

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-264

17.4.2018

SpareBank 1 Skadeforsikring AS

Motorvogn

Motorstopp – utgifter til hjemreise - dekningstilsagn?

Sikrede fikk motorstopp i Tyskland på vei til Bulgaria og kontaktet i den forbindelse selskapets utlandsavdeling for å få veihjelp. Selskapet klarte ikke å fremskaffe leiebil, da ingen av de tyske leiebilselskapene tillot at bilen skulle kjøres inn i Bulgaria. Selskapet avtalte derfor med sikrede at det kunne dekke opptil kr 30 000 som sikrede kunne bruke til hjemreise, eventuelt videre reise til Sofia og leiebil derfra. Sikrede mener derfor han har krav på å få utbetalt kr 30 000 uten å fremlegge dokumentasjon til påløpte utgifter. Selskapet mener imidlertid at sikrede må dokumentere faktisk påløpte utgifter for at erstatning skal kunne utbetales. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning for utgifter som ikke var påløpt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 30 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for kr 30 000 på grunnlag av dekningstilsagn fra selskapet i forbindelse med motorstopp i utlandet.

Sikrede har forsikring med følgende vilkår pkt. 2.4.1.2:

Ved erstatningsmessig skade utenfor Norden erstattes utgifter til leiebil slik at fastlagt reiserute kan følges, under forutsetning av at leieforholdet er godkjent av selskapet på forhånd. Leiebilutgiftene erstattes med inntil 350 kroner per dag, maksimum 30 dager.

Sikrede fikk motorstopp i Tyskland på vei til Bulgaria den 17.7.17 og kontaktet selskapets utlandsavdeling, SOS, for veihjelp. Bilen ble fraktet til et verksted, og sikrede og hans familie måtte overnatte på hotell.

Selskapet kunne ikke fremskaffe leiebil fordi utleieselskapene ikke tillot at bilen skulle kjøres til Bulgaria. I loggføringen til SOS den 18.7.17 heter det bl.a.:

Til FT

FT er på verksted nå. De skal se om de klarer å få klar bil i morgen. Kanskje.

DERSOM bil ikke blir klar i morgen dekker vi det det ville kostet med hjemreise da FT vil vekk asap. Sjekket billetter for alle kommer på ca 30 000 kr totalt.

AVT at vi kan dekke opptil 30 000 kr som FT kan bruke til hjemreise, eventuelt videre reise til Sofia og LB der for å fortsette ferien.

Sikredes bil ble ferdig reparert den 19.7.17, og sikrede fortsatte deretter reisen til Bulgaria. Sikrede kontaktet selskapet etter hjemkomsten til Norge og ba om erstatning for hotellutgiftene. Selskapet aviste at kostnadene var omfattet av reiseforsikringen. Sikrede viste til at det var inngått en avtale med SOS om at selskapet skulle utbetale kr 30 000 og ba om at selskapet utbetalte erstatningen.

Selskapet mottok den 12.9.17 en e-post fra SOS hvor det bekreftes at sikrede mottok veihjelp i Tyskland:

18/07/2017 ringte vi til deres storskadeavdeling og meldte ifra om dette og dere informerte om at dere dekket leiebil i 14 dager ettersom at forsikringstaker og reisefølget var på vei til Bulgaria. Ingen tyske leiebilselskaper vi var i kontakt med godkjente at leiebilen ble kjørt til Bulgaria, derfor endte det med at forsikringstaker og reisefølget fløy hjem til Norge 18/07.

Utgifter:

Kunde la ut for taxi til hotellet, overnatting på Van der Valk Landhotel Spornitz for sju (7) personer og flyreise hjem til Norge for alle sammen 18/07. Rimeligste reise med fly fra Hamburg til Stavanger for sju personer kostet ca Kr. 24 500 og det kostet ca kr. 3000 for én person retur. I tillegg var det transportkostnader til og fra flyplassene på ca Kr. 2 000.

Forsikringstakers bil var ferdig reparert 19/07 og ble hentet av forsikringstaker selv.

Selskapet utbetalte på bakgrunn av denne e-posten erstatning for hotellkostnadene og ba sikrede dokumentere sine øvrige kostnader før det kunne utbetales ytterligere erstatning.

Sikrede krever utbetalt kr 30 000 under henvisning til avtalen inngått med selskapet i forbindelse med motorhavariet. Denne avtalen ble inngått fordi det ville ha blitt dyrere med fly til Sofia og leiebil derfra, og sikrede overtok hele ansvaret for å komme seg videre på ferieturen og for de tapte feriedagene. Selskapet kan ikke i ettertid kreve at kostnadene skal dokumenteres. Videre har sikrede vist til at det er lite troverdig at en familie på syv som skal på en etterlengtet ferie til Bulgaria hvor en leilighet venter, ville ha takket ja til en avtale om hjemreise.

Selskapet avviser ansvar for kostnader som ikke kan dokumenteres og anfører at avtalen ikke gir grunnlag for en utbetaling slik sikrede hevder.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har gitt tilsagn om dekning for kr 30 000 uten dokumentasjon av utgifter.

Utgangspunktet er at selskapet kun er ansvarlig for det som fremgår av vilkårene, som i dette tilfelle er utgifter til leiebil i 30 dager med kr 350 per dag. Et ansvar utover dette krever at sikrede kan dokumentere at det er gitt et dekningstilsagn. Nemnda legger til grunn at det ikke er inngått noen skriftlig avtale, men at SOS Vei hjalp kan gi tilsagn på vegne av selskapet. SOS har loggført følgende i forbindelse med at selskapet ikke greide å fremskaffe leiebil etter motorstopp:

FT er på verksted nå. De skal se om de klarer å få klar bil i morgen. Kanskje.

DERSOM bil ikke blir klar i morgen dekker vi det det ville kostet med hjemreise da FT vil vekk asap. Sjekket billetter for alle kommer på ca 30 000 kr totalt.

AVT at vi kan dekke opptil 30 000 kr som FT kan bruke til hjemreise, eventuelt videre reise til Sofia og LB der for å fortsette ferien.

Etter denne loggføringen er det avtalt dekning for inntil kr 30.000 "som FT kan bruke til hjemreise, eventuelt videre reise til Sofia og LB der for å fortsette ferien". Det fremgår her at beløpet er ment å skulle brukes til hjemreise/videre reise og er knyttet til selskapets undersøkelse av pris for flybilletter. Forutsetningen er imidlertid at bilen ikke ble klar dagen etter ("DERSOM bil ikke blir klar i morgen"). E-posten fra SOS 12.9.17 til selskapet sier:

18/07/2017 ringte vi til deres storskadeavdeling og meldte ifra om dette og dere informerte om at dere dekket leiebil i 14 dager ettersom at forsikringstaker og reisefølget var på vei til Bulgaria. Ingen tyske leiebilselskaper vi var i kontakt med godkjente at leiebilen ble kjørt til Bulgaria, derfor endte det med at forsikringstaker og reisefølget fløy hjem til Norge 18/07.

Utgifter:

Kunde la ut for taxi til hotellet, overnatting på Van der Valk Landhotel Spornitz for sju (7) personer og flyreise hjem til Norge for alle sammen 18/07. Rimeligste reise med fly fra Hamburg til Stavanger for sju personer kostet ca Kr. 24 500 og det kostet ca kr. 3000 for én person retur. I tillegg var det transportkostnader til og fra flyplassene på ca Kr. 2 000.

Forsikringstakers bil var ferdig reparert 19/07 og ble hentet av forsikringstaker selv.

Nemnda forstår dette slik at bilen ble reparert dagen etter. Forutsetningen for dekningstilsagnet er i så fall bortfalt. For øvrig finner nemnda mailen forvirrende fordi det ser ut som sikrede både reiste hjem 18.7. og hentet bilen på verksted 19.7. Mailen bekrefter imidlertid at forutsetningen for dekningstilsagnet var at beløpet i utgangspunktet skulle brukes til hjemreise.

Hvis det er slik at bilen var ferdig reparert dagen etter og ble hentet av sikrede selv, er dekningstilsagnet bortfalt. Selskapet har imidlertid akseptert å dekke hotellutgifter og andre utgifter som sikrede kan dokumentere. Uansett kan nemnda ikke se at det er dokumentert noe dekningstilsagn utover utgifter som faktisk er påløpt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).