Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89774:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Aon Denmark Insurance Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har vejhjælpsforsikring i Alpha Insurance A/S v/Aon Denmark Insurance Services A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde dækning for bugseringen af hans bil til et værksted.

Klagerens bil var i august 2016 indleveret til et værksted med henblik på reparation. Klageren afhentede den fra værkstedet og anmodede selskabet om at bugsere bilen til et nyt værksted, da der fortsat var problemer med bilen. Den vejhjælpstjeneste, som selskabet samarbejder med, forestod bugseringen, og opkrævede efterfølgende udgifterne til bugseringen hos klageren.

Klageren har i klageskemaet af 25/8 2016 bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Kontakter vejhjælp på vej hjem fra værksted. Min bil går i stykker og jeg parkerer bilen på offentlig vej. Bilen er for tæt på værksted og vejhjælp og forsikring fastholder at der er tale om værksted til værksted kørsel.
>
> Jeg kører fra værksted på vej til [by1] fra [by2]. Der opstår problemer med motoren på vej hjem jeg kører tilbage og spørger om værkstedet har noget med det at gøre og de siger nej de har blot lavet pladearbejde på bilen.
>
> Jeg kontakter autohjælp. Vi aftaler at jeg lægger nøglen og selv finder hjem (skulle hente et barn på institution) to timer senere bliver jeg ringet op af en mand fra autohjælp som nu

siger at jeg selv skal betale for opgaven.. jeg fortæller ham at tidspunktet er skidedårligt og om det kan vente.. han er ligeglad og fortæller bare at bilen ikke bliver hentet og han var ligeglad.. Jeg sidder super tidspresset i et møde, min bil er gået i stykker igen efter 3 uger på pladeværksted og nøglen til min bil ligger så alle har adgang og det er fredag eftermiddag.. Jeg tænker at jeg er nød til at bukke under for presset og vælger at betale med henblik på at få ordnet misforståelserne gennem mit forsikringsselskab som har fremsendt betingelserne.

Klage behandler … ønsker ikke at svare på mit spørgsmål når jeg spørger om vi havde haft twisten hvis bilen var gået i stykker 1 km fra værkstedet som liger på samme vej hvor jeg parkerede bilen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

have dækning af vejhjælpsomkostningerne på 2750kr samt bod for den tid og energi jeg har brugt på sagen."

Selskabet har i mail af 9/11 2016 fremsendt svar fra vejhjælpstjenesten. Af svaret fremgår bl.a.:

"Vedlagt er betingelserne for vejhjælps aftalen samt lydfilerne tilknyttet den pågældende sag.

1. Som det fremgår af de gældende betingelser, er bugsering mellem værksteder en klar undtagelse jf. pkt. 11. Derfor fastholder vi at kunden ikke er berettiget til hjælp i den pågældende situation.

2. Bilen stod på værksted, fordi den var under reparation efter en kørselsskade

3.. Af en eller anden grund kommer han u-overens med værkstedet og vil have sin skadede bil repareret på et andet værksted. Vi har ved samtale med værkstedet fået dette oplyst, men ikke hvad uoverensstemmelsen går ud på. Men værkstedet oplyser til os, at kunden ønsker at skifte værksted. (lydfil 214-595)

4. Kunden afhenter bilen på værkstedet og kører den lige udenfor værkstedets adresse og rekvirerer hjælp hos os til at transportere bilen til et andet værksted, fordi den nu har motorproblemer - men bilen er jo på et værksted. (oven i købet et special [bilfabrikant] værksted). Værkstedet får ikke mulighed for at vurdere hvorvidt der er motorproblemer og hvorvidt dette skyldes den trafik skade den er indleveret for at få repareret - eller noget helt andet.

5. Vi gør vi kunden opmærksom på at han selv skal betale, såfremt han ønsker en transport til et andet værksted - og det accepterer han og betaler for (lydfil 214-601) - og vi udfører transporten.

6. Herefter har Aon / Min Forsikring klagebehandlet sagen og nu er sagen så fremsendt til Ankenævnet.

Vi fastholder vores klare stilling til sagen: Kunden er ikke berettiget til af få foretaget transport mellem værksteder under de gældende betingelser for Vejhjælp.

Det er vores klare opfattelse at kunden undervejs nu prøver at ændre forklaring i det han skriver i sin klage, således at transporten kunne være omfattet. Det er ikke ordentligt og redeligt og det modsiges klart af ovenstående og dokumenterede sagsforløb - inkl. de vedlagte lydfiler fra sagsforløbet."

Klageren har i mail af 17/11 2016 heroverfor bl.a. bemærket:

"Punkt 3 og 4 i [medarbejder hos vejhjælpstjenestes] mail skrivelse er misinformation eller løgn.

Sagen er at jeg har kørt min bil væk fra værkstedet og jeg har faktisk været langt væk fra værkstedet da bilen begynder at køre mærkeligt. Jeg kører på en nærliggende tankstation i [by3] som er 5 km væk.. jeg får bilen bilen hen til … vej ved siden af værkstedet som bliver omtalt.

Her er min rute:
[link]

Jeg ringer til autohjælp da jeg ikke tør køre i den mere med fejl på motoren og alt er i orden med kunde service i tlf de får sågar adressen ved værkstedet på …. Jeg forklarer at jeg skal til [by4] og hente børn så jeg lægger nøglen.

En del timer senere ringer de og presser mig i en stresset situation hvor jeg SKAL have nøglen og bilen i sikkerhed da den holder i et industrikvarter med nøglen på dækket.. dette med to børn på armen..

Hvis du lytter til lydfilen så kan du høre at jeg syntes at de er nogle bondefænger og at jeg føler mig som gidsel og egenligt accepterer fordi jeg ved jeg kan tage en dialog med mit forsikrinsgselskab som er dem jeg har købt vejhjælpen gennem.

Jeg har bank udskrifter som beviser at [medarbejder hos vejhjælpstjeneste] er misinformeret og forudantaget om hvad der er rigtig og forkert.

Punkt 3 og 4 i hans skrivelse er misinformation eller løgn.

Det handler IKKE om værksted til værksted kørsel..

jeg havde hentet bilen og kørt 10km på vej hjem. dvs. Værksteds delen var overstået.

Jeg er kørt med bilen til værkstedet uden fejl. Så det er en ny sag og derfor skal den dækkes.

19-08-2016	Dankort-nota [redacted] Benzin [redacted]	19-08-2016	-327,06 kr.	101.643,96 kr.
19-08-2016	Dankort-nota [redacted] Benzin [redacted]	19-08-2016	-41,32 kr.	101.971,02 kr.

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Abonnementet dækker:**
Abonnementet dækker det eller de køretøjer, som er registreret ved MINFORSIKRING vejhjælp. Der ydes én assistance pr. uheld/driftstop. Såfremt behov for assistance er til stede for en campingvogn, trailer eller lign. køretøj med særligt/eget registreringsnummer,

som ikke er omfattet af kundelisten, assisteres denne enhed også, dog kun i forbindelse med bugsering af et køretøj som er omfattet af kundelisten.

3. Bugsering:
Hvis dit køretøj er udsat for skade eller driftsstop, og ikke kan repareres på stedet, transporteres det til din bopæl eller værksted i samråd med dig. Ved driftsstop/skade ved din bopæl transporteres dit køretøj til værksted efter dit valg.
…
11. Transport mellem værksteder:
Der ydes ikke bugsering mellem værksteder."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet de fremsendte lydfiler.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk til selskabet den 19/8 2016, at hans bil havde været på værksted for at få "rettet noget ramme-halløj", og at han efterfølgende var kørt fra værkstedet, men at bilen var "humpet", og at han derfor var kørt tilbage og havde efterladt den uden for værkstedet. Selskabets medarbejder meddelte i samme forbindelse, at selskabet ville foranstalte transport til et andet værksted.

En ansat hos vejhjælpstjenesten tog samme dag telefonisk kontakt til en ansat hos det værksted, hvor bilen havde været indleveret. Den ansatte på værkstedet oplyste blandt andet, at klageren havde bedt værkstedet om at standse reparationen, selvom bilen hverken var "helt eller halvt færdig", og at han hverken kan "be- elle afkræfte, om den er i samme stand, som da den kom ind". Medarbejderen hos vejhjælpstjeneste tog derefter telefonisk kontakt til klageren, og de aftalte, at vejhjælpstjenesten skulle bugsere bilen til det andet værksted på klagerens regning. Klageren er utilfreds med, at han har modtaget en opkrævning for denne bugsering.

Ifølge forsikringsbetingelserne for vejhjælp fremgår det blandt andet, at der ikke ydes dækning for bugsering mellem værksteder.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det hverken godtgjort af klageren, at bilen var færdigrepareret, da han hentede bilen den 19/8 2016, eller at bugseringen til et andet værksted skulle være foranlediget af en ny skade. Nævnet kan herefter ikke kritise-

re, at selskabet har opkrævet betaling for bugseringen af klagerens bil til det andet værksted.

I henhold til forsikringsaftalen ydes der hverken godtgørelse eller erstatning for klagerens eget arbejde i forbindelse med indlevering, sagsbehandling og afhentning, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at yde betale klageren "bod for tid og energi", som han har brugt på sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand