Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. november 2018 blev i sag nr. 92685:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

NEM Forsikring
Adelgade 92
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/7 2018 til har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> D.10 Maj 2018, stod jeg i den uheldige situation, at jeg kom til at låse mine nøgler inde i bilen og kæresten havde desværre også været så genial at hun også lod hendes nøgler i handskerummet. Jeg var næsten 100% sikker på at jeg havde tilføjet vejhjælp i min forsikring hos NEXT.dk, så vi ringede til [autohjælp], og her spurgte jeg om de kunne se om jeg havde vejhjælp, for hvis det ikke var tilfældet, så ville jeg ikke have deres hjælp og finde en anden løsning, da jeg godt vidste at det ville være dyrt hvis jeg ikke var forsikret. Jeg blev sat på hold, efter at have oplyst dem mit fulde navn, min bils nummerplade samt forsikrings selskab og efter et stykke tid vender de tilbage og fortæller at jeg ER forsikret og at de kan komme indenfor 20min.
>
> Autohjælpen kom dog allerede efter 15min, og her sikrede jeg mig igen at jeg IKKE skulle betale inden [medarbejderen] gik i gang og det fik jeg at vide at jeg ikke skulle. d.5/7-2018 modtager jeg et brev fra NEM forsikring, som står bag Next forsikring, hvor de opkræver betaling for autohjælpen, da de siger at jeg ikke var forsikret i vejhjælp, en regning som lyder på 1.281,25 kr.
>
> Jeg gjorde ALTING korrekt den dag og jeg dobbelt tjekkede tilmed og nu står jeg med en regning for noget som jeg blev fortalt at jeg var forsikret i, og nu skal jeg betale for noget som jeg ikke ville have tilkaldt hvis jeg havde vidst at jeg selv skulle betale. Det skal oveni nævnes at jeg er svært hørehæmmet, så jeg havde en [byggemarked] medarbejder til at hjælpe mig med formidlingen, hende kan jeg meget let finde. Jeg har forsøgt at klage over deres afgørelse, men de fastholder. Resultatet er at jeg allerede nu har tilmeldt mig et andet forsikringsselskab, som tager over om forhåbentlig 2 måneder, for jeg føler mig virkelig dårligt behandlet og håber at i kan hjælpe mig med denne situation.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

At de erkender at jeg gjorde alting korrekt pågældende dag og står uden ansvar, for den fejlinformationen der er blevet givet til mig og at jeg derfor ikke skal kompensere for dette."

Selskabet har i brev af 4/9 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens faktum:**
Klager har tegnet bilforsikring for en [bil] med registreringsnummer […] Forsikringen blev tegnet gennem agenturet NEXT Forsikring og trådte i kraft den 26. juni 2017.

Da NEXT Forsikring er et online-agentur, har klager selv tegnet forsikringen online og valgt de ønskede dækninger, samt betalt præmien med betalingskort. Klager har ikke været i kontakt med NEXT Forsikring eller NEM Forsikring i forbindelse med indtegning af forsikringen.

Kopi af policen er vedlagt som bilag A. Policen er ikke udsendt med fysisk post, men er tilgængelig på kundens selvbetjeningsløsning.

Ved tegning af forsikringen valgte klager kun at tegne ansvarsforsikring for køretøjet. Der blev ikke valgt andre dækninger, hvilket også fremgår af policen.

Den 10. maj 2018 kom klager til at låse sine nøgler inde i bilen, og havde brug for vejhjælpsassistance.

Han kontaktede ... [autohjælp] telefonisk for at få hjælp. Som det fremgår af klagen, er klager hørehæmmet, og han fik derfor hjælp af en ansat ved [byggemarked] til at gennemføre samtalen med operatøren hos [autohjælp].

... [autohjælp] optager alle samtaler. Det er ikke muligt at få udleveret en kopi af optagelsen, men ... [autohjælp] har transskriberet samtalen til brug for denne sag. Udskriften er vedlagt som bilag B.

Klager valgte at gennemføre vejhjælpsassistancen.

NEM Forsikring varetager skadebehandlingen for NEXT Forsikring, og vi modtog ultimo maj måned regningen for den vejhjælpsassistance, som klager anvendte den 10. maj 2018.

Den 28. juni 2018 sendte vi en regning til klager på 1.281,25 kr., svarende til den regning vi havde modtaget for assistancen. Samtidig bad vi klager indbetale beløbet til vores konto, under henvisning til at han ikke havde tegnet dækning for vejhjælp på assistancetidspunktet.

Den 5. juli 2018 kontaktede klager NEXT Forsikring og gjorde indsigelse mod opkrævningen. Der var efterfølgende en mail- og chatkorrespondance mellem klager og NEXT Forsikring om sagen. Denne er vedlagt som bilag C (skal læses nedefra for at bevare kronologien).

I chatten fastholdt klager, at han havde dækning for vejhjælp på policen, mens NEXT Forsikring fastholdt, at han aldrig havde valgt denne dækning, og heller ikke havde dækningen på skadetidspunktet.

…
NEM Forsikrings indstilling til afgørelse:
Jeg indstiller, at klageren ikke gives medhold.

Klageren har selv oprettet sin forsikring og valgt/fravalgt de ønskede dækninger online. Han har betalt en præmie svarende til den valgte dækning, og har via sit selvbetjeningsunivers haft adgang til at se sin police og foretage ændringer, hvis han ønskede dette.

Klager har ikke på noget tidspunkt haft vejhjælpsdækning på sin police, og derfor er der heller ikke dækning for vejhjælpsassistancen den 10. maj 2018.

Klager gør gældende, at han i telefonsamtalen med ... [autohjælp] bliver bekræftet i, at der er dækning for vejhjælp. Det fremgår klart af transskriberingen af samtalen (bilag B), at han ikke bliver lovet dækning. Tværtimod gør operatøren opmærksom på, at han ikke kan finde bilen som dækket, og at klager eventuelt vil modtage en regning for assistancen fra NEM Forsikring. I slutningen af samtalen med ... [autohjælp] får klager udtrykkeligt oplyst prisen for en assistance, hvis ikke der er dækning under policen.

Det fremgår af sagen, at klager er svært hørehæmmet, og fik hjælp hos en ansat i et byggemarked til at gennemføre samtalen med ... [autohjælp]. Det kan ikke afvises, at der er gået noget tabt i forbindelse med kommunikationen mellem klager og den ansatte i byggemarkedet, men dette er udenfor både selskabets og ... [autohjælp]s kontrol.

Klager hævder, at han kontaktede NEXT Forsikring inden han ringede til ... [autohjælp], og at han hos NEXT Forsikring skulle have fået bekræftelse på, at der var dækning for vejhjælp.

Som det fremgår af sagens bilag C, må dette afvises. Den 10. maj 2018 var Kristi Himmelfartsdag, hvor der ikke var medarbejdere på arbejde hos NEXT Forsikring overhovedet. Der er i øvrigt ikke noget telefonnummer, man kan kontakte NEXT Forsikring på, da det er et rent online-agentur.

Det må derfor lægges til grund, både at klager ikke havde dækning for vejhjælp den 10. maj 2018, og at han ikke hverken af ... [autohjælp] eller af NEXT Forsikring var blevet lovet dækning for den anvendte vejhjælp.

Det er således berettiget, at NEM Forsikring har opkrævet udgiften for den anvendte assistance direkte hos klager."

Klageren har i brev af 5/9 2018 bl.a. anført:

"Bilag 2 er en lodret løgn fra start til ende.
Jeg sagde klart og tydeligt, at hvis jeg selv skulle betale, så skulle de IKKE sende nogen og vi spurgte TYDELIGT om vi havde vejhjælp og det bekræftede de. Hvordan de så havde kontakt med Next/Nem ved jeg så ikke."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder korrespondance mellem klageren og selskabet. Af forsikringspolicen fremgår bl.a.:

"**Police NextBil**
Bilforsikring […] omfatter:
…

Dækningsomfang		**Forsikringssum**	**Selvrisiko**
Ansvar	Valgt		5.000 kr.
Kasko	Ikke Valgt		
Udvidet glasdækning	Ikke Valgt		
Vejhjælp	Ikke Valgt		
Førerulykke	Ikke Valgt		
Retshjælp	Ikke Valgt"		

Af autohjælpens transskriberede samtale fremgår bl.a.:

"**Samtale start kl. 20:20:12.**
45 sekunder inde i samtalen, får kunden en kvinde (rekvirent) til at føre samtalen for sig, da han har problemer med at høre, hvad operatøren (OP) hos … [autohjælp] siger. Det er muligt at høre lidt af, hvad kunden og rekvirenten taler om under samtalen.
Kl. 20:20:57
…
OP: 'Jeg skal lige høre dig. Bilen – er det en …?
Rekvirent til kunde: '…? Er det bilen?'
Rekvirent til OP: 'Ja, det er det.'
OP: 'Okay, men jeg skal høre hvor det er I har tegnet vejhjælp henne, igennem?'
…
OP: 'N E S T? Det finder jeg slet ikke noget på her inde.'
Rekvirent til kunde: 'N E S T? Det finder hun ikke noget på.'
Rekvirent til OP: 'Hvad koster det, hvis vi skal ud, uden om forsikringsselskabet?'
OP: 'Der kan jeg jo oprette en sag, men lad mig lige prøve at tjekke den her inde på motorregistret i første omgang. Jeg er lige ved at åbne det her inde.'
…
OP: 'Det er nogle gange, at de her forsikringsselskaber bliver slået sammen til flere forskellige - ikke også?
Rekvirent til OP: 'Nåå ja, så er der nogle informationer der går tabt?'
…
OP: 'Men ellers så vil vi altid kunne lave det der hedder en kontanttur, hvor vi kan, selvfølge ringe ud…'
Rekvirent til OP: 'Ja, og det er lige præcis derfor jeg lige spurgte.'
OP: '… og giver dig et tilbud på, hvad det koster ik også? Det vil være en timepris som vores station fastsætter der ude.'
Rekvirent til OP: 'Ja, ja.'
OP: [bilmærke]. Og den står til [klageren] ik også?'
Rekvirent til OP: 'Ja.'
…
OP. 'Ja. Og den står til at være forsikret ved det der hedder NEM Forsikring.'
Rekvirent til OP: 'Ja, Nem Forsikring, ja.'
OP: 'NEM forsikring ja.'
Rekvirent til OP: 'Okay, og I har også samarbejde med dem?'

OP: 'Vi har et samarbejde med NEM forsikring. Jeg kan lige prøve at se om det er en af dem jeg må oprette som ukendt, når jeg ikke finder dem inde i systemet her inde.'
Rekvirent til OP: 'Ja det må du gerne.'
OP: 'For så kan vi selvfølgelig oprette den, men det vil jo betyder, at hvis de siger, at vi har ikke aftale med jer om vejhjælp. Så vil de jo sende regningen videre til jer efterfølgende, ik også?'
Rekvirent til OP: 'Okay, ja, ja.'
…
Kl. 20:24:06.
Rekvirent til OP: 'Og du kan ikke sige, om det er en del af forsikringen der er tegnet?'
OP: 'Det kan jeg desværre ikke se her inde nej. Den dukker ikke umiddelbart op i systemet, men den står til at være forsikret gennem NEM Forsikring.'
Rekvirent til OP: 'Okay. Ved du ca. hvor meget det vil koste, hvis det var at den ikke var?'
OP: 'Nej altså, jeg vil tro det er en timepris man skal betale. Timeprisen ligger et sted mellem 1000 og 1200.'
Rekvirent til OP: '1200. Okay, Godt. Godt. Det er i orden. Hej.'
OP: 'Hej.'
Samtale slut kl. 20:24:29."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/5 2018 låste sine nøgler inde i bilen, og at han ringede til autohjælpen, som kom og gav vejhjælpsassistance. Selskabet sendte regningen på 1.281,25 kr. for vejhjælpen til klageren.

Klageren har anført, at han troede, at vejhjælpsassistancen var omfattet af hans forsikring, og at hvis han havde vidst, at dette ikke var tilfældet, ville han have valgt en anden løsning. Klageren har anført, at han ved en telefonsamtale med autohjælpen blev bekræftet i, at vejhjælpsassistancen var omfattet af hans forsikring. Klageren har anfægtet rigtigheden af indholdet af den transskriberede samtale mellem ham og autohjælpen.

Selskabet har anført, at klageren har oprettet sin forsikring online, og at forsikringen alene indeholder en ansvarsdækning og ingen dækning for vejhjælp. Selskabet har oplyst, at det af transskriptionen af samtalen mellem klageren og autohjælpen fremgår, at klageren ikke blev lovet dækning for vejhjælp.

6. 92685

Nævnet bemærker, at det i henhold til forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens omkostninger til vejhjælpen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på forsikringspolicen hvoraf det fremgår det, at vejhjælp ikke er omfattet af forsikringen. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han af autohjælpen er blevet oplyst, at vejhjælpsassistancen ville være uden omkostninger for ham.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings