

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 99469:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 5/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er på ferie i [land] og lander i en snestorm. Jeg er i kontakt med forsikringsskab inden og får at vide jeg er dækket af sos. Jeg ender ude i ingenting og efter de er i tlf. og prøver at få mig over bjerg som gps siger, så ender det med at de må hente mig (de kan så ikke finde mig) Men ender med det gudskelov. Det er snestorm og helvede på jorden. Når jeg er kommet hjem og fundet mig selv, så kontakter jeg dem vedr. den skade der er opstået. Jeg bor i min bil, og derfor er der mac, 75 mill og høj stål drikkedunk og stol termokande, gafler osv. oppe foran.

Ringer til mit forsikringsselskab som så siger jeg skal ringe til sos og få deres reders reg nr. det vil sos ikke udlevere og jeg må tilbage til mit forsikringsselskab som så kort tid efter sender mail hvor de afviser og sender mig videre til sos igen. Grunden er de ikke mere der er hærværk eller politi anmeldt.

Det ender så med at sos siger deres reder ikke er i bil normalt og ikke kan have lavet skaden, jeg sender så en kort video og dokumentere dette, samt billeder jeg finder imens jeg taler med sos og sender sceendump af skærm var ok få timer før, da jeg har taget billede af en by og der er rækkefølge i billederne.

Så kontakter reder mig og siger alt muligt med han aldrig har lavet nogen skader. Hvor til jeg er på vej i møde og siger til ham, den fejlede ikke noget inden og jeg var ikke i bilen de har han, video er kort og det var koldt og jeg sad inden i varmen imens. Men han KÆMPEDE for at få den op og der var 1% strøm på så det skulle gå tjept. Så jeg sidder tilbage med et forsikringsselskab hvor jeg har tegnet ALT og intet dækker, ej blevet oplyst det, inden da jeg talte med dem (det også mit ansvar måske) Men det korte og lange er Storstrømforsikring har ikke taget stilling til video eller noget, der var mange ting i bilen og han /reder kørte og gled ned. Det har helt sikkert fået div ting til og flytte sig. Det er vel hans ansvar? jeg var i chok og fattede ikke ret meget.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99469

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Få dækket min skade"

Selskabet har i brev af 13/3 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selve skadesårsagen er dækningsundtaget:

Parterne er enige om, at skaderne er forvoldt under en vejhjælpsassistance. Det er dog ikke klart, hvordan eller hvornår skaderne er sket i forbindelse med assistancen.

Storstrøms Forsikring har under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 5.3 afvist dækning, idet en vejhjælpsassistance, hvor bilen med et driftsnedbrud overlades til tredjemand, må anses for en behandling, der derfor er dækningsundtaget.

Idet der er tale om en dækningsbegrænsning, er det selskabet, der skal godtgøre, at skaden er overordnet dækningsundtaget. Denne bevisbyrde må anses for løftet.

I henhold til samme punkt i betingelserne gælder dækningsbegrænsningen dog ikke, når det er godtgjort, at skaden opstår ved brand, under kørsel i forsikringstagers interesse eller i selvbetjent vaskehal.

Klager er af gode grunde ikke klar over, hvordan skaderne nærmere er opstået eller hvordan.

Storstrøms Forsikring har derfor ikke fundet, at det var godtgjort, at det var under selve SOS medarbejderens kørsel, at skaden skete.

Selve skaderne er også undtaget:

Idet selskabet har været opmærksom på, at tvivlen om skadens opståen, og om hele assistanceforløbet i øvrigt kan udstrækkes til at være kørsel i forsikringstagers interesse, har selskabet også vurderet, om skaden i øvrigt kan være undtaget.

I henhold til forsikringsbetingelserne punkt 5.3 er også skader isoleret til elektriske eller elektroniske dele heller ikke dækket, når der ikke er tale om eksempelvis en hærværksskade.

Dette betyder, at uanset den overordnede undtagelse er skaden på skærmen også undtaget efter dette punkt.

For så vidt angår forringelse, der er forbundet med blandt andet misfarvning og pletter på interiør og lignende, er dette også undtaget efter punkt 5.3. Det betyder, at også skaden på midterkonsolens betræk er undtaget efter dette punkt.

...

Klagen kan som følge af disse forhold ikke tages til følge."

Af police af 3/3 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter:

Ankenævnet for Forsikring

4.

99469

Af værkstedstilbud af 25/1 2023 fremgår bl.a.:

"Type: kollision	
Zone: kabine	
...	
Arbejdsbeskrivelse/omfang:	
...	
scanning 'toolbox' ...	560,00
Un skærm af-/påmontering ...	160,00
Un dækplade instrumentbord midt af-/påmont ...	80,00
Un indsats midterkonsol af-/påmontering ...	320,00
Un armlæn med klap af-/påmontering ...	160,00

Arbejdstid/-beløb i alt: ...	1280,00
...	
Reservedele	
...	
Armlænskonsol b 108794000d	1040,00 *
Skærm 108954300l	9156,00
Forbrugsmaterialer 3,5 % af arbejds løn	44,80
Div. smådele 2,0 % af reservedelssummen	203,92

Reservedele i alt:	10444,72"

Af e-mail af 25/1 2023 fra SOS fremgår bl.a.:

"Vi har nu modtaget information fra både dig og dit forsikringsselskab, men jeg har stadig ikke fået svar på spørgsmålene fra min forrige mail. Derudover skriver dit forsikringsselskab, at pletten på dit armlæn er en olieplet, mens du selv skrev at det stammede fra en lækage. Kan du venligst bekræfte, hvilken type plet der er tale om?

Jeg skal også bede dig besvare de spørgsmål, jeg sendte til dig tidligere:

1. Lækkede bilen kun den dag, du fik assistancen, eller lækker den stadig når det regner/sner? Hvis det kun var den dag, kan det være sne der er fyget ind under stormen, og derved ikke en lækage.
2. Hvis bilen stadig er utæt - hvor er det præcist, lækagen kommer fra? Du må meget gerne markere det med en cirkel på billederne.
3. Er billedet af armlænet fra det bagerste armlæn?"

Af e-mail af 2/3 2023 fra SOS fremgår bl.a.:

"Vi har nu fået svar fra redderen. De afviser igen skaden pga. følgende;

Skærm

1. Der er meget langt mellem skærmen og kopholderen, hvor din termokop var placeret.

2. Ud fra de videoer, du har sendt ved læsning af bilen, ser det ikke ud som om der er kraftige nok ryk til at forårsage den slags skade.
3. Redderen mener ikke, at der var nogen skade, da I nåede frem til ladestanderen.

Armlæn

1. Pletten ligner for dem at se normal slitage.
2. Redderen har snakket med det værksted, som du har indhentet et tilbud fra, og de siger at de ikke har set bilen fysisk (så de bedre kan vurdere om det bærer præg af slitage).

Som du selv har nævnt både skriftligt og over telefonen, har du billeder af skærmen kort inden bugsering, hvor skaden ikke er til stede, men dette beviser desværre ikke, at skaden ikke er sket enten før redderens ankomst, eller efter de tog derfra. Skaden blev først meldt d. 6/1 /23, selvom nedbruddet var d. 30/12-31 /12."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.2. Kaskoforsikring

Forsikringen dækker

- enhver skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri bortset fra de undtagelser der er nævnt under fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring.

...

5.3. Fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring

...

Forsikringen omfatter følgende

- den forsikrede bil, beskrevet med fabrikat, model, type (variant), årgang og antal HK i forsikringsaftalen
- fabriksmonteret standardudstyr der er standard for bilens fabrikat, model, type og årgang
- fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør der er tilkøbt og monteret uanset om det er før eller efter levering fra fabrikken. Hvis bilen er forsynet med fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør vil det fremgå af bilens nyværdipris
- sikkerhedsudstyr uanset om det er monteret før eller efter levering af den fabriksnye bil fx fart-pilot, GPS-overvågning, tyverialarm, parkeringssensor, emergency city break, låsebolte til fælge og lignende
- afmonteret og ikke-fastmonteret tilbehør og udstyr, vinter- og sommerdæk, reservedele samt værktøj, når det kun bliver anvendt i forbindelse med den forsikrede bil. Det er en betingelse ved tyveri, at tilbehøret mm. opbevares i et forsvarligt aflåst rum, og at der er synligt tegn på voldeligt opbrud. Erstatningssummen pr. skade fremgår af forsikringsaftalen
- batteriet, til elbil og plug-in-hybridbiler, når der sker skade ved trafikuheld, brand eller tyveri
- kabler, adapter og ladestander/-boks, til den forsikrede elbil eller plug-in hybridbil, som ejer eller leaser med forsikringspligt og uanset om du bor i hus eller etagebyggeri.

Fastmonteret ekstraudstyr og tilbehør er, udstyrspakker der ikke er standard for bilens model, type mm. uanset om det er monteret før eller efter levering fra fabrikken fx lakering udover standard, andre fælge end standard, sol- og panoramatag, læderinteriør, musik-, navigations- og kommunikationsanlæg, karosseri og motorombygninger fx spoiler, turbo mm.

...

Forsikringen dækker ikke

- skade, der sker på bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling og bearbejdning. Hvis skaden opstår ved brand eller under kørsel i forsikringstagers interesse, er den dækket. Skader sket i selvbetjent vaskehal er også dækket

- skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele. Hvis skaden opstår ved brand, eksplosion, lynnedslag og hærværk er den dækket. Skader der er en følgeskade på dele der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske er også dækket

...

- den forringelse af bilen der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag og ridser i lak, misfarvning, pletter mm på interiør og lignende.

...

5.7. Vejhjælp (tilvalg)

Tilvalgsdækning der kan købes når der er etableret ansvars- og/eller kaskoforsikring

Vejhjælps forsikringen dækker

Din bil, vejende maksimum 3.500 kg i totalvægt og indregistreret i Danmark, inklusive lovlig efterspændt påhængsvogn, fx trailer eller campingvogn, er den også dækket af forsikringen.

Både ved nedbrud, driftsstop eller kørselsuheld på den forsikrede bil og/eller den efterspændte påhængsvogn.

Vejhjælp dækker overalt i Danmark samt Europa. Forsikringen dækker dog ikke i Grønland og på Færøerne.

Forsikringen dækker

- bilassistance
- persontransport

Bilassistance

Forsikringen dækker assistance ved driftsstop eller kørselsuheld når bilen ikke kan køre videre ved egen kraft.

Der ydes én assistance pr. driftsstop eller kørselsuheld.

På stedet

Der ydes hjælp til fx hvis bilen ikke kan starte, udskiftning af hjul, udbringning af brændstof eller døroplukning, hvis bilnøglerne er låst inde i bilen eller er blevet væk, og vi forsvarligt kan låse bilen op.

Eventuelle udgifter til brændstof, reservedele og lignende skal du selv betale.

Bugsering

Hvis bilen ikke kan repareres på stedet, bliver den transporteret til hjemmeadressen, valgfrit værksted eller til nærmeste ladestation.

Sker det på hjemmeadressen transporteres bilen til valgfrit værksted. Der ydes én assistance pr. driftsstop eller kørselsuheld."

Nævnet har fået forelagt klagerens fotografier af skærmen og af armlænet med et mærke.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99469

Nævnets sekretariat har gennemset to korte videosekvenser, som klageren har fremlagt, hvor bilen i snevejret af SOS-rederen køres langsomt fra vejen baglæns op ad rampen til ladet på bugseringsvognen. Det bumper lidt.

Nævnet udtaler:

Klageren har kaskoforsikring. Hun anmeldte den 6/1 2023, at touchskærmen og armlænnet/midterkonsollen i hendes Tesla den 30/12 – 31/12 2022 havde fået skade i forbindelse med bugsering af bilen i udlandet via SOS, der fragtede bilen under et uvejr til en ladestation. Selskabet afviste dækning over kaskoforsikringen og henviste klageren til at rette sit krav mod SOS. SOS har efterfølgende afvist klagerens krav.

Klageren kræver dækning. Hun har anført, at "Jeg er på ferie i [land] og lander i en snestorm. Jeg er i kontakt med forsikringsskab inden og får at vide, at jeg er dækket af sos. Jeg ender ude i ingenting og efter de er i tlf. og prøver at få mig over bjerg som gps siger så ender det med at de må hente mig ... Det er snestorm og helvede på jorden. Når jeg er kommet hjem og fundet mig selv, så kontakter jeg dem vedr. den skade der er opstået. Jeg bor i min bil, og derfor er der mac, 75 mill og høj stål drikkedunk og stol termokande, gafler osv. oppe foran ... Ringer til mit forsikringsselskab som så siger jeg skal ringe til sos og få deres reders reg nr. ... Det ender så sos siger deres reder ikke er i bil normalt og ikke kan have lavet skaden, jeg sender så en kort video og dokumenterer dette, samt billeder jeg finder imens jeg taler med sos og sender screendump af skærm var ok få timer før, da jeg har taget billede af en by og der er rækkefølge i billederne. Så kontakter reder mig og siger alt muligt med han aldrig har lavet nogen skader. Hvor til jeg er på vej i møde og siger til ham, den fejlede ikke noget inden og jeg var ikke i bilen de har han, video er kort og det var koldt og jeg sad inden i varmen imens. Men han KÆMPEDE for at få den op og der var 1% strøm på så det skulle gå tjept ... der var mange ting i bilen og han/reder kørte og gled ned. Det har helt sikkert fået div ting til og flytte sig".

Selskabet har over for nævnet anført, "Parterne er enige om, at skaderne er forvoldt under en vejhjælpsassistance. Det er dog ikke klart, hvordan eller hvornår skaderne er sket i forbindelse

Ankenævnet for Forsikring

8.

99469

med assistancen". Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at en vejhjælpsassistance, hvor bilen med et driftsnedbrud overlades til tredjemand, må anses for en behandling, hvilket er undtaget fra dækning. Selskabet har anført, at "I henhold til samme punkt i betingelserne gælder dækningsbegrænsningen dog ikke, når det er godtgjort, at skaden opstår ved brand, under kørsel i forsikringstagers interesse eller i selvbetjent vaskehal. Klager er af gode grunde ikke klar over, hvordan skaderne nærmere er opstået eller hvordan. Storstrøms Forsikring har derfor ikke fundet, at det var godtgjort, at det var under selve SOS medarbejderens kørsel, at skaden skete". Selskabet har anført, at skader isoleret til elektriske eller elektroniske dele ikke er dækket. Selskabet har for så vidt angår midterkonsollens betræk anført, at forringelse, der er forbundet med blandt andet misfarvning og pletter på interiør og lignende er undtaget fra dækning.

Klageren har fremlagt fotos, dels af touchskæmen, hvor der ses et lille kantafslag, dels af midterkonsollen, hvor der ses et mørkt mærke, som har karakter af enten en plet eller et brugs- eller slidmærke.

Af korrespondance med SOS fremgår det, at "Derudover skriver dit forsikringsselskab, at pletten på dit armlæn er en olieplet, mens du selv skrev at det stammede fra en lækage" og "Redderen har snakket med det værksted, som du har indhentet et tilbud fra, og de siger at de ikke har set bilen fysisk (så de bedre kan vurdere om det bærer præg af slitage)".

Af videosekvenser fremlagt af klageren fremgår det, at redderen fra SOS efter et par forsøg bakker bilen op ad bugseringsbilens rampe.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2. fremgår det, at forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri bortset fra de undtagelser, der er nævnt under fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring. Af punkt 5.3. fremgår det, at forsikringen dækker den forsikrede bil og fabriksmonteret standardudstyr, der er standard for bilens fabrikat, model, type og årgang. Forsikringen dækker ikke skade, der sker på bilen eller dele af den under eller i

forbindelse med behandling og bearbejdning. Hvis skaden opstår under kørsel i forsikringstagers interesse, er den dækket. Forsikringen dækker ikke skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele. Skader der er en følgeskade på dele, der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske er også dækket. Forsikringen dækker ikke den forringelse af bilen, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag og ridser i lak, misfarvning, pletter mm på interiør og lignende.

Kantafslag på touchskærm

Nævnet bemærker, at selskabet over for nævnet har erklæret sig enig i, at skaden på skærmen er sket under vejhjælpsassistenten.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele, ifølge forsikringsbetingelserne er undtaget dækning.

Nævnet finder, at klageren heroverfor ikke har bevist, at skaden er opstået ved "brand, eksplosion, lynnedslag og hærværk", eller at skaden på touchskærmen og mærket på midterkonsollen er sket ved samme hændelse og således har samme årsag. Nævnet må derfor lægge til grund, at skaden på touchskærmen alene er begrænset til bilens elektriske eller elektroniske dele.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Mærke på midterkonsol

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet bemærker, at selskabet over for nævnet har erklæret sig enig i, at mærket på midterkonsollen er sket under vejhjælpsassistenten.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99469

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at forsikringen undtager skade, der skyldes "den forringelse af bilen, der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag og ridser i lak, misfarvning, pletter mm på interiør og lignende."

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at det er uklart, hvordan skaden er opstået i forbindelse med bugseringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings