Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. september 2018 blev i sag nr. 91401:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 2/10 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg vil gerne klage over bilforsikringen/SOS vejhælpen. Min familie i og jeg, vi blev svigtet uden nogen form for hjælp, da i var på ferie i [udlandet], hvor jeg blev syge og blev kørt til sygehuset, da jeg mistede bevidstheden. Pga. bremsede bilen stærkt, hvor den stoppede helt den startede ikke, ingen af familie kunne kører bilen eller starte den, min familie har kæmpet i varme vejret af sult og tørst med [barn under 4 år].
>
> **Hvad vil du opnå hos selskabet?**
> Jeg vil opnår alt hvad man kan opnår i sådan en situation."

Selskabet har den 17/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Af klageskemaet fremgår det, at vores kunde er utilfreds med SOS International A/S håndtering af vores kundes behov for vejhjælpsassistance under en sommerferie i [udlandet]. Vores kunde udtrykker ønske om, at opnå alt hvad han kan opnå i denne situation.
>
> Vores kunde har tegnet en kaskoforsikring med en tilknyttet rødt kort-ordning hos SOS International A/S.
>
> Vi har indhentet oplysninger hos SOS International A/S og kan oplyse, at de ved mail af 8. september 2017 har sendt en redegørelse til vores kunde og bedt ham kontakte dem, således at de kunne drøfte sagen og finde frem til en passende kompensation.

Vores kundes [barn] kontaktede SOS International A/S telefonisk d. 20. september 2017, da vores kunde ikke taler og forstår dansk. [Barnet] var ikke klar over, hvad vores kunde konkret ønskede at opnå og det blev aftalt, at [barnet] skulle få dette afklaret og derefter vende tilbage.

Vores kundes [barn] er imidlertid ikke vendt tilbage og SOS International A/S har forgæves forsøgt at komme i kontakt med [barnet].

Det er vores opfattelse, at SOS International A/S har tilkendegivet overfor vores kunde, at de er indstillet på at betale en kompensation for det uheldige forløb, men idet vores kunde ikke er vendt tilbage med oplysninger om, hvad han forventer, så har det ikke været muligt at færdigbehandle sagen.

Vi mener derfor ikke, at sagen allerede på nuværende tidspunkt skal indbringes for Ankenævnet og vi skal derfor anmode om, at sagen afsluttes med en kode 102."

Selskabet og klager har herefter været i dialog. Selskabet har den 19/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vender hermed tilbage i ovennævnte sag og kan oplyse, at SOS International A/S har været i dialog med kunden omkring en økonomisk kompensation.

Vores kunde har fået tilbudt 10.000 kr., samt dækning af udgifter til telefonregningen. Han har imidlertid afvist kompensationen med den begrundelse, at bilen var defekt, da han blev kørt på sygehuset og på grund af den manglende hjælp fra SOS International A/S, måtte de køre retur til Danmark i en defekt bil. Bilen skal nu repareres for mere end 20.000 kr. og vores kunde er af den overbevisning, at SOS International A/S skal betale for reparationen.

Vi har sammen med SOS International A/S gennemgået sagen på ny og må meddele, at der ingen steder - hverken i sagsloggen hos SOS eller i den efterfølgende korrespondance - fremgår, at bilen skulle være defekt eller at vores kunde har haft brug for bugsering pga. motorstop eller andet.

Vores kunde fik et ildebefindende og blev hentet af en ambulance. Da ingen af de øvrige passagerer kan køre i bilen, kontakter de SOS International A/S for at få hjælp til at blive transporteret væk.

Desværre kunne SOS' leverandør i [udlandet] ikke finde frem til kunden, heller ikke på trods af gentagne forsøg med kontakt til både kunden og leverandøren.

SOS International A/S har undskyldt og beklaget mange gange overfor vores kunde og allerede ved deres egen behandling af sagen, bad de vores kunde kontakte dem, således at de kunne finde en passende kompensation for den ulejlighed, oplevelsen havde medført. Kopi af brevet vedhæftes for god ordens skyld.
Det fremgår ingen steder i brevet, at bilen var defekt eller at vores kunde på nogen måde havde behov for værksted eller lignende. Hverken vi eller SOS International A/S har fået oplyst, i hvilket omfang bilen skulle være defekt. Vi kan dog konstatere, at det var muligt for dem, at køre tilbage til Danmark i bilen fra … i [udlandet] - en tur på ca. … km og … timer.

Både vi og SOS International A/S er selvfølgelig kede af, at det ikke var muligt at finde frem til det pågældende sted, men som det også fremgår af vedhæftede brev, har SOS videregivet de oplysninger, de fik fra vores kundes [barn] til deres leverandør. Endvidere fremgår det også, at vores kundes [barn] flere gange ikke svarede på opkald, eller at forbindelse var så dårlig, at opkaldene ikke gik igennem.

Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at vi har overvejet muligheden for at tilbyde vores kunde 2.000 kr. mere i kompensation og det vil vi fortsat være indstillet på. Det er dog vores opfattelse, at vi vil være så langt fra hinanden, at vores kunde også vil afslå dette. Der er intet grundlag for at imødekomme vores kundes krav på mere end 20.000 kr. hverken helt eller delvist. Årsagen til dette er, at vi ikke kender det eksakte krav, at bilens værdi kun udgør 33.000 kr. og at der ikke er dokumentation for at bilen var defekt i udlandet. Det skal bemærkes, at der tale om en … fra … og som nævnt ovenfor, er det en rejse af en betragtelig længde.

Afslutningsvis skal jeg bede nævnet være opmærksom på, at SOS International A/S har forsøgt, at få vores kunde i tale for at aftale nærmere omkring en økonomisk kompensation, men at vores kunde indbringer sagen for nævnet, uden først at have kontaktet SOS med henblik på en løsning. Vi beder derfor nævnet have dette med i overvejelserne, når afgørelsen skal træffes."

Til dette har klageren fremsendt mail af 2/2 2018, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg er …, [barn] til [klager]. Jeg sende den mail på vegne af min far.
Min far kan ikke være enig med forsikringen omkring kompensation. Fordi han vil gerne have at forsikringen skal tage deres ansvar og betaler for reparation af bilen.

Da han siger at, da han har fortegnet forsikringen og valgte SOS hjælp, det var for bilen. Også da vores bil stoppede i … og min far besvimede i mens han kørte bilen, stoppede bilen med at kører, vi har haft ringet til SOS hjælp, men det kom aldrig for at hjælpe os, vi var ud på motor vej i 6 timer uden vand uden mad, vi fik et land sygdom i kroppen siden vi kløe helt vild, vi har flere gang købt medicin, men det hjælpe ikke pga. Solen var virkelig varm tror jeg.

Mit spørgsmål er og min fars også, hvad er SOS hjælp? Hvorfor vælge man det når man rejse med en bil ? Det kan ikke være for sjov, når det skrive til os at bilen var de ikke bekendt med? Jeg er ret sikke på at når man ringe til en forsikring, så bliver samtalen optaget, jeg vil beder jer om og spørge dem, om de skal hører samtalen, da jeg ringede til dem fra [udlandet] hvilken hjælp har jeg bedt om.
Da vi klaget til ankeforsikringen, har jeg skrevet at vi vil gerne have akt hvad vi har ret til. Både for os og for bilen."

Hertil har selskabet i mail af 22/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må igen henvise til, at hverken vi eller SOS International A/S har modtaget oplysning om, at vores kundes bil skulle være defekt. Vores kunde, …, får et ildebefindelse og bliver hentet af en ambulance og kørt på sygehuset. Da ingen af de tilbageværende passagerer kan køre bilen, har de brug for hjælp til at få bilen og dem selv transporteret væk. Uheldigvis er det ikke muligt, trods gentagne telefonopkald, at finde frem til deres nøjagtige placering.
…

> Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen og må fastholde den allerede tilbudte kompensation på 10.000 kr."

Heroverfor har klageren i mail af 20/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "I forbindelse med den brev jeg fik 23-02-2108, vil jeg sige at min [barn] var med i ferien. Hun har kørekort og kan sende jer en kopi af hendes kørekort. Så hvis bilen ikke var defekt hvorfor havde hun ikke kørt bilen selv og fået det fjernet fra motorvejen? Hvorfor skal hun ringe efter hjælp? Fordi at bilen var defekt og hun kunne ikke starte den. Det var det hun prøvede at forklar dem om."

Selskabet har herefter i mail af 23/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Det skal bemærkes, at klagerens påstand ikke er præcis, hvorfor det kan være mere vanskeligt at gennemskue klagerens krav.
>
> Hvis bilen var defekt ved et uheld, er Tryg ikke ansvarlig for skaden, og hvis skaden er sket da klageren kørte hjem, har han tilsidesat sin almindelige tabsbegrænsningspligt. Der henvises til Trygs brev af 19. januar 2018 til Ankenævnet for Forsikring.
>
> Tryg fastholder sin vurdering, og det gøres gældende:
> at klageren ikke har løfte sin bevisbyrde for, at han har krav på erstatning i henhold til de gældende betingelser/forsikringsbetingelser, hvorfor ethvert krav afvises
>
> samt
> at klageren i øvrigt har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af et erstatningskrav at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at Tryg - eller nogen for hvem Tryg hæfter - har pådraget sig et erstatningsansvar over for klager at det selv hvis klageren kunne godtgøre, at Tryg var ansvarlige, ikke er godtgjort, at der ved den ansvarspådragende handling er sket en skade, og det gøres i den forbindelse særligt gældende, at klageren har bevisbyrden for, at der er årsagssammenhæng mellem en evt. skade på bilen, og den ansvarspådragende handling at klageren i øvrigt ikke har godtgjort noget økonomisk tab."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos, selskabets svar på klagerens oprindelige klage til selskabet og fakturaer for øgede telefonudgifter.

Nævnet udtaler:

Den 20/9 2017 kontaktede klagerens barn selskabet og oplyste, at de var strandet på en motorvej, da klageren havde fået et ildebefindende, var blevet kørt væk i ambulance, og det ikke var muligt at køre bilen. Selskabet tog herefter fat på deres samarbejdspartner i landet, men det lykkedes ikke at lokalisere klagerens barn og de øvrige passagerer. Klageren måtte herefter tage fra hospitalet og tilbage til de strandede rejsefæller, som tilbragte ca. seks timer på motorvejen.

5. 91401

Klageren kræver bl.a. kompensation for de timer, som klagerens rejsefæller befandt sig på motorvejen uden hjælp. Klageren har også krævet erstatning for udgiften til reparation af bilen, som ifølge klageren fik motorstop. Klageren har oplyst, at han måtte køre hjem med en midlertidig reparation, hvilket har forøget skaderne på bilen, og at han ikke fik hjælp fra selskabet til at få bilen repareret.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for reparation af bilen med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed. Under sagens behandling i nævnet har selskabet tilbudt klageren 12.000 kr. i kompensation samt givet tilsagn om dækning af de øgede telefonudgifter.

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har haft krav på assistance i forbindelse med motorstoppet, men at klageren ikke har bevist, at selve motorstoppet er af en sådan karakter, at det efter forsikringsbetingelserne giver klageren ret til at få repareret motoren på selskabets regning. Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har bevist, at klagerens midlertidige reparation i udlandet – i modsætning til en egentlig reparation i Danmark - har været en beslutning, som var en for klageren uundgåelig konsekvens af selskabets manglende assistance i forbindelse med motorstoppet.

Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, ligesom nævnet ikke kan kritisere størrelsen af den tilbudte kompensation og selskabets tilsagn om dækning af telefonudgifterne.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

_____

6. 91401

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Marianne Højgaard Pedersen
formand