at såfremt udbedring på stedet ikke kan ske, ydes assistance i form af bjærgning eller transport. Herefter hedder det, at

6. 85.189

”Forsikringen dækker én transport af køretøjet ved hvert driftsstop eller uheld, som bevirker at køretøjet ikke kan fortsætte ved egen kraft. Transporten går til det sted i Danmark du vælger, fx til din adresse eller et værksted. Kræver transporten færgesejlads eller transport over strækninger med brugerafgift, fx Storebælt, betaler du den afgift, der ellers ville have været forbundet med egen kørsel.”

Det er nævnets opfattelse, at forsikringsbetingelsernes punkt 11.2. skal læses i sammenhæng med de øvrige bestemmelser i punkt 11. Efter en samlet vurdering er det nævnets opfattelse, at klageren ikke kan kræve, at køretøjet omgående fragtes til den af ham valgte hjemme- eller værkstedsadresse. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at Dansk Autohjælp afslog at fragte bilen til klagerens hjemadresse samme aften. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for klagerens udgifter til udsugning af tanken.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand