Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 94052:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring med kaskodækning. I klageskema af 12/8 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> …
> Jf. vedlagte mails som bilag, vil jeg herved indgive min klage over Lokalforsikrings afgørelse. Min begrundelse er, at jeg på min direkte forespørgsel om muligheder for lånebil, ikke har fået korrekt svar og derved er blevet frataget min muligheder for fri bil.
>
> Lokalforsikring holder sig til samme hypotetiske svar, som ikke hænger sammen med virkeligheden og de faktiske forhold.
>
> Ved ikke at oplyse mig om mine faktiske muligheder, er jeg frataget for at kunne disponere i forhold til de faktiske forhold. Hvad jeg efterfølgende har truffet af valg, er jo netop fremkommet grundet de fejlagtige oplysninger fra Lokalforsikring.
>
> Såfremt jeg var blevet forelagt de korrekte oplysninger, havde jeg haft chancen for at disponere i forhold til de faktiske muligheder. Derfor fastholder jeg mit krav om kompensation.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil kompenseres for min udgift, som jeg hvis jeg havde fået de rigtige oplysninger, havde forsøgt af opnå en løsning hvor jeg ikke selv skulle betale for lejebil. Grundet deres mangelfulde information er jeg ringere, stillet end hvis jeg fra start havde fået de rigtige og fulde informationer."

Selskabet har den 15/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] klager over at vi ikke vil dække den udgift, som hun har haft i forbindelse med leje af bil, i forbindelse med skade på hendes bil.

[Klageren] ringer til os mandag den 8. juli, hvor der har været en dialog om reparation af hendes bil, som er brækket op i forbindelse med et indbrud i bilen. Da vi denne mandag har problemer med vores kundesystem, har vi ikke mulighed for at modtage anmeldelsen pr. telefon og beder derfor om en skriftlig anmeldelse.

Vi optager ikke vores samtaler, hvorfor jeg desværre ikke har mulighed for at fremlægge samtalen og det bliver derfor ord mod ord, om hvad der præcist er sagt omkring mulighed for lånebil i den pågældende samtale.

Vi modtager [klagerens] skriftlige anmeldelse via vores hjemmeside, mandag, den 8. juli kl. 21.02. Tirsdag den 9. juli kl. 9.24 fremsender vi standardbrev til [klageren], hvor vi oplyser om mulighed for lånebil på vores tilknyttede fordelsværksteder.

Af fremsendt kvittering kan vi se, at der lejes en bil i … tirsdag kl. 12.10.

I vores betingelser fremgår det klart at kaskoforsikringen IKKE dækker leje af bil i forbindelse med skader. Vi har et samarbejde med fordelsværksteder, der som en service har lånebiler til rådighed. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der vil være en lånebil til rådighed i alle tilfælde. Alle lånebiler kan være lånt ud, der kan være ventetid på reparation osv. som gør, at vi ikke kan tilbyde lånebil i alle tilfælde.

Da [klageren] har en …, vælger hun et lokalt … værksted, som ikke er et af vores fordelsværksteder. De har åbenbart heller ikke haft ledige lånebiler, da [klageren] vælger at leje en bil hos … for at kunne komme videre til … på ferie.

Da [klageren] efterfølgende henvender sig med sit krav på betaling af den lejede bil, afviser vi dette, da det ikke er omfattet af vores betingelser."

Klageren har den 17/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Essensen i mine mails er netop, at jeg ikke er oplyst om mulighed og heraf vilkår for fri lånebil. Jeg har ved første henvendelse, spurgt direkte til fri lånebil, og desværre fået direkte forkert svar. På baggrund af svaret ved første henvendelse søger jeg både værksted og et udlejningsfirma. Naturligvis kan jeg ikke opfylde vilkår, som jeg aldrig er blevet oplyst omkring.

Efter jeg har afleveret bil på værksted og har fået udlejningsbil, skriver jeg til Lokalforsikring om hvad der er sket. Derefter 'vågner' Lokalforsikring og kommer på banen med muligheder og vilkår.

Da dette ikke stemmer overens med det skete, reagerer jeg og gør indsigelse gr. jeg ikke er blevet korrekt oplyst om mine muligheder, trods min direkte forespørgsel.

Ses der på hele korrespondancen fremgår det tydeligt, der har været en konstant og konsekvent linje omkring det skete. Hvorfor jeg ikke på nogen måde forventer, at skulle blive draget i tvivl omkring min beskrivelse af hændelsesforløbet.

> Skulle det endelig komme dertil, har mine børn og svigerbørn, været tilstede under forløbet, de stiller gerne op under straf- og vidneansvar og bekræfter min udlægning af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder korrespondancen mellem parterne før sagen blev indbragt for nævnet, faktura for leje af bil og forsikringsbetingelserne. Af forsikringsbetingelserne 4101.01.2004 fremgår bl.a.:

> "**18 KASKOFORSIKRING**
> Kaskoforsikringen dækker - med de begrænsninger/undtagelser, som er nævnt i pkt. 8, 12 og 18.2 - enhver skade på køretøjet samt tab af dette ved tyveri og røveri.
>
> **18.1 Hvad omfatter kaskoforsikringen?**
> Forsikringen omfatter køretøjet samt almindeligt og særligt udstyr efter følgende regler:
>
> **18.1.1 Almindeligt udstyr**
> Forsikringen omfatter fastmonteret og afmonteret almindeligt udstyr, hvorved forstås det udstyr køretøjet er monteret med fra fabrikkens side. Endvidere omfatter forsikringen autoværktøj i almindeligt omfang, hvis dette udelukkende bruges i forbindelse med den forsikrede bil. Derudover dækkes max. 6 bånd/cd-plader.
>
> **18.1.2 Særligt udstyr**
> Særligt udstyr vil sige:
> • Bilradio, musikanlæg, højtalere og tv/video samt antenner hertil,
> • Ekstralygter, letmetalfælge og tilhørende dæk,
> • Tuningsudstyr, herunder kompressor, turbolader og styringselektronik,
> • Skørter, spoilere og sikkerhedsbøjler,
> • Bagage-/skibokse,
> • Dekorationslakering og folier,
> • Aircondition,
> • Benzin- eller oliefyr (forvarmeanlæg)
> • Navigationsudstyr (f.eks. GPS-navigator).
>
> Den samlede erstatning for særligt udstyr kan højst udgøre kr. 15.000, med mindre det fremgår af policen, at der er tegnet tillægsforsikring for højere værdi."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 8/7 2019 og anmeldte en skade på sin bil. Selskabet sendte den 9/7 2019 en besked til klageren, hvor der blandt andet var oplyst om muligheden for en gratis lånebil hos et af deres fordelsværksteder. Da klageren skulle på ferie den 9/7 2019, lejede hun en bil, mens hendes egen bil var på værksted. Klageren kræver, at selskabet erstatter udgiften til leje af bil på 1.585 kr. Hun har anført, at selskabet telefonisk oplyste, at

der ikke var mulighed for en gratis lånebil, mens hendes bil var på værksted, og at hun udelukkende lejede bilen på grund af selskabets rådgivning.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning for udgiften til leje af bil, idet forsikringen ikke omfatter dækning herfor, og idet klageren ikke var garanteret en lånebil gennem et fordelsværksted.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18 fremgår det, at kaskoforsikringen dækker enhver skade på køretøjet samt tab af dette ved tyveri og røveri. Af punkt 18.1 fremgår det, at forsikringen omfatter køretøjet samt almindeligt og særligt udstyr.

Nævnet finder, at forsikringen ikke omfatter dækning for udgiften til leje af bil. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning på den tegnede kaskoforsikring.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet på erstatningsretlig grundlag skal erstatte klageren den udgift hun har haft til leje af bil.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun blev rådgivet forkert ved telefonsamtalen den 8/7 2019. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning til klageren for udgiften til leje af bil.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand