Ankenævnet for Forsikring

Den 3. februar 2016 blev i sag nr. 88352:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til sin bilforsikring hos If Skadeforsikring en redningsforsikring, der administreres af SOS-International a/s. Han klager over, at SOS International a/s - i forbindelse med en mekanisk skade i udlandet - har sendt hans bil til ophugger i stedet for at hjemtransportere den. Han er endvidere utilfreds med, at SOS alene har tilbudt ham skrotpræmien på 1.500 kr.

Klageren har anført, at bilen havde en værdi på 20-25.000 kr., og kræver, at selskabet erstatter ham et større beløb.

Selskabet henviser til, at mekanisk skade ikke er omfattet af kaskoforsikringen, og at redningsforsikringens punkt 4, hvorefter udgifter til hjemtransport af køretøjet – jf. stk. 5.c. - er beløbsbegrænset til køretøjets handelsværdi *efter* driftsstoppet/skaden. Selskabet har i den forbindelse anført, at bilens handelsværdi efter driftstoppet ikke kunne bære en hjemtransport.

I klageskema af 11/8 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”1. sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> Jeg er stadig meget forundret over, at et motorstop resulterer i, at min bil ender til skrotning hos ophugger i [udlandet]. D.d. har jeg dog endnu ikke modtaget ’skrotningspræmie’. Jeg har ikke set nogen dokumentation for, at ’pengene er brugt’, som SOS sagde i telefonen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Bilen havde en værdi på 20-25.000 kr.
Dog mindst 20.000 kr.
Jeg ønsker et betydeligt erstatningsbeløb".

Hertil har selskabet i brev af 8/9 2015 bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget Deres brev fra den 1. september 2015 vedlagt en klage fra [klager] der klager over at SOS via Redningsforsikringen ikke har hjemtransporteret hans bil … efter en mekanisk skade i [udlandet].

Vor påstand og anbringende
Klagen kan ikke tages til følge

Klager fik en mekanisk skade på sin bil den 3/7-2015 i [udlandet] og kontaktede SOS som administrerer Redningsforsikringen som er en del af kaskoforsikringen.

Da der er tale om en mekanisk skade er skaden ikke omfattet af kaskoforsikringen, men er omfattet af Redningsforsikringen hvis vilkår fremgår af det 'Røde kort' som klager skal rekvirere ved kørsel til udlandet.

Dækning under Redningsforsikringen er begrænset af køretøjets handelspris før driftstoppet/skaden. Dækningen af evt. udgifter til hjemtransport af køretøjet - jf.stk.5.c - er dog beløbsgrænset til køretøjet efter driftstoppet/skaden.

Klagerens bil er en … 1,6 …. 110 hk årgang 2003.

Når der er tale om hjemtransport vurderer SOS køretøjets restværdi som den står den 3/7-2015 med en motorskade på og det er denne værdi som skal holdes op mod udgifterne til en hjemtransport. På grund af køretøjets lave restværdi (på grund af motorskaden) har SOS vurderet, at restværdien ikke kunne bære en hjemtransport.

Klager har ifølge egen oplysninger fået stillet en lånebil til rådighed af SOS og har således fået dækning under Redningsforsikringen, i forbindelse med det mekaniske nedbrud i udlandet.

Af oplysningerne som klager har vedlagt sin klage, fremgår det at SOS har tilbudt ham skrotpræmien på 1500 kr. Af brev fra den 31/7-15 fra SOS fremgår det, at skrotning af køretøjet er tilendebragt.

If er dog ikke bekendt med om beløbet er blevet afregnet af SOS.

SOS har også fået undersøgt muligheden for at få reparationen udført i [udlandet] men det har klageren dog afvist da det blev for dyrt for ham.

Køretøjet er ikke blevet besigtiget af en taksator fra if, så det er uvist hvorfra klager har oplysning om, at if har medgivet at forsikringsværdien er på 20.000 kr. men i relation til en hjemtransport er det restværdien der er afgørende for en eventuel hjemtransport.

Vi kan derfor ikke tilbyde klager en kontanterstatning i dette tilfælde og er af den opfattelse at SOS har handlet sagen i overensstemmelse med Redningsforsikringens vilkår".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Nævnet har i brev af 2/11 2015 bl.a. bedt selskabet om at redegøre for, hvad der under punkt 3 i vilkår for Redningsforsikring i Udlandet menes med 'uforudset driftsstop'. Nævnet har endvidere bedt selskabet om at oplyse, hvad man har vurderet bilens handelsværdi *efter* skaden til samt, hvad udgifterne til hjemtransport ville have været.

I brev af 19/11 2015 har selskabet bl.a. oplyst:

> "Vi henviser til Deres brev fra den 2. november 2015 hvor der ønskes svar på 4 spørgsmål.
>
> Vi har nu fået svar fra SOS som oplyser følgende til os:
>
> 1) se vedhæftede
>
> 2) Driftsstop henviser til den situation, hvor køretøjet af en mekanisk betinget årsag ikke kan fortsætte kørslen. Betegnelsen uforudset dækker over en situation, som kunden ikke med rette har kunnet påregne ville finde sted. En motorskade vil derfor i størstedelen af tilfældene være at henføre under betegnelsen uforudset driftsstop, da det oftest ikke vil kunne påregnes af forsikringstageren, at motoren bryder ned på et givet tidspunkt.
>
> 3) Køretøjets værdi før skaden er vurderet til 19.000 kr. af vores tekniske Helpdesk. Denne værdisætning er udregnet på baggrund af den gennemsnitlige værdi af samme slags køretøj med lignende kilometerstand fundet på diverse bilsalgsdatabaser. Jeg har d.d. bedt om endnu en vurdering hos en anden kollega fra teknisk Helpdesk, der verificerede den oprindelige værdisætning. Reparationsprisen var 4.000-5.000 NOK, hvilket i danske kroner svarer til 3.193 kr. - 3.992 kr. Værdien af køretøjet fratrukket reparationsprisen udgør således 15.008 i værste tilfælde.
>
> 4) Hjemtransportprisen ville være 8500 kr. Dette er den vejledende listepris".

I brev af 14/7 2015 til selskabet har klageren blandt andet anført:

> "Jeg har gennem hele forløbet følt mig presset til dispositioner, jeg ikke har været indforstået med.
> Sagen kort:
> Vi er på ferie i Norge. Fredag den 3. juli kl. ca. 13,30 får bilen motorstop.
> Jeg ringer til Vejhjælp/if, der viderestiller til SOS, hvor jeg i øvrigt taler med samme person som hos if, nemlig …
> Hun "sætter noget i gang", og vi staver gadenavn og adresse, hvor bilen holder.

Ved 16,30-17,30-tiden kommer Falck, som arbejder med bilen i tre kvarter. Manden kan ikke finde ud af fejlen, men mener ikke, motor i stykker. Han siger, han er nødt til at tage bilen med.
Vi får oplyst, vi vil få stillet lånebil til rådighed. Det sker som aftalt, og også som aftalt afleverer vi senere lånebilen hos … i [by i Danmark].
SOS har efter vores hjemkomst til Danmark ringet og sagt, jeg ikke vil kunne få bilen hjem, "fordi pengene er brugt op". Vi fik oplyst, at bilen "stod i depot".
…, som vi har talt med, sagde på et tidspunkt, at man ville transportere bilen til [by i Norge], hvor jeg i så fald selv kunne afhente den.
Jeg har fastholdt, at jeg vil have bilen hjem. Jeg har kaskoforsikret bilen og finder det absolut ikke rimeligt selv at skulle hente bilen i Norge.
Jeg har følt mig ganske uretfærdigt behandlet.
På et tidspunkt ringede SOS og sagde, at "man" var blevet enige om, at jeg kunne få 1500 kr. i skrotpræmie for bilen. Man har bedt om at få tilsendt registreringsattesten.
If har medgivet, at bilen har en forsikringsværdi på 20.000 kr..
For mig er bilen mere værd, men jeg accepterer dog denne forsikringsværdi.
Men kan ikke acceptere at blive affærdiget med 1500 kr. i skrotpræmie og dermed reelt have mistet min bil.
SOS har på et tidspunkt oplyst, at skaden kunne være en tandrem eller knastaksel. Tandrem kan det ikke være, for den er skiftet for ca. et år siden. Hvornår præcist står på motorblokken.
Jeg protesterer hermed mod dette forløb og ønsker: Enten at få udbetalt forsikringsbeløbet på 20.000 kr. Eller at bilen transporteres hjem til mig."

I brev til klageren af 31/7 2015 fra selskabet hedder det blandt andet:

"I forbindelse med mekanisk nedbrud i Norge den 3. juli 2015 fik I oprettet sagsnummer … ved SOS International. Med nogen forsinkelse ankommer vejhjælpen, der forsøger at reparere bilen på stedet grundet den forestående weekend og jeres behov for at nå færgen hjem mandag middag. Da reparationen ikke lykkedes informeres I om, at bilen skal på værksted. I giver udtryk for behovet for erstatningsbil grundet hjemrejse. Det aftales, at I følger med bugseringskøretøjet. Af telefonsamtale 03/07-2015 18:10:13, mellem operatør og …, omtales mulighed for hjemtransport men det fremgår af samme samtale, at der kan være en udfordring vedr. dækning af hjemtransport, da køretøjets værdi er lav.

Da den norske vejhjælp fornemmer usikkerhed om sagens videre forløb kontakter operatøren ved SOS International den 03/07-2015 21:25:27 … på telefonnummer … . Operatøren får … i røret. I den samtale informerer operatøren … om, at køretøjet muligvis ikke ville kunne blive hjemtransporteret grundet den lave restværdi, og at vi ikke er berettiget til at bekoste flere omkostninger pr. nedbrud end køretøjet er værd. Operatøren informerer dog om alternativer ved at bilen bliver repareret i Norge, og I selv henter den.
Den 04/07/2015 10:30:43 er vi igen i dialog med jer, hvor den ny operatør informerer jer om, at hjemtransport afhænger af restværdi, men at vi først har et endegyldigt svar mandag, når vi har fået en diagnose fra værksted.

Den 06/07/2015 13:19:13 kontakter operatøren jer for at meddele, at omkostningerne i sagerne overstiger bilens værdi, og at vi derfor ikke kan afholde omkostning til hjemtransport med mindre bilen repareres i Norge, hvilket ikke ønskes, da det er dyrt.
Jeg er dags dato blevet bekendt med, at skrotning af køretøj er tilendebragt.

Begrundet afgørelse:

1. **Ikke medhold.** Der informeres af flere omgange, at muligheden for hjemtransport afhænger af køretøjets restværdi. Herunder at det også afhænger af skadens omfang jvf Rødt Kort vilkår punkt 4. Den endelige beslutning kan først ske efter modtagelse af diagnose fra værksted.
2. **Ikke medhold.** Krav om erstatning før køretøj er alene relevant ved kaskoskader. SOS International bruger alene køretøjets værdi til at anslå, hvor megen hjælp vi kan tilbyde i udlandet jvf Rødt Kort vilkår punkt 4.
3. **Ikke medhold.** Muligheden for at få hjemtransporteret køretøj fremgår af Rødt Kort. "4. Ved det enkelte uheld er dækningen begrænset til et beløb svarende til køretøjets handelsværdi før driftsstoppet/skaden.
   Da de afholdte omkostninger overstiger bilens værdi har vi ikke mulighed for at hjemtransportere køretøjet."

Af forsikringsbetingelserne, "Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i udlandet" fremgår bl.a.:

> ”3. Forsikringen dækker, hvis kørslen ikke kan fortsætte på grund af uforudset driftsstop eller på grund af skade omfattet af kaskoforsikringen (se undtagelser stk. 7.f.).
>
> 4. Ved det enkelte uheld er dækningen begrænset til et beløb svarende til køretøjets handelsværdi før driftsstoppet/skaden. Dækningen af evt. udgifter til hjemtransport af køretøjet - jf. stk. 5.c. - må ikke overstige køretøjets handelsværdi efter driftstoppet/skaden.
>
> 5. Forsikringen dækker merudgifter til:
> a. Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted eller - hvis det er billigere — reparation på uheldsstedet (vejpatruljehjælp) (se undtagelser stk. 7.g.). Assistance kan rekvireres gennem SOS International a/s' alarmcentral, der har døgnåbent.
>
> 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, eller hvis det stjæles (se undtagelser stk. 7.b.). Eventuelt tyveri skal først være anmeldt til det lokale politi; anmeldelsen skal kunne dokumenteres. For køretøjer med en tilladt totalvægt t.o.m. 3.000 kg dækkes - i maksimalt 21 døgn under udlandsrejsen - leje af standardudrustet udlejningskøretøj, som pladsmæssigt modsvarer eget køretøj. For køretøjer med en tilladt totalvægt på mellem 3.001-3.500 kg dækkes - i maksimalt 21 døgn under udlandsrejsen - leje af standardudrustet udlejningskøretøj i mellemstørrelsen. 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.).
>
> c. Hjemtransport eller hjemkørsel af køretøjet fra uheldsstedet efter forudgående aftale med SOS International a/s. Hjemtransport/hjemkørsel kan dækkes:
> - Hvis køretøjet ikke kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden for rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse, dvs.:
> Fortsættes turen i udlejningskøretøj, er det normalt rimelig tid, hvis køretøjet kan repareres uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst.
> Ved hjemrejse til bopæl skal rejseruten tilpasses, således at det reparerede køretøj afhentes. Under forudsætning af, at køretøjet repareres på uheldsstedet, dækkes rimelige merudgifter til uforudset hotelovernatning i stedet for udlejningskøretøj til videre rejse eller

hjemtransport/hjemkørsel af køretøjet. Merudgifter dækkes kun efter forudgående aftale med SOS International a/s (se undtagelser stk. 7. k.).".

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 3/7 2015 en mekanisk skade, der ikke i sig selv er dækket, på sin bil under en ferie i udlandet. Da bilen ikke kunne repareres på stedet, blev den kørt på værksted. Klageren fik herefter stillet en lånebil til rådighed til brug for sin hjemtransport. Efter sin hjemkomst til Danmark fik klageren mandag den 6/7 2015 oplyst, at bilen ikke kunne hjemtransporteres, da omkostningerne til hjemtransport ville overstige bilens handelsværdi efter skaden. Bilen blev herefter skrottet, og klageren har fået tilbudt skrotpræmien for bilen, i alt 1.500 kr.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har sendt hans bil til ophugger i stedet for at hjemtransportere den. Han er endvidere utilfreds med, at selskabet alene har tilbudt ham skrotpræmien på 1.500 kr. Han har anført, at bilen havde en værdi på 20-25.000 kr. og kræver, at selskabet erstatter ham et større beløb.

Selskabet har i brev af 2/11 2015 til nævnet oplyst, at man har vurderet bilens handelsværdi før skaden til 19.000 kr. Værdsætningen er sket på baggrund af den gennemsnitlige værdi af samme slags køretøj med lignende kilometerstand fundet på diverse bilsalgsdatabaser. Reparationsomkostningerne ville have ligget et sted mellem 4.000-5.000 NOK, hvilket svarer til omkring 3.193-3.992 DKK. Værdien af bilen fratrukket reparationsprisen er således minimum 15.008 DKK.

Selskabet har endvidere oplyst, at omkostningerne til hjemtransport ville have været ca. 8.500 DKK.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at bilens værdi før skaden var på mere end 19.000 DKK. Nævnet lægger endvidere til grund, at reparationsudgiften ville have udgjordt 4.000 NOK.

7. 88352

Klagerens bil kunne efter det oplyste hjemtransporteres for et beløb, der ikke oversteg bilens værdi efter skaden, hvorfor dækning af udgifter til hjemtransport ikke var udelukket efter forsikringsbetingelsernes pkt. 4. Der var endvidere dækning for hjemtransport efter pkt. 5.c, da bilen ikke kunne bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden for rimelig tid i forhold til den fortsatte rejse. Klageren havde derfor krav på at få bilen hjemtransporteret. Dette er ikke sket, idet bilen er blevet skrottet. Herefter finder nævnet, at klageren i medfør af forsikringsbetingelsernes pkt. 4 har krav på at få dækket bilens handelsværdi før skaden med fradrag af skrotpræmien og med fradrag af de skønnede reparationsudgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende, at klageren er berettiget til udbetaling af et beløb svarende til bilens værdi før skaden på 19.000 kr. med eventuelt fradrag af skrotpræmien på 1.500 kr., hvis dette beløb allerede er udbetalt til klageren, og med fradrag af de skønnede reparationsudgifter på 4.000 NOK. Erstatningen skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand