

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. april 2023 blev i sag nr. 98907:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring med vejshjælpsdækning i Europa og årsrejseforsikring. I klageskema af 1/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min bil bliver påkørt af en bagvedkørende bil i [udland] mens jeg er på badeferie. Derefter starter et rent helvede mellem mit forsikringselskab samt deres samarbejdspartnere og jeg. Helt i starten da jeg anmeldte min skade oplyste jeg forsikringen at fordi jeg er i [udland] skal de kontakte mig på et andet nummer for det nummer de har derinde, ikke virker i [udland]. Jeg har i denne sag været min egen sagsbehandler, jeg har derudover selv ringet til Tryg og Trygs samarbejdspartnere efter jeg havde angivet skaden til dem. Hele processen at få godkendt at min bil skulle repareres samt derefter blive repareret har taget over en måned og derfor har jeg været nødt til at forlænge mit ophold i [udland] i yderligere 24 dage. Jeg skulle være i dk d 01.08.2022 men kom først hjem d. 25.08.2022. Grundet det forlængede ophold samt ringe arbejde fik jeg lovet (igen nem telefonisk samtale) at jeg ville få dækket mine merudgifter samt ødelagt ferie. Jeg kommer hjem ringer til forsikringen her får jeg oplyst at ingen kommer til at dække noget. Jeg skriver derfor en klage, og derefter får jeg en tilbage melding om jeg godt kan få refusion for mine merudgifter. Jeg indsender dem dokumentation af disse merudgifter her får jeg endnu en afvisning med de ikke dækker mine merudgifter

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At jeg efter en så dårlig oplevelse hos dem og manglende hjælp, i det mindste får dækket mine merudgifter samt ødelagt ferie som lovet"

Selskabet har i brev af 20/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om håndtering af klagers færdselsuheld under bilferie i [udland]. Sagen er blevet behandlet af selskabets samarbejdspartner SOS International (herefter SOS).

Klageren har tegnet Tryg Vejrhjælp Europa som en del af kaskoforsikringen samt Årsrejseforsikring jf. **bilag 1 og bilag 2**.

Sagsfremstilling

Under bilferie i [udland] bliver klager den 16. juli 2022 påkørt bagfra. Da klagers bil efter uheldet ikke længere er i trafikmæssig forsvarlig stand, tager klager kontakt til SOS, der aktiverer deres [udenlandske] samarbejdspartner.

Den 17. juli 2022 arrangeres lejebil, således at klager kan fortsætte sin bilferie. Foto af bilens skader indsendes den 20. juli 2022, og de efterfølgende dage er der dialog mellem værkstedet i [udland], SOS/deres samarbejdspartner samt selskabet.

I perioden 23. til 28. juli 2022 ringer SOS flere gange forgæves til klager. Da det ikke er muligt at få fat i klager, sender SOS den 28. juli 2022 SMS og oplyser, at sagen afsluttes, da de ikke har hørt fra klager.

2. august 2022 ringer klager til SOS med ønske om at hjemrejse med fly i stedet for bil. SOS booker flybilletter og sender dem til klager. Den 6. august 2022 ønsker klager lejebilen forlænget med 4 dage, hvilket godkendes. Klager anmoder endvidere om, at egen bil efter reparation bliver transporteret fra [by 2] til [by 1], hvor familien holder ferie. Dette afvises af SOS.

SOS stiller betalingsgaranti til samarbejdspartneren i [udland], der herefter skal betale værkstedet. Da værkstedet først vil udlevere bilen, når betalingen er modtaget på deres konto, bliver bilen først udleveret til klager den 12. august 2022. Som følge heraf godkendes pr. kulance forlængelse af lejebilen udover dækningen på 21 dage samt udgifter til hotel.

Klager er ikke tilfreds med håndtering af sagen og har herudover anmodet om dækning af brændstofudgifter, fortæring og ødelagte feriedage.

Med hensyn til sagsforløbet henviser vi endvidere til SOS' redegørelse i brev af 22. september jf. **Bilag 3**.

I mail af 2. oktober 2022 modtager vi klage over vores afgørelse og i mail af 12. oktober 2022 svarer vi på klagers henvendelse jf. **Bilag 4**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klager er ikke tilfreds med SOS' håndteringen af sagen i [udland] og har herudover ønsket dækning for brændstofudgifter, fortæring og ødelagte feriedage.

Det er vores opfattelse, at sagen har været håndteret tilfredsstillende af SOS, samt at der ikke er dækning for brændstofudgifter, fortæring og ødelagte feriedage.

Vi har lagt vægt på, at klager gennem forløbet har været svær at komme i kontakt med, hvorfor SOS ved flere lejligheder forgæves har forsøgt kontakt. SOS sørger for reparation af egen bil og lejebil til klager, således at bilferien kan fortsættes.

Klager får tilbudt hjemrejse med fly og hjemtransport af egen bil. Klager afviser dette tilbud, da bl.a. tagboks ikke kan transporteres hjem med fly. Herudover har klager pr. kulance fået forlænget leje bilen samt dækket hoteludgifter, som følge af den forsinkede aflevering af klagers egen bil.

Hverken under Tryg Vejrhjælp Europa eller Årsrejseforsikringen er der i forbindelse med den aktuelle hændelse dækning for udgifter til brændstof, fortæring eller ødelagte feriedage. Herudover er det ikke vores opfattelse, at selskabet på andet grundlag kan gøres erstatningsansvarlige overfor klager i forhold til brændstofudgifter, fortæring og ødelagte feriedage.

Af ovennævnte grunde må vi fastholde vores afgørelse i sagen."

Klageren har i besked af 20/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har søgt refusion dog fik jeg en afvisning"

Selskabet har i brev af 23/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I svarskrift af 20. december 2022 har selskabet afsluttende i sagsfremstillingen henvist til redegørelse af 22. september 2022 fra SOS jf. **Bilag 3**.

Selskabet kan præciserende oplyse, at vores beskrivelse af sagsfremstillingen i svarskriftet er en ekstrakt af redegørelsen udarbejdet af SOS.

Klager oplyser til Falck Global Assistance, at rejseperioden for bilferien er 1. juli til 5. august 2022. Den 2. august 2022 tager klager kontakt til SOS, der arrangerer hjemrejseflybilletter og sender dem til klager. Herefter hører SOS først fra klager den 6. august 2022. Klager er ikke hjemrejt og ønsker nu leje bilen forlænget med 4 dage, hvilket godkendes.

Udlevering af klagers reparerede bil bliver forsinket 2 døgn, da værkstedet ikke accepterede SOS' betalingsgaranti, men først ville udlevere bilen, når reparationsudgifterne var betalt.

Selskabets vurdering

Klager har fremsat krav om dækning af følgende:

- Brændstofudgifter og fortæring
- Ødelagte feriedage

Vi vil nedenfor vurdere de fremsendte krav i forhold til Tryg Vejrhjælp jf. bilag 1 og klagers Årsrejseforsikring jf. bilag 2.

Tryg Vejrhjælp

Under Tryg Vejrhjælp findes følgende dækninger (side 2):

- Assistance
- Bugsering eller bjærgning

- Hjælp ved sygdom og tilskadekomst
- Befordring af fører og passagerer
- Erstatningskøretøj
- Hjemtransport eller Hjemkørsel
- Udgifter til hotelophold og fortæring
- Hjemrejse
- Fremskaffelse af reservedele
- Toldafgifter og beslaglæggelse

I forhold til brændstof dækkes alene udbringning i tilfælde af driftsstop:

Klager har fået dækket udgifter til lejebil, hvorfor han ikke herudover er berettiget til erstatning af merudgifter til fortæring og hotelophold. Da aflevering af klagers egen bil blev forsinket to døgn, har selskabet allerede dækket udgifter til hotelophold samt forlængelse af billeje, mens klager afventede udlevering af egen bil.

Ødelagte feriedage er ikke omfattet af Tryg Vejhhjælp.

Årsrejseforsikring

Den 22. juli 2022 ringer klager til selskabets 24 timers alarmcentral Falck Global Assistance og oplyser, at egen bil var blevet påkørt på venstre side. Da der ikke oplyses om personskade afslutter Falck Global Assistance sagen.

...

Da årsrejseforsikringen således ikke giver ret til dækning for hverken erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn ved, at egen bil under bilferie bliver beskadiget og ikke længere er i trafikmæssig forvarlig stand, uden at der konstateres personskade, er klageren ikke berettiget til dækning herfor.

Alm. erstatningsregler

Klager kontakter den 16. juli 2022 telefonisk SOS, der håndterer Tryg Vejhhjælp. SOS oplyser klager om, at de vil involvere deres [udenlandske] samarbejdspartner, hvorefter de vil vende tilbage.

SOS ringer til klager samme dag kl. 18:54, kl. 19:29, kl. 21:32 og dagen efter kl. 8:28, alle gange forgæves. Klager ringer selv til SOS den 17. juli 2022 kl. 9:30 og først her oplyser klager om et andet telefonnummer.

Det efterfølgende forløb er nærmere beskrevet i redegørelse af 22. september 2022 fra SOS (Bilag 3). Det fremgår heraf, at SOS flere gange herudover har ringet forgæves til klager. Selskabet henviser til **bilag 6**, der er telefonloggen fra SOS.

I henvendelsen til nævnet oplyser klager, at han telefonisk er blevet lovet dækning af merudgifter samt ødelagt ferie. Klager oplyser, at han skulle være i Danmark den 1. august 2022, men først kom hjem den 25. august 2022.

Sagen har været behandlet af SOS (Tryg Vejhhjælp) og Falck Global Assistance (Årsrejseforsikring). Ved gennemgang af sagerne hos SOS og Falck Global Assistance, kan vi afvise, at klager skulle være blevet lovet dækning for merudgifter og ødelagte ferie.

Som følge af den forsinkede udlevering af egen bil, har klager pr. kulance fået dækket udgifter til forlængelse af billeje samt hotelophold.

SOS konkluderer følgende i deres redegørelse af 22. september 2022:

'Vi har fuld forståelse for, at et nedbrud i udlandet kan medføre frustration og bekymring på grund af ventetid. Vi gør derfor vores bedste for at forsøge at hjælpe, således sagen forløber så godt som muligt under omstændighederne. Det er derfor beklageligt, at du har haft en dårlig oplevelse.

Udlandssager er ofte mere komplicerede og tidskrævende end danske sager. Vi har givet jer de korrekte oplysninger omkring dækningen, men vi har ikke været gode nok til at forventningsafstemme med jer omkring mulighederne, hvilket har medført miskommunikation igennem sagsforløbet. Vi erkender, at kommunikationen ikke har været tilstrækkeligt. Derfor dækker vi i jeres tilfælde udgiften til lejebil i yderligere 2 dage udover de maksimale 21 døgn pr. kulance samt hotel i perioden som aftalt jf. sagen.

Efter at have gennemgået sagen, er det vurderet, at der har været handlet korrekt gennem sagsforløbet'

Udover den forsinkede udlevering af klagers bil, er det herefter selskabets opfattelse, at sagens håndtering ikke har medført forsinket reparation af klagers egen bil. Klager har allerede fået dækket udgifter til forlængelse af lejebilen samt yderligere hotelophold, således at ferien kunne fortsættes.

Klager har fået fremsendt flybilletter, således at planmæssig hjemrejse kunne ske. Klager benytter sig ikke af flybilletterne, men vælger selv at blive på destinationen.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikrings- og erstatningsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at selskabet har handlet ansvarspådragende, og at klageren er blevet påført et tab som følge heraf.

På baggrund af ovenstående er det således selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved sin håndtering af sagen, ligesom det er selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han skulle have lidt et tab som følge af selskabets håndtering af sagen."

Klageren har i besked af 13/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg havde informeret dem om at jeg ikke kan træffes på mit danske nr., i stedet gav jeg mit [udenlandske] nr. samt min kones danske nummer i tilfælde af de ikke kunne ringe til mig. Det var allerede ved første samtale. Jeg accepter ikke at de skriver at de har prøvet at ringe uden held. De har slet ikke ringet til de to numre jeg har oplyst. Min [barn] har også kontaktet dem med henblik på den manglende hjælp til time. Der har min [barn] også oplyst numre jeg kunne træffes på. Det er klart og tydeligt på vores tlf. samtale at jeg ikke kan træffes på mit danske nummer og i stedet skulle de ringe til min kone."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens klage af 11/9 2022 til SOS International fremgår bl.a.:

"Jeg skriver denne klage, da jeg føler mig uretfærdigt behandlet, samt ikke fået den hjælp jeg bør få som kunde hos jer. Jeg er dybt rystet over den behandling jeg har fået under mit forløb, og derfor vælger jeg at skrive min oplevelse i håb om at I revurderer min sag.

I 4 år har vi sparet penge op og glædet os til bilferie på 5 uger som vi d. 24/06-2022 kørte til [udland], [by 1], som er min hjemby der ...

Da vi have opholdt os 3 uger der, besluttede vi os at tage på badeferie i 5 dage på [by 2] og kørte der ud 14/07-2022.

D 16/07-2022 ikke langt fra vores hotel bliver min bil påkørt af en bagud kørende bil, hvorefter der bliver tilkaldt politi for at oprette rapport over ulykken som også er videresendt til jer (forsikringen).

Jeg ringede herefter til SOS vejhjælp så min bil kunne transporteres til nærmeste autoriseret værksted.

Dette ventede jeg på i 12 timer før vejhjælpen ankom hvor min bil herefter blev transporteret til nærmeste [bilmærke] værksted.

Jeg ønskede mig en låne bil, da andet ikke var blevet tilbudt på dette tidspunkt, som jeg desuden ventede yderligere 2 dage på før jeg fik, da den første bil jeg fik tilbudt, ikke var stor nok til en familie på ... med bagage.

Siden bilen er kommet på værkstedet, har der ikke været andet end ballade, da kommunikationen mellem jer og jeres samarbejdspartnere i [udland] har været ringe.

Jeg har skulle bruge alle mine feriedage samt al den tid jeg har opholdt mig i [udland] på at få styr på, hvad der skulle ske med min bil. Dette skulle jeg gøre ved at ringe rundt til jeres samarbejdspartnere i [udland] og jer. Først vidste I ikke om bilen skulle skrotes, eller om den skulle repareres, alt dette ventede vi næsten to uger på for at få en afklaring på. JEG skulle selv ringe til taksatoren, og jeg skulle selv ringe til værkstedet og lave jeres arbejde, mens jeg er på ferie.

Jeg har ringet dag og nat til SOS, [lokal vejhjælp] og forsikringen for at få styr på min bil hurtigst muligt så jeg kunne komme videre i min planlagte familie ferie. Men her var der ingen hjælp at få heller.

[Værksted] kom med en reparation udgifts beløb på 3100 euro af min bil. Dette var en endnu længere proces da det tog over ti dage for jer at godkende det til værkstedet. Hver gang jeg ringede ind til værkstedet, oplyste de at de ikke kunne lave min bil før forsikringen godkendte beløbet. Så jeg endte med at tale i telefon med dem hele tiden.

Hvis jeg ikke ringede rundt, var jeg 'glemt' så jeg skulle 'skubbe' alle i gang.

Det bliver afgjort, at min bil skal repareres og jeg ønsker processen hurtigt i gang da jeg skal være i Danmark d 1 August. Det ender så med at min bil skal laves og jeg bliver oplyst at min bil først kan være klar d 10/08/2022 på værkstedet i [by 2]. Jeg ringer til SOS og siger jeg befinder mig i [by 1] 630 km fra [by 2] og om jeg ikke kan få transporteret min bil til den by jer er i. Da min ferie efter endt badeferie i [by 2] skulle fortsætte i min hjemmeby [by 1]. Dette var ikke muligt og derfor fik jeg lovet at de udgifter fra [by 1] til [by 2] ville blive dækket. Derfor accepterede jeg dette og hen-

Ankenævnet for Forsikring

7.

98907

tede min bil og afleverede min låne bil. Når jeg ankommer vil [værksted] ikke udlevere min bil d 10/08 som aftalt, da Sos ikke har betalt værkstedet så jeg skulle vente til dagen efter d 11/08 for at få min bil, her skulle jeg igen selv ringe ind til SOS og informere at de ikke havde betalt udgifter til værkstedet. Ikke nok med alt den hovedpine og stress jeg har været udsat for og den manglende hjælp har jeg været i [udland] i længere tid end den planlagte tid og endt med en kæmpe telefonregning (da jeg skulle ringe rundt selv). Jeg snakkede derfor igen med SOS og oplyste dem at jeg ikke flere penge havde tilbage til de merudgifter, der har været, som mad og ophold, her fik jeg oplyst og lovet at disse udgifter ville blive erstattet.

Jeg endte med at komme hjem til Danmark d 24/8-2022 selv om jeg skulle være hjemme d 1/08.

Jeg fik tilbudt at blive sendt hjem med fly, men her ville min tagboks og min bagage ikke blive sendt til Danmark. Derfor endte jeg med at vente på min bil blive lavet så jeg kunne få min tagboks og bagage hjem til Danmark.

Jeg kontakter sos for at få dækket mine merudgifter, de oplyser at det er rejse forsikringen og de oplyser at det er bilforsikringen der står med det, de fortæller at det er SOS der står for det. Jeg kommer endnu engang i kontakt med SOS og her fortælle de at de ikke vil dække for de merudgifter som de har lovet. Jeg står nu her helt uretfærdig behandlet og ikke fået erstattet de merudgifter samt ødelagt ferie. Jeg har betalt fem dages ophold i [by 2] som også er gået tabt da jeg skulle køre frem og tilbage for at selv hente låne bilen og vente på min egen bil bliver kørt på værksted samt brugt alt min tid på telefonen.

Jeg håber min sag bliver revurderet og jeg får det jeg er blevet lovet."

Af SOS Internationals brev af 22/9 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"I kontakter Tryg Vejrhjælp Europa d. 16/7 i forbindelse med nedbrud på jeres [bil] med registreringsnummer ... Vi sender sagen til vores [udenlandske] samarbejdspartner, og det aftales, at vi følger op igen senere. Kl. 18:54 ringer vi forgæves. Kl. 19:29 ringer vi forgæves. Kl. 21:32 ringer vi forgæves. D. 17/7 kl. 08:28 ringer vi forgæves. Kl. 09:30 ringer I og oplyser et andet telefonnummer, som vi kan kontakte jer på. Det aftales, at vi tager kontakt til jer for at aftale det videre forløb. Kl. 09:44 ringer vi forgæves. Kl. 09:47 ringer I, og det aftales, at vi ringer tilbage. Kl. 10:25 ringer vores samarbejdspartner og oplyser, at I efterspørger lejebil, og det aftales, at vi sender en betalingsgaranti til dem, hvori det noteres, at vi dækker lejebil. Kl. 14:41 ringer I og beder om at blive kontaktet. Vi ringer forgæves senere på aftenen.

D. 18/7 oplyser vi pr. SMS, at vi skal bruge billeder af skaderne. Vores samarbejdspartner oplyser, at de har booket lejebil, og vi bekræfter, at vi dækker omkostningerne. D. 19/7 er det noteret, at I ringer omkring kl. 07:41 og oplyser, at værkstedet ikke vil igangsætte reparationen af køretøjet grundet problemer med pas og kørekort, der skal oversættes til [udenlandsk]. Det aftales, vi kontakter vores samarbejdspartner i [udland]. Kl. 12:26 ringer vi forgæves til jer. Kl. 13:14 oplyser vi pr. SMS at vi skal bruge billeder af skaderne på bilen. Kl. 15:29 modtager vi et prisoverslag på reparationen.

D. 20/7 modtager vi billeder af skaden fra vores samarbejdspartner. Kl. 11:12 ringer vi forgæves til jer og beder jer ringe tilbage pr. SMS. Vi er i løbet af d. 20/7 og 21/7 om formiddagen i dialog med vores samarbejdspartner og forsikringsselskabet i henhold til det videre forløb med bilen. D. 22/7 kl. 14:51 er det noteret, at vi har ringet til jer og oplyst, at vi afventer en tilbagemelding fra forsikringsselskabet, da de skal beslutte hvad der skal ske med bilen. I spørger hvad alternativet er, og vi oplyser, at vi skal bruge en tilbagemelding fra forsikringsselskabet først. Det aftales, at vi kontakter jer igen senere med en opdatering, så vi kan aftale det videre forløb. Vi ringer til forsik-

Ankenævnet for Forsikring

8.

98907

ringsselskabet sidst på eftermiddagen, og de oplyser, at de skal bruge mere information omkring reparationen, før de kan vurdere, hvad der skal ske med bilen. Kl. 21:05 ringer vi forgæves til jer.

D. 23/7 kl. 15:37 ringer vi forgæves til jer og oplyser pr. SMS, at vi har haft ringet. D. 24/7 kontakter vi vores samarbejdspartner og beder dem om at undersøge muligheden for, at bilen kan komme i trafikmæssig forsvarlig stand. Vores samarbejdspartner oplyser, at de kontakter værkstedet og vender tilbage. D. 26/7 ringer vi forgæves til jer kl. 16:05. D. 27/7 ringer vi forgæves til jer og oplyser pr. SMS, at vi har haft ringet. D. 28/7 ringer vi forgæves til jer og oplyser pr. SMS at vi afslutter sagen, da vi ikke har hørt fra jer.

D. 2/8 kl. 09:42 ringer I og oplyser, at I skal hjem, og det aftales, at vi undersøger flybilletter. Vi beder jer sende billede af pas og en mailadresse. Kl. 10:26 ringer I og oplyser, at vi skal kontakte jer på et andet telefonnummer. Kl. 13:02 oplyser vi pr. SMS, at vi endnu ikke har modtaget billede af pas. Kl. 13:38 modtager vi oplysningerne fra jer. D. 3/8 kl. 09:47 booker vi flybilletter til jer og sender dem på mail.

D. 6/8 modtager vi besked fra vores samarbejdspartner om, at I gerne vil have lejebilen forlænget. Det er noteret, at vi ringer til jer, og I oplyser, at I gerne vil have forlænget lejebilen med 4 dage og aflevere lejebilen i [by 1]. I spørger om bilen kan blive bugseret fra [by 2] til [by 1], og vi afviser dette. I oplyser, at dette tidligere har været aftalt, og vi oplyser, at dette ikke er noteret på sagen. I oplyser, at I ikke er blevet informeret omkring dækningsbetingelserne, og at I ikke har mulighed for at hente jeres bil. Vi oplyser, at da I har valgt at køre videre uden at underrette os, skal I køre tilbage efter bilen. I spørger hvad der ellers er af muligheder, og vi oplyser, hjemrejse og hjemtransport, og gør opmærksom på, at der måske ikke er dækning for dette. I spørger, om I kan få to dages hotel i [by 2], og vi godkender dette. Det aftales, at I sender kvittering, og vi laver en overførsel.

D. 7/8 ringer vi forgæves kl. 13:22 og oplyser pr. SMS, at vi har haft ringet. Kl. 18:10 ringer vi forgæves til jer. D. 8/8 ringer I og oplyser, at lejebilstationen har bedt jer om at aflevere lejebilen igen, og vi oplyser, at vi kun dækker lejebil i 21 dage. I oplyser, at jeres bil er repareret d. 10/8, og vi indgår en særaftale med jer og godkender at dække lejebil. Vi bekræfter dækningen pr. SMS kl. 10:35. D. 9/8 ringer I og oplyser, at I ikke kan finde hotel til den aftalte pris på 800 DKK. Det aftales, at vi ringer tilbage. Vi ringer til jer senere og oplyser, at vi ikke kan dække det hotel, som I har fundet. Det aftales, at vi kontakter vores samarbejdspartner og beder dem om at finde et hotel. Kl. 18:44 oplyser vi pr. SMS at vi har fundet hotel og sender adressen. Kl. 19:58 ringer I og oplyser, at I har booket hotel. I spørger om forplejning er dækket, og vi afviser dette. Det aftales, at vi følger op på om bilen er repareret og vender tilbage.

D. 10/8 kontakter vi vores samarbejdspartner og spørger, hvornår bilen kan afhentes. Vores samarbejdspartner melder tilbage, at den er klar i løbet af dagen. Kl. 10:19 oplyser vi dette pr. SMS til jer, og beder jer kontakte værkstedet. Kl. 16:06 ringer I og oplyser, at regningen for reparationen ikke er betalt, og værkstedet vil derfor ikke udlevere bilen. Vi oplyser, at vi sendte en betalingsgaranti til vores samarbejdspartner i formiddags, men at vi kontakter dem med det samme. Vi ringer til vores samarbejdspartner, som oplyser, at pengene er sendt, men værkstedet vil ikke udlevere bilen før pengene er på deres konto. Vi ringer til jer derefter og oplyser, at vi dækker lejebil yderligere en dag og følger op med værkstedet om pengene er modtaget derefter. D. 12/8 ringer vi og I oplyser, at bilen er hentet, og at lejebilen er afleveret.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98907

D. 11/9 modtager vi jeres henvendelse.

Begrundet afgørelse:

1. Ikke medhold: Der har desværre været usædvanlig travlt i år, hvorfor vi har haft længere svar-tider end normalt. Det er vi i gang med at udbedre, og vi beklager de gener det har medført. Når det er sagt, har vi forsøgt at kontakte jer gentagende gange forgæves, hvilket forlænger sagsforløbet unødigt
2. Ikke medhold: Tryg Vejrhjælp Europa dækker lejebil i maksimalt 21 dage. Vi har grundet et langt sagsforløb indgået en sær aftale med jer og forlænget lejebilen yderligere 2 dage samt dækket hotel i [by 2] pr. kulance. Den afgørelse, I modtog telefonisk d. 6/8 omkring dækningsbetingel-serne, fastholdes. Ligeledes dækker kaskoforsikringen ikke udgifter til tabt ferie."

Af mail af 12/10 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Kommentarerne fra Vejrhjælpen er;

...

- De ekstraudgifter du har, er det altid muligt for dig at benyttet tilbuddet om, at søge refusion og der vil naturligvis blive ydet refusion for de udgifter du har i henhold til vilkårene."

Af klagerens refusionsanmodning til SOS International fremgår bl.a.:

"Kommentar:

De steder hvor der står andet er bl.a. mad penge, og ophold hos familie hvor vi skulle betale for at kunne bo der, alle udgifter er fra efter 1 første august hvor vi oprindeligt skulle være hjemme i Danmark."

Af mail af 26/10 2022 fra SOS International til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for den indsendte refusionsanmodning vedrørende sag ... Vi må meddele, at den ikke kan godkendes, da de udgifter, du har bedt os dække, ikke er omfattet af Tryg Vejrhjælp Europa.

Jf. betingelserne i Vilkår for Tryg Vejrhjælp Europa er der ikke dækning for brændstof. Forplejning er ikke dækket uden forudgående aftale med Tryg Vejrhjælp Europa. Du kan læse betingelserne på

...

Hotelovernatningerne starter fra før nedbruddet, og kan derfor ikke dækkes, da det ikke ses som en merudgift."

Af forsikringsbetingelserne for Tryg Vejrhjælp Europa fremgår bl.a.:

"Redningsforsikring i udlandet

...

Assistance

Tryg Vejrhjælp yder assistance ved uheld eller uforudset driftsstop, fx ved starthjælp, skift af hjul, oplukning af bildør eller udbringning af brændstof.

...

Bugsering eller Bjærgning

Kan udbedring ikke ske på nedbrudstedet, yder vi assistance i form af bjærgning eller transport. Transporten går til det nærmeste autoriserede værksted.

...

Erstatningskøretøj

Hvis der sker driftstop, mekanisk nedbrud eller uheld under kørsel i de omfattede lande, og køretøjet skal transporteres til et værksted, dækkes merudgifter til at leje et erstatningskøretøj.

Det er en betingelse, at reparation af dit eget køretøj tager mere end 3 timer, indenfor normal åbningstid.

...

Der dækkes op til 21 døgns lejeudgift til et standardudrustet køretøj af samme størrelse som dit eget køretøj. Vejer dit eget køretøj mellem 3.001-3.500 kg., dækkes 21 døgns lejeudgift til et standardudrustet udlejningskøretøj af mellemstørrelsen.

...

Hjemtransport eller Hjemkørsel

Hvis dit køretøj ikke kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand indenfor rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse, så kan dit køretøj transporteres eller køres hjem af Tryg Vejrhjælp. Hjemtransport eller hjemkørsel af bilen, skal altid ske efter aftale med Tryg Vejrhjælp.

...

Udgifter til hotelophold og fortæring

Hvis dit køretøj ikke kan repareres på stedet, kan det aftales med Tryg Vejrhjælp, at der dækkes rimelige merudgifter til uforudset hotelophold og merudgifter til fortæring i stedet for leje af erstatningskøretøj eller hjemtransport af dit køretøj med Tryg Vejrhjælp.

Hjemrejse

Hvis dit køretøj skal transporteres eller køres hjem af Tryg Vejrhjælp, betaler vi din og dine passagers hjemrejse med fly på økonomiklasse, eller med tog/skib på 2. klasse.

...

Udgifter til kommunikation

Kommunikation med Tryg Vejrhjælp, herunder udgifter til telefonsamtaler, dækkes af forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring fremgår bl.a.:

"10. Ødelagt rejse

...

10.1 Erstatningsrejse

Hvad er dækket

Udgifterne til rejsen er dækket, hvis et af følgende sker i første halvdel af den planlagte rejseperiode:

- Du bliver indlagt på et hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode.
- Du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt.
- Du afgang ved døden.

...

10.2 Ødelagte rejsedøgn

Hvad er dækket

Udgiften pr. ødelagt rejsedøgn er dækket, hvis et af følgende sker og du ikke samtidig er berettiget til erstatningsrejse:

- Du bliver indlagt på et hospital.
- Lægens diagnose viser at du er tvunget til at opholde dig i din feriebolig.
- Du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt.
- Du afgår ved døden.
- Du er tvunget til at opholde dig i ferieboligen, som følge af myndighedskrav om selvisolation/karantæne på grund af konstateret covid-smitte eller nærkontakt med en covid-smittet."

Nævnet udtaler:

Klageren var med sin familie på bilferie i udlandet fra 24/6 2022 og havde planlagt hjemkomst den 1/8 2022. De boede hos familie i by 1 og tog den 14/7 2022 på badeferie med hotelophold i fem dage i by 2. Den 16/7 2022 blev klagerens bil påkørt bagfra. Han kontaktede selskabets samarbejdspartner, som administrerer selskabets vejhjælp i Europa. Klageren er utilfreds med samarbejdspartnerens sagsbehandling, manglende opbringninger, og at han ikke har fået dækning for merudgifter og ødelagt ferie, som han blev lovet telefonisk.

Klageren har oplyst, at han allerede fra anmeldelsen gav samarbejdspartneren et andet telefonnummer, som han kunne træffes på, idet han ikke kunne kontaktes i udlandet på sit danske nummer. Han ventede i 12 timer på at få bilen bugseret til værksted, og han ventede i to dage på en lånebil, der var stor nok. Han brugte al sin tid på at ringe rundt for at få styr på, hvad der skulle ske med bilen. Processen – om bilen skulle repareres og reparationen – tog over en måned, hvorfor han måtte forlænge opholdet i udlandet og først kom hjem den 25/8 2022. Bilen var færdig den 10/8 2022, men betalingen var ikke overført til værkstedet, og han fik først bilen udleveret den 11/8 2022.

Klageren har anført at "Ikke nok med alt den hovedpine og stress jeg har været udsat for og den manglende hjælp har jeg været i [udland] i længere tid end den planlagte tid og endt med en kæmpe telefonregning (da jeg skulle ringe rundt selv). Jeg snakkede derfor igen med SOS og oplyste dem at jeg ikke flere penge havde tilbage til de merudgifter, der har været, som mad og ophold, her fik jeg oplyst og lovet at disse udgifter ville blive erstattet ... Jeg står nu her helt uretfærdig behandlet og ikke fået erstattet de merudgifter samt ødelagt ferie. Jeg har betalt fem dages ophold i [by 2] som også er gået tabt da jeg skulle køre frem og tilbage for at selv

Ankenævnet for Forsikring

12.

98907

hente låne bilen og vente på min egen bil bliver kørt på værksted samt brugt alt min tid på telefonen".

Selskabet har afvist at yde erstatning for klagerens krav om betaling af merudgifter og ødelagt ferie.

Selskabet har anført, at der ikke er forsikringsdækning for klagerens krav om merudgifter og ødelagt ferie. Vejrhjælpforsikringen dækker alene udbringning af brændstof i tilfælde af driftstop. Klager har fået dækket udgifter til lejebil. Klageren er ikke berettiget til erstatning af merudgifter til fortæring og hotelophold. Der er ikke sket personskaade, og årsrejseforsikringen giver ikke ret til dækning for hverken erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, når egen bil under bilferie bliver beskadiget og ikke er i trafikmæssig forsvarlig stand. Selskabet har anført, at selskabet ved gennemgang af sagerne hos selskabets samarbejdspartnere på henholdsvis vejrhjælpen og årsrejseforsikringen kan afvise, at klageren skulle være blevet lovet dækning for merudgifter og ødelagt ferie.

Selskabet har afvist, at samarbejdspartnerne har handlet erstatningspådragende. Selskabet har anført, at samarbejdspartnerne har foretaget flere forgæves opkald til klageren. Klageren fik tilbudt hjemrejse med fly og hjemtransport af bilen, og han fik fremsendt flybilletter. Klageren benyttede ikke flybilletterne, men valgte at blive på destinationen. Klageren har pr. kulance fået dækket udgiften til lejebil ud over 21 dage og hotelovernatning i by 2 i forbindelse med afhentning af bilen efter reparation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist klagerens krav om erstatning for merudgifter og ødelagt ferie.

Nævnet har lagt vægt på, at klagerens krav ikke er dækket efter forsikringsbetingelserne vedrørende henholdsvis vejrhjælpforsikringen og årsrejseforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98907

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han mundtligt blev lovet dækning. Nævnet bemærker, at selskabet i mail af 12/10 2022 alene har oplyst, at refusion for ekstraudgifter dækkes i henhold til vilkårene (forsikringsbetingelserne).

Nævnet finder, at sagsbehandlingen ikke har været af en sådan karakter, at der er grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fik en lånebil, så han kunne fortsætte sin ferie.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren blev tilbudt hjemrejse med fly og hjemtransport af bilen.

Klageren har anført, at han er "endt med en kæmpe telefonregning". Nævnet bemærker, at det fremgår af vejrhjælpsforsikringen, at "Kommunikation med Tryg Vejrhjælp, herunder udgifter til telefonsamtaler, dækkes af forsikringen". Nævnet forudsætter, at selskabets samarbejdspartner genoptager sagsbehandlingen, hvis klageren rejser krav om refusion af sine udgifter til telefonsamtaler med vejrhjælpen i Danmark. Dækning af udgifter til sådanne telefonudgifter forudsætter, at klageren fremlægger passende dokumentation for opkald mv.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

98907