Ankenævnet for Forsikring

Den 31. august 2016 blev i sag nr. 89097:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring med vejhjælpsdækning i LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for hans bil, der blev stjålet i udlandet, efter at den var gået i stå, og selskabet ved en fejl ikke ydede vejhjælp, da klageren anmodede herom.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke har kaskoforsikring, og at betingelserne for at pålægge et erstatningsansvar som følge af manglende vejhjælp ikke er opfyldt.

I klageskema af 17/2 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Jeg har onsdag den 14/10, under min ferie i … [udlandet], haft et motorhavari på min bil. Med henvisning til min LB vejhjælp henvendte jeg mig til Falck, og blev videre stillet til …, hvor assistance blev nægtet grundet manglende kasko. Dette har medført, at der blev indbrud i bilen, hvor radio, gps, brobizz, bilbatteri og andet elektronisk udstyr blev fjernet.
> Ved telefonisk henvendelse til LB blev jeg rådet til at kontakte Falck igen, dette gav samme resultat. Dette blev telefonisk meddelt LB uden at det gav noget resultat, hverken fra LB eller Falck
>
> Ved hjemkomst har jeg skrevet til Falck, som efterfølgende har forsøgt at bjærge bilen. Dette kunne dog ikke lade sig gøre, idet den var bortkommet, og den er meldt stjålet. Både hos … og dansk politi.
>
> Da jeg ikke har noget økonomisk mellemværende med Falck, og idet de på alle måder fremstår som underleverandør, mener jeg, at LB, ved ikke straks ved min underretning om manglende vejhjælp, at rette henvendelse til deres underleverandør, har handlet ansvarspådragende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
dækning af omkostninger til anskaffelse af tilsvarende bil"

I selskabets brev af 15/3 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores medlem, der har tegnet ansvarsforsikring på sin bil, vilkår nr. 10-9, jf. **Bilag A + B**, har efter det oplyste fået stjålet sit ikke-kaskoforsikrede køretøj i ….

Det er vores medlems opfattelse, at vi på trods af den manglende kaskoforsikring skal erstatte tyveriet af bilen, da vores medlem mener, at vi er erstatningsansvarlige for den fejlvisitering, som Falck foretog i forbindelse med vores medlems henvendelse om assistance.

Sagsfremstilling:

Den 21. december 2015 anmeldte vores medlem, at han den 14. oktober 2015 havde haft et motorhavari i …, jf. **Bilag C.**

Vores medlem, der ikke havde tegnet kaskoforsikring men alene ansvarsforsikring og vejhjælp, kørte i stykker under en ferie i … [udlandet].

Vores medlem ringede i den forbindelse til Falck, der ved en fejl henviste ham til …. … [samarbejdspartner] afviste assistance, da der ikke var tegnet kaskoforsikring på bilen.

Den 29. oktober 2015 tog vores medlem igen kontakt til Falck med henblik på at opnå assistance til køretøjet, men da redderen kom til stedet den 5. november 2015, hvor bilen skulle befinde sig, var bilen væk.

Vi er fra Falck blevet oplyst om, at vores medlem har haft rejst krav til Falck om hjemrejseudgifter samt erstatning for skader og tyveri af bilen.

Falck har oplyst, at de har beklaget fejlvisiteringen og meddelt vores medlem, at de gerne vil indgå i en kulancemæssig erstatning, forudsat at vores medlem fremsender dokumentation for sit krav, hvilket han efter det oplyste ikke har gjort, jf. **Bilag D.**

Vi har for fuldstændighedens skyld vedlagt Falcks redegørelse af sagen, jf. **Bilag E.**

I stedet har vores medlem klaget til vores klageansvarlige og stillet samme krav, jf. **Bilag F.**

Dette har resulteret i vores klagebesvarelse af 14. januar 2016, jf. **Bilag G.**

Vi har efterfølgende modtaget et supplerende indlæg til klagen, jf. **Bilag H,** som har resulteret i en supplerende klagebesvarelse, jf. **Bilag I.**

Begrundelse for vores afgørelse:

Allerede fordi der ikke er tegnet kaskoforsikring på bilen, er vores medlem ikke berettiget til erstatning for tyveri af bilen.

Vi har noteret os, at det er vores medlems opfattelse, at vi har pådraget os et erstatningsansvar ved ikke at rette henvendelse til Falck, da han efter det oplyste gjorde os bekendt med, at Falck havde afslået assistance.

Uanset om det kan lægges til grund, at vi hæfter for en rådgivningsfejl, som er begået af Falck, er det dog en forudsætning, at vi i den konkrete situation ifalder erstatningsansvar.

Følgende betingelser skal være opfyldt for at ifalde erstatningsansvar:

- Skadelidte skal have lidt et erstatningsberettiget tab,
- Der skal være et ansvarsgrundlag for skadevolder,
- Der skal være kausalitet mellem den ansvarspådragende handling og tabet,
- Tabet skal være en adækvat følge af skaden,
- Den skadelidte skal være direkte skadelidt,
- Der må ikke foreligge nogen objektive ansvarsfrihedsgrunde.

Det er som nævnt en forudsætning for at pålægge en skadevolder erstatningsansvar, at der foreligger et ansvarsgrundlag.

I det konkrete tilfælde, vil der være tale om en culpabedømmelse, dvs. at der indtræder ansvar for en skade, som forvoldes ved en handling (eller undladelse), der kan tilregnes den, der handler (eller undlader at handle), som forsætlig eller uagtsom. Udgangspunktet er, at der er handlet culpøst, hvis skadevolderen har tilsidesat en forskrift, som regulerer adfærden i den pågældende situation.

I relation til denne sag undlader Falck at yde vejhjælp i en situation, hvor de åbenlyst skulle have ydet assistance, hvilket må tilregnes dem som uagtsomt.

Det er som nævnt også en betingelse for at ifalde erstatningsansvar, at der foreligger den fornødne kausalitet mellem den indtrådte skade og det ansvarspådragende forhold. Skaden skal med andre ord være en kausal følge af den skadevoldende handling. Såfremt Falck havde ydet vejhjælp, da vores medlem anmodede om assistance, kan man måske komme til den konklusion, at bilen ikke var bortkommet. Det er dog vores opfattelse, at der alene kan være tale om en spinkel årsagssammenhæng mellem den ansvarspådragende handling og den skete skade, særligt med tanke på den periode der går mellem vores medlems første henvendelse til Falck og hans efterfølgende 15 dage senere.

Imidlertid er det et grundprincip i erstatningsretten, at skadevolder kun er ansvarlig for adækvate følger af sin handling, dvs. spørgsmålet om, hvilke skadelige følger af den ansvarspådragende handling skadevolderen bør bære risikoen for.

Som udgangspunkt ifaldes der således ikke erstatningsansvar for en handling, medmindre handlingen har medført en ikke ubetydelig forøgelse af risikoen/faren for indtrædelse af den skade, som faktisk er indtrådt. Erstatningsansvaret omfatter med andre ord ikke følger, der fremstår som atypiske og tilfældige i forhold til den risiko, som blev fremkaldt ved den ansvarspådragende handling.

For at pålægge et erstatningsansvar i den konkrete situation skal bortkomsten af bilen således være en påregnelig følge for Falck. Falck skal med andre ord have kunnet forventet, at bortkomsten - som følge af manglende vejhjælp - ville indtræde.

Det er vores klare opfattelse, at den konkrete situation må opfattes som inadækvat - vores medlem kører i stykker i … og ringer efter vejhjælp. Vejhjælpen blev afslået, hvorefter bilen bortkom.

Der er således ikke erstatningsansvar, idet risikoen for den indtrådte skade, bortkomsten, ikke blev forøget ved, at vejhjælpen blev afvist. Det synes særligt at kunne lægges til grund i denne atypiske situation, hvor der er tale om bortkomst af en bil, der slet ikke kunne køre på grund af nedbrud.

Efter at have gennemgået sagen på ny, er det vedvarende vores opfattelse, at vores medlem ikke har løftet bevisbyrden for, at erstatningsbetingelserne er opfyldt, hvorfor vi må afvise, at vi kan pålægges et erstatningsansvar som følge af Falcks fejlvisitering.

Det er herefter vores vurdering, at vores medlem skrivelse til nævnet ikke indeholder nye oplysninger, der kan bevirke en ændring af vores afgørelse. Vi fastholder i det hele vores stillingtagen og afventer nævnets afgørelse."

I klagerens mail af 28/3 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Vejhjælp fremgår af LB police

LB opkræver betaling for forsikring, incl vejhjælpsmodul

LB udleverer et specielt nummer for at benytte vejhjælp (som ikke er det nummer en kunde hos Falck skal benytte (…)

Jeg indgår dermed i et kundeforhold til LB og ikke til Falck, og derfor er Falck's indrømmelse af ansvar ikke relevant

At der, Ifølge LB, er tale om at Vejhælpsmodulet er en rabat på et Falck abb, fremgår ikke af deres police/regninger, og er grundlæggende grunden til klagen over LB"

I selskabets brev af 11/4 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Som vi allerede gav udtryk for i vores brev til nævnet af 15. marts 2016, så bestrider vi ikke, at aftaleforholdet er med os.

Falck leverer en ydelse til os, og vi leverer en ydelse til vores medlemmer som forsikringsgiver. Der er som følge af denne konstruktion ikke noget trepartsforhold mellem Falck, LB Forsikring og vores medlemmer.

Det betyder med andre ord at i forhold til vores medlemmer, er det således os, der hæfter, selvom det er Falck, der måtte have begået en fejl.

Det forudsætter dog — som vi også har forklaret i vores brev af 15. marts 2016 - at vi i den konkrete situation kan ifalde erstatningsansvar.

Vores medlem kan således fremsætte sit dokumenterede krav om betaling af det lidte tab over for os, men vi kommer alene til at dække tabet i det omfang, der er dækning i medfør af vilkårene, eller vi/Falck har handlet ansvarspådragende.

Der er imidlertid ikke dækning i medfør af vilkårene, ligesom vi må fastholde, at den konkrete situation må opfattes som inadækvat - vores medlem kører i stykker i …[udlandet] og ringer efter vejhjælp. Vejhjælpen blev afslået, hvorefter bilen, som i øvrigt ikke kunne køre, bortkom.

Vi må på denne baggrund vedvarende fastholde, at erstatningsbetingelserne ikke er opfyldt, hvorfor vi må afvise, at vi kan pålægges erstatningsansvar som følge af Falcks fejlvisitering.

For fuldstændighedens skyld bemærker vi, at vores medlem overfor nævnet alene har stillet krav om dækning af omkostninger til anskaffelse af en tilsvarende bil, men såfremt vores medlem måtte have haft udgifter til hjemtransport, dækker vi - i overensstemmelsen med forsikringsvilkårenes pkt. 5.2 - udgifter hertil. Såfremt vores medlem ønsker at stille krav herom, kan han fremsende dokumentation herfor til [mailadresse], hvorefter vi vil tage stilling til om og i hvilken omfang, vores medlem kan få disse udgifter til dækket.

Afslutningsvis skal vi for god ordens skyld bemærke, at Falck ifølge vores oplysninger ikke har anerkendt erstatningsansvaret men alene tilkendegivet, at de er villige til at indgå i en kulancemæssig dækning.

Vi har ikke yderligere kommentarer til indlægget, men skal i det hele henvise til vores tidligere"

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"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)
- Oplukning af bildøre
- Mulighed for at leje en bil til fordelagtig pris gennem Falck også i Danmark. Kontakt Falck for at høre nærmere.

2. Transport

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

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

Har du en kaskoforsikring - se også afsnit 9 om dækning via SOS.
…

3. Tilskud til lejebil eller hotel

Hvis din bil bryder sammen i Europa og skal transporteres til et værksted, får du et tilskud på 500 kr. pr. døgn i op til tre døgn. Du kan kun få tilskuddet, hvis reparationen tager mere end tre timer, men mindre end tre arbejdsdage (højst fem dage inklusive lørdag, søndag og helligdage).

Du kan selv vælge, om du vil bruge tilskuddet til at leje en erstatningsbil, hotelophold eller videretransport med fx tog. Vælger du en lejebil, skal du bestille bilen gennem Falck, umiddelbart efter din egen bil er blevet transporteret til værkstedet. Tilskuddet inkluderer fri kørsel og fuld forsikring inden for det aftalte beløb i den aftalte periode. Hvis du kører flere kilometer, skal du selv betale for det. Du lejer bilen efter udlejningsselskabets gældende vilkår. Som fører af bilen skal du dog være fyldt 21 år og have haft gyldigt kørekort til bil i mindst seks måneder (du skal stadig have kørekortet). I særlige tilfælde kan udlejningsselskabet bede dig om at betale et depositum.

…

4. Rejsehotline

Ring og få gode råd med på rejsen

Du kan ringe til Falcks rejsehotline 24 timer i døgnet, året rundt på 70 3311 00. Her kan du få rådgivning før, under og efter din bilferie i EU og EØS. Du kan blandt andet få gode råd om:

- Forsikringsdækning
- Vigtige kontaktnumre til bilferien
- Hvordan du bedst pakker bilen
- Udstyr som du kan få glæde af at tage med på bilferien
- Vaccinationer
- Særlige sundhedsforhold og sygdomme du bør være opmærksom på i forskellige lande
- Særlige risici du bør være opmærksom på (tyveri, røveri og overfald)
- Generel information om behandling
- Henvisning til apoteker
- Henvisning til lokal agent for gode råd
- Ved alvorlig eller akut sygdom af sundhedsfagligt personale
- Information om hvordan hjemtransport normalt foregår."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerens bil brød sammen den 14/10 2015 under en tur i udlandet. Klageren har ansvarsforsikring i selskabet med tilknyttet vejhjælpsdækning, men han har ikke kaskoforsikring.

Klageren henvendte sig til selskabet og dets samarbejdspartnere den 15/10 2015 for at få hjælp til håndtering af bilen og blev ved en fejl meddelt, at han ikke havde dækning for vejhjælp i udlandet.

Klageren har oplyst, at han kort efter kontaktede selskabet og dets samarbejdspartnere flere gange uden at dette førte til, at han fik vejhjælp.

Derudover har klageren oplyst, at han kontaktede selskabets samarbejdspartner på ny den 29/10 2015, og at der i mellemtiden havde været indbrud i bilen. Selskabets samarbejdspartner blev opmærksom på, at klageren havde dækning for vejhjælp i udlandet, som herefter blev iværksat.

Det er oplyst, at bilen var bortkommet fra det sted, hvor klageren havde efterladt den, da selskabets samarbejdspartner den 5/11 2015 kom ud for at yde assistance.

Klageren har gjort krav på erstatning af en tilsvarende bil med henvisning til, at selskabet er erstatningsansvarlig for bilens bortkomst, da de som følge af en fejl ikke ydede vejhjælp, da han anmodede herom.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar for bilens bortkomst.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et tyveri af bilen ikke er en påregnelig følge af, at selskabet ved en fejl ikke fik iværksat vejhjælp før klagerens henvendelse den 29/10 2015.

Nævnet bemærker, at indbrud, tyveri mv. ud fra oplysningerne i sagen må betragtes som hændelige begivenheder, og at den manglende vejhjælp ikke i sig selv kan siges at have forøget risikoen herfor i et sådan omfang, at selskabet ifalder ansvar for bilens bortkomst.

Nævnet bemærker, at såfremt der var forhold omkring bilens placering, som gjorde den særlig udsat for tyveri mv., burde klageren selv have iværksat en bugsering, som han efterfølgende kunne kræve refunderet af selskabet.

Nævnet har bemærket, at selskabet har tilbudt klageren dækning af eventuelle udgifter til hjemrejse mv. efter vejhjælpsdækningens punkt 5, og forudsætter ved denne kendelse, at selskabets tilsagn herom fortsat gælder, hvis klageren fremlægger relevant dokumentation for sit krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand