Ankenævnet for Forsikring

Den 24. september 2014 blev i sag nr. 85912:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med redningsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets opkrævning af udgifter til billeje.

Klageren havarerede med sin bil den 25/5 2012 under en ferie i Tyskland. Selskabet stillede en udlejningsbil til rådighed, som han kunne køre til Danmark i. Han ankom til Danmark den 26/5 2012 og afleverede udlejningsbilen i Tyskland den 8/6 2012.
Klageren har oplyst, at de to steder i Danmark, SOS havde henvist ham til at aflevere udlejningsbilen, ikke ville tage imod bilen. Han har videre oplyst, at han blev syg og derfor ikke havde mulighed for at aflevere bilen det tredje sted i Danmark, som SOS eller biludlejningsfirmaet nogle dage senere anviste. Han var i mellemtiden blevet kontaktet af det tyske værksted, der havde hans private bil til reparation, hvorfor han ifølge eget udsagn tilbød selskabet at aflevere udlejningsbilen i Tyskland i forbindelse med, at han hentede sin private bil.

Selskabet har opkrævet klageren for sine udgifter til leje af bil under henvisning til, at den udlejningsbil, selskabet via SOS stillede til rådighed, alene måtte anvendes til at køre til klagerens bopæl i Danmark og skulle afleveres hurtigst muligt derefter. Da der gik 13 dage, inden klageren afleverede bilen (i Tyskland), er han blevet opkrævet de udgifter, selskabet har haft til leje af bilen de 12 overskydende dage. For nævnet har selska-

bet med henvisning til de af klageren oplevede problemer med aflevering af bilen nedsat kravet til 10 dages leje.

Klageren har i klageskemaet af 5/3 2014 anført:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Den. 25.05.2012 havarerer jeg i min bil i Tyskland. Jeg kontakter mit forsikringsselskab Top Danmark, som rekvirerer SOS International, der Stiller en bil til min rådighed.
Jeg bliver informeret af SOS om hvilken Europcar adresse i ... jeg skal returnere bilen til og bliver bedt om at kontakte Europcar for aftale om returnering.
Det viser sig at Europcar ikke har en forhandler i ..., hvorfor jeg kontakter SOS/Europcar (husker ikke hvilke) om returnering af bilen. Jeg bliver herefter informeret om at aflevere bilen i ...
Jeg kontakter service stationen i ..., men bliver informeret om, at de ikke har aftale med Europcar. Ved en ny kontakt til Europcar/SOS bliver jeg informeret om, at returnere bilen til en adresse i ...
Jeg bliver i mellemtiden syg og informerer dette til SOS. Derudover bliver jeg i mellemtiden kontaktet af forhandleren i Tyskland, som melder min bil klar til afhentning.
Jeg kontakter Europcar/SOS og tilbyder at returnere bilen til udlejer i Tyskland, hvilket accepteres. Bilen bliver returneret uden yderligere kommentarer fra Europcar/SOS.

6 måneder senere, den. 11.11.2012, modtager jeg en faktura fra SOS til dækning for leje af bil.
Som det fremkommer i min korrespondance med SOS, husker jeg på ingen måde sagsforløbet i detaljer, efter så lang tid.
Jeg er dog uenig i, at skulle betale for leje af bilen. Jeg er desuden på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at jeg kunne blive faktureret for leje af en bil til udlån. I særdeleshed da jeg har forsøgt at returnere bilen, til adresser som ikke var i stand til at modtage bilen!

Der er en række påstande i korrespondancen med SOS jeg ikke er enig i.
1.Jeg ønskede en lånebil i samme størrelse, da vi var en familie på 5 med bagage som skulle hjem. IKKE, som det fremkommer af kommentaren fra SOS, at jeg skulle bruge bilen til privatkørsel i Danmark. -Det er rigtigt at jeg spurgte om muligheden for en lånebil under min egen bils reparation.
2.Jeg tilbød at returnere lånebilen. -Jeg forespurgte ikke med det for øje at kunne beholde bilen. Det fremkommer af svaret fra SOS at det ville være på mit ansvar og med ekstra leje for bilen, at jeg valgte at beholde bilen. Jeg fik den klare opfattelse fra Europcar/SOS at det sparede dem for ekstra omkostninger, at jeg returnerede bilen.
3. I besvarelsen fra ..., SOS den. 08.10.2013, fremkommer det at jeg skulle have undladt at informere SOS om problemet med returnering af bilen. -Denne udtalelse passer ikke. Jeg kontaktede jo netop Europcar/SOS da jeg konstaterede at jeg ikke kunne returnere bilen i ..., og blev så informeret om, at returnere bilen i ...

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Sagen tilbagekaldes."

Selskabet har hertil i brev af 24/3 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er opstået som følge af et havari på klagers bil d. 25. maj 2012 i Tyskland, hvor klager i henhold til vilkårene i 'Det røde kort' punkt 5. b fik en udlejningsbil stillet til rådighed til hjemtransport til Danmark.

I henhold til de ovennævnte vilkår må udlejningsbilen, efter indrejse i Danmark, kun benyttes til kørsel direkte til førerens bopæl og skal afleveres straks efter hjemkomst efter nærmere anvisning fra SOS International a/s.

Klager ankom til Danmark d. 26. maj 2012 men afleverede først udlejningsbilen 13 døgn efter nemlig d. 8. juni 2012, og SOS har derfor fremsendt klager en faktura på billeje udover det første døgn på 9.925,33 med fradrag af klagers udlæg til afhentning af egen bil på 3.368,38 kr. i alt 6.556,95 kr.

Klager anfører, at han efter hjemkomsten forgæves forsøgte at aflevere bilen hos Europcar i ... og i ...de, men blev begge steder afvist, da de pågældende servicestationer ikke havde aftale med SOS. Efter et par dage blev han kontaktet af SOS med en adresse i ..., hvor bilen kunne afleveres. Klager havde dog ikke mulighed for at aflevere bilen samme dag og blev så efterfølgende forhindret på grund af sygdom.

Udlejningsbilen blev aldrig returneret i Danmark, da klager i stedet valgte at benytte den i forbindelse med afhentning af sin egen bil Lübeck 13 dage senere.

Det fremgår af SOS sags log, at klager via sms på første lejedag, den 25. maj 2012 kl. 17:21, blev vejledt om betingelserne for tilbagelevering af bilen med følgende besked.

'SMS 003 afsendt til tlf. +45... File no. ...: Tak skal du have [klageren]. Jeg informerer Europcar. Husk at fylde tanken helt op og at aflevere den med det samme du kommer til Danmark (eller hurtigst muligt) på et Europcarkontor. God tur tilbage til Danmark. Mvh. ... / SOS International'

SOS har ikke mulighed for at give tilsagn om at forlænge lejemålet på et udenlandsk køretøj ud over hjemkomst, da dette både vil være i strid med forsikringsbetingelserne for Redningsforsikring i Udlandet stk. 5. b. og Bekendtgørelse om registrering af køretøjer mv., kap. 6, § 17, stk. 2, 4 hvoraf det fremgår:

'En herboende må gerne føre et registreret udenlandsk motorkøretøj på færdselslovens område i følgende tilfælde: [...] 4) Hvis Køretøjet i henhold til en forsikringsaftale er stillet til rådighed for føreren, efter at vedkommendes eget køretøj er havareret i forbindelse med kørsel uden for landet, og køretøjet køres direkte fra grænsen til bopælen og videre til afleveringsstedet. Bevis for at kørslen sker med dette formål skal medbringes under kørslen og efter anmodning vises til politiet eller SKAT'.

SOS har kontaktet stationerne i ... og ..., men har ikke kunne få bekræftet, at man har afvist en kunde, og ifølge SOS undlod klager i begge tilfælde at gøre SOS opmærksom på dette problem i selve afleveringssituationen. Hvis klager havde kontaktet SOS ville man herfra have haft mulighed for at intervenere for at undgå eller begrænse tabet.

Da klager imidlertid har oplevet problemer med at aflevere udlejningsbilen, skal SOS være indforstået med at eftergive to døgn ekstra, således at klager modtager en ny opgørelse på i alt 10 dage, i stedet for 12 dage, men det må fastholdes, at klager ikke har krav på dækning af lejen på den tyske udlejningsbil udover de tre første døgn.

Klager vil derfor modtage en ny opkrævning på i alt 4.902,72 kr."

Klageren har hertil i mail af 11/4 2014 til nævnet bemærket:

"I forbindelse med ovennævnte sag og Topdanmarks skrivelse d. 1st. april 2014, har jeg følgende kommentarer:

Som nævnt har jeg forsøgt at aftale aflevering af bilen i ... og ... efter anvisning fra SOS.
Men der var ingen af de anbefalede steder som SOS telefonisk henviste mig til, som eksisterede eller havde aftale med SOS!
-Jeg havde flere telefonsamtaler med Europcar omkring dette.

-I tillæg hertil, skal jeg gøre opmærksom på, at ikke alene havde jeg kontakt med SOS om problemet vedr. returnering, men også Europcar.
Som jeg tidligere har informeret SOS omkring, er det mig fuldstændigt umuligt at huske enkelthederne i denne sag, når jeg først får en regning 5 måneder efter bilen er afleveret.

Det fremgår af skrivelsen, at jeg valgte at benytte bilen til afhentning af min egen bil. Dette er ikke korrekt. Da jeg bliver informeret fra værkstedet om hvornår min bil forventes færdig, tager jeg kontakt til SOS eller Europcar -husker ikke hvilke af firmaerne, og tilbyder at bringe udlejningsbilen tilbage. -Jeg får i den forbindelse den helt klare opfattelse, at det er i deres interesse, da de sparer en del omkostninger ved at jeg returnerer bilen."

Nævnet er blevet forelagt sagens bilag.

I mail fra klageren til SOS dateret den 3/10 2013 har anført:

"Indledningsvis skal jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke husker detaljer omkring tidspunkter for de telefonsamtaler jeg havde med SOS efter hjemkomst, da jeg først bliver konfronteret med sagen lang tid efter at bilen er afleveret.

I forbindelse med et motorhavari i Lübeck-Tyskland, får jeg udleveret erstatningsbil.
Jeg bliver i den forbindelse informeret om, at jeg ikke må køre i bilen privat efter ankomst til mit hjem, og at bilen skal afleveres hurtigst muligt. Jeg tager kontakt til SOS og bliver informeret om, at bilen skal afleveres i ... Det viser sig at det ikke kan lade sig gøre at aflevere bilen i ... da SOS ikke havde aftale med den pågældende service station. -Jeg bliver derefter bedt om at aflevere bilen i ..., hvilket også viste sig umuligt. -Ingen af stederne har SOS aftaler om returnering af bilen.
-Der gik nogen tid...formodentlig 1-2 dage, og jeg bliver kontaktet med en ny adresse i ... hvor jeg skal aflevere bilen. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg ikke havde mulighed for at aflevere bilen samme dag, og aftaler med konsulenten hos SOS hvilken dag jeg ville aflevere bilen, hvilket blev imødekommet. I mellemtiden bliver jeg syg, og gjorde SOS opmærksom på dette, hvorfor bilen afleveres lidt senere. -Jeg husker ikke hvor mange dage senere.

Under den løbende kontakt med SOS, bliver jeg på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at der kunne blive tale om, at jeg kunne komme i en situation hvor jeg skulle bære nogen form for omkostninger grundet den senere tilbagelevering.
Konsulenten gjorde kun opmærksom på, at bilen skulle afleveres hurtigst muligt...Intet andet.

Det er derfor med stor undring at jeg adskillige måneder senere bliver kontaktet af Jer, med en opkrævning på grund af ovennævnte.

Jeg kan på ingen måde acceptere denne afgørelse og imødeser en kreditnota på det fulde beløb."

SOS besvarede klagerens mail ved en mail af 8/10 2013. Herefter fulgte en mailkorrespondance SOS og klageren imellem, som afsluttedes ved SOS' mail af 12/1 2013 til klageren. I denne mail har SOS anført:

"På foranledning af dit svar af 04-11-2013 kl. 14:30 nedenfor har jeg gennemgået vores sags-log på ny, samt holdt den op imod de indgående opkald til vores alarmcentral fra de to telefonnumre ... og ..., som vores system genkender som hørende til din sag.

I dit opkald vedrørende organisering af en tysk udlejningsbil på skadedagen, lørdag den **25-05-2012 kl. 16:22,** ytrede du ønske om at beholde udlejningsbilen i reparationstiden, og eftersom den skulle dække dit transportbehov hjemme i Danmark, ønskede du en udlejningsbil, som pladsmæssigt modsvarede din egen bil. Dette kunne Europcar ikke umiddelbart levere, og da vores sagsbehandler gjorde dig opmærksom på, at udlejningsbil efter hjemkomst til Danmark ikke ville være dækket af forsikringen, valgte du i stedet at tage en mindre bil, Europcar kunne levere med kort varsel. I sidste ende lykkedes det alligevel Europcar at finde en pladsmæssigt modsvarende udlejningsbil, men det ændrer ikke ved, at forsikringsdækningen ophørte ved hjemkomst. Dette er helt i overensstemmelse med vores sms den 25-05-2012 kl. 17:21, hvor vi bekræftede, at bilen skulle afleveres 'med det samme du kommer til Danmark (eller hurtigst muligt) på et Europcarkontor'.

Vores sagsbehandler gjorde dermed klart fra første færd, at eventuelle udgifter til udlejningskøretøj efter hjemkomst ikke ville være dækket af forsikringen.

Seks dage senere, fredag den **31-05-2012 kl. 15:25,** ringede du og fortalte, at det endnu ikke var lykkedes dig at aflevere udlejningsbilen til Europcar. Vores sagsbehandler oplyste da, at Europcar i ... ville være nærmeste station i forhold til din bopæl.

Den 05-06-2012 kl. 15:48 klarmeldte det tyske værksted din bil, og det videreformidlede vi til dig kl. 15:58 pr. sms. En halv time senere svarede du pr. sms, at du nok selv ville afhente din bil i Tyskland, da du desperat manglede den.

Den **06-06-2012 kl. 13:11** ringede du og oplyste, at du stadig var i besiddelse af den tyske udlejningsbil, fordi du havde været syg og derfor ikke havde kunnet aflevere den til Europcar. Du spurgte i den samtale, om det ville være i orden at køre i den tyske udlejningsbil til Tyskland for at afhente din reparerede bil, idet du allerede havde fået Europcars accept for denne løsning. Vores sagsbehandler oplyste, at dette ville være i strid med dansk lovgivning, så det ville i givet fald være på egen risiko, samt at du ville blive afregnet for de ekstra døgn, du havde beholdt udlejningsbilen ud over lejeaftalen.

Den 07-06-2012 ringede vi til dig for at følge op på aflevering af udlejningsbil og afhentning af din egen bil. I den samtale oplyste du, at du tidligere i forløbet havde været i kontakt med Europcar for at få at vide, hvornår udlejningsbilen skulle afleveres, samt at Europcar på det tidspunkt ikke havde kunnet finde bilen i sit system og ej heller kunnet fortælle, hvor den skulle afleveres. Vores sagsbehandler gjorde dig i denne samtale opmærksom på, at du

skulle have henvendt dig til SOS med dette problem, da det var SOS som havde organiseret lejemålet. Ifølge vores sags-log var du enig med vores sagsbehandler i dette, men det havde du altså ikke gjort, og du mente i øvrigt på daværende tidspunkt, at Europcar havde været for dårlige til at informere dig, og du havde ikke selv kigget ordentligt på vores sms omkring aflevering.

På baggrund af ovenstående mener jeg, at SOS tydeligt og rettidigt har oplyst dig om grænserne for forsikringens dækning af udlejningsbil, og jeg må derfor desværre fastholde vores krav om tilbagebetaling af udlæg til udlejningsbil ud over dækningsperioden jf. tidligere korrespondance."

I forsikringsbetingelserne for klagerens redningsforsikring i udlandet hedder det bl.a.

"5. Forsikringen dækker merudgifter til:
...
b. **Udlejningskøretøj** til fortsat udlandsrejse efter forudgående aftale med SOS International a/s og under forudsætning af, at eget køretøj ikke inden for 3 *arbejdstimer* efter køretøjets ankomst til egnet værksted, kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand ...

Efter indrejse i Danmark må udlejningskøretøjet kun benyttes til kørsel direkte til førerens bopæl og skal afleveres straks efter hjemkomst efter nærmere anvisning fra SOS International a/s (se undtagelser stk. 7. h. + i.).
...
1. udgifter til udlejningskøretøj i det land, hvor eget køretøj er indregistreret."

Nævnet udtaler:

Klageren havarerede med sin bil under en ferie i Tyskland. Selskabet stillede via SOS en udlejningsbil til rådighed, som han kunne køre til Danmark i. Klageren har oplyst, at han forsøgte at aflevere bilen to steder i Danmark, men at de pågældende biludlejningskontorer ikke ville modtage bilen. Han har videre oplyst, at han herefter blev syg. Han afleverede udlejningsbilen i Tyskland 13 dage efter sin ankomst til Danmark, idet han samtidig afhentede sin egen bil, der i mellemtiden var blevet repareret. Han mener, at han på behørig måde orienterede SOS/selskabet om de problemer, han havde, og at SOS accepterede, at han afleverede bilen i Tyskland. Selskabet og klageren er uenige om, hvorvidt klageren selv skal afholde udgiften til leje af bilen i den periode, hvor klageren har benyttet bilen i Danmark og er kørt retur til Tyskland. Selskabet har med henvisning til de af klageren oplevede problemer med aflevering af bilen nedsat kravet til 10 dages leje.

7. 85912

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.b og 7.i, at et udlejningskøretøj, der er stillet sikrede til rådighed som følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed efter indrejse i Danmark kun må benyttes "til kørsel direkte til førerens bopæl og skal afleveres straks efter hjemkomst efter nærmere anvisning fra SOS International a/s", samt at "udgifter til udlejningskøretøj i det land, hvor eget køretøj er indregistreret" ikke er dækket af forsikringen.

Herefter, og da klageren ikke har bevist, at SOS/selskabet skulle have givet ham en berettiget forventning om, at han kunne beholde udlejningsbilen vederlagsfrit efter sin hjemkomst til Danmark, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet kræver, at klageren skal betale lejen for en periode på 10 dage. Det af klageren i øvrigt fremførte kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund