

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-285

6.4.2020

Fremtind Forsikring AS (Tidligere DNB Forsikring AS)

Motorvogn

Veihjelp – dekningsomfang – transport til nærmeste verksted.

Sikredes bil havarerte på kjøretur i utlandet. Sikrede kontaktet selskapet via bilberger for hjelp. Bilen ble fraktet til et verksted som tilbydde diagnostisering til en pris som sikrede ikke aksepterte. Sikrede ordnet selv transport til et annet verksted som lå lenger unna. Selskapet avslo erstatning for transporten under henvisning til at vilkårene kun dekket transport til nærmeste verksted som kunne reparere bilen. Sikrede anfører at selskapet plikter å dekke reparasjon av bilen, samt kostnadene hun har hatt ved å frakte bilen til det siste verkstedet. Videre hevder sikrede at bilberger har oppfordret henne til å bruke egne midler og lovet refusjon av utleggene. Spørsmål om veihjelpsdekningens omfang. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for diverse utlegg i forbindelse med bilhavari i utlandet.

Sikrede har tegnet bilforsikring med følgende vilkår:

3.2.1 Delkasko

Delkaskoforsikringen dekker skade ved:

- brann, lynnedslag, kortslutning og eksplosjon
- tyveri og forsøk på tyveri
- bruddskade på motorvognens utvendige glassruter
- veihjelp dekkes når motorvogn blir utsatt for skade, tyveri eller driftsstans.

Se vilkårenes pkt. 9.

(...)

9. Veihjelp

9.1 Berging og tauing

Selskapet dekker utgifter til berging og tauing av motorvogn og tilhenger til nærmeste verksted i de tilfeller som er angitt i vilkårenes pkt. 3.2.1. Eller, hvis det er rimeligere, reparasjon på stedet når reisen med motorvognen ikke kan fortsette.

Etter avtale med selskapet kan merutgifter til overnatting dekkes, når motorvognen repareres på stedet innen rimelig tid.

Sikredes bil havarerte på kjøretur gjennom Tyskland den 24.8.19. Sikrede kontaktet selskapet via bilberger (F) for hjelp. Bilen ble først fraktet til et verksted, hvor det oppstod forsinkelser.

F ga følgende informasjon til selskapet på e-post den 2.9.19:

Hei, denne kunden fikk motorstopp i Tyskland den 24.08.2019 og bilen står i dag på verksted: (...) Kunden er hjemme (...) og spør oss om det går an å få leiebil for å komme seg til og fra jobb imens kundes bil er på verksted.

i tillegg har vi fått beskjed fra verksted i Tyskland om at de ikke kan reparere bilen så vi lurte på om dere dekker hjemtransport av bilen slik at den kan bli reparert i Norge (hvis ikke kan vi spørre vår partner om å ta bilen til et annet verksted i Tyskland).

Selskapet svarte følgende til F:

Det er delkasko på bilen, og vi dekker da kun hjemreise til alle som var med, og reise tilbake til verksted for en person. Vi dekker verken hjemtransport av bilen eller leiebil, men kan dekke videretransport til annet verksted, eller transport til biloppbugger hvis reparasjon ikke er lønnsom.

Bilen ble fraktet videre til et annet verksted, hvor sikrede ble informert om at det kostet 600 Euro kun å få stilt en diagnose. På dette verkstedet opplevde sikrede i tillegg store språkproblemer.

Selskapet opplyste følgende til F den 24.9.19:

Bilen står på verksted nr. 2, et verksted som kan reparere bilen og som har tid til det, og vi dekker da kun reise tilbake til verksted.

Vi dekker verken reparasjon eller diagnose, men kunden må i det minste få et prisoverslag, og det kjapt.

Jeg/vi kan heller ikke fransk, og vi kan ikke følge opp reparasjon av mekanisk havari som ikke er dekket hos oss.

Vi foreslår at verksted forteller hva diagnose kan koste og om det vil bli trukket fra ved reparasjon, og at kunden bekrefter det (...)

Hvis han selv ordner hjemtransport dekker vi kun ca. 2.000 til 3.000 kr. tilsvarende reise tilbake til verksted.

Sikrede ville til slutt ha bilen fraktet videre til et tredje verksted, som lå 216 km unna. Selskapet svarte følgende pr. e-post:

Vi kan meget unntaksvis dekke diagnose 41 Euro, som good will fra vår side og for å slippe mer frem og tilbake. Men transport til (stedsnavn) (216 km på Google maps) er uaktuelt.

Sikrede ordnet til slutt selv transport av bilen til et fjerde verksted som lå lenger unna enn verksted nr. to.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 27.9.19.

Sikrede krever erstatning for kostnader til reparasjon av bilen og til å frakte bilen til det siste verkstedet. Sikrede viser til at det har vært mye forsinkelser i denne saken og anfører at F oppfordret henne til å bruke egne midler og lovet refusjon av utleggene. Sikrede hevder å ha lagt ut til sammen 1 600 Euro etter oppfordring fra F. Selskapet må være bundet av Fs løfter om refusjon.

Selskapet avviser ansvar og anfører at utgiftene ikke er omfattet av forsikringen. Ifølge forsikringsbeviset har sikrede tegnet delkaskoforsikring som ikke omfatter reparasjon av bilen. F har hele veien vært klare på at det kun er berging som dekkes, og at reparasjonen av bilen er en sak mellom sikrede og verkstedene. Selskapet har dekket transport av bilen til nærmeste verksted, noe videretransport av bilen, fly hjem til Norge samt hotellopphold. Selskapet har også tilbudt seg å gå utenfor vilkårene og betale for diagnostisering av bilen for å finne ut hva som var galt, men hørte ikke noe fra sikrede ang. dette. Sikrede ønsket heller at bilen skulle transporteres til et annet verksted. Saken har blitt løst i henhold til forsikringsvilkårene, og sikrede har ikke krav på å få dekket ytterligere kostnader.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til reparasjon og transport av bil.

Ifølge sikredes forsikringsbevis har hun tegnet delkaskoforsikring, som etter vilkårenes pkt. 3.2.1 omfattes følgende skader:

3.2.1 Delkasko

Delkaskoforsikringen dekker skade ved:

- brann, lynnedslag, kortslutning og eksplosjon
- tyveri og forsøk på tyveri
- bruddskade på motorvognens utvendige glassruter
- veihjelp dekkes når motorvogn blir utsatt for skade, tyveri eller driftsstans. Se vilkårenes pkt. 9.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at skaden på bilen skyldtes noen av de hendelsene som er angitt her. Diagnostisering av skaden er en del av reparasjonen og er derfor ikke omfattet av forsikringen utover det selskapet allerede har betalt.

Iht. vilkårenes pkt. 9 "veihjelp" dekkes:

9. Vei hjelp

9.1 Berging og tauing

Selskapet dekker utgifter til berging og tauing av motorvogn og tilhenger til nærmeste verksted i de tilfeller som er angitt i vilkårenes pkt. 3.2.1. Eller, hvis det er rimeligere, reparasjon på stedet når reisen med motorvognen ikke kan fortsette.

Etter avtale med selskapet kan merutgifter til overnatting dekkes, når motorvognen repareres på stedet innen rimelig tid.

Selskapet har dekket transport av bilen til nærmeste verksted, noe videretransport av bilen, fly hjem til Norge samt hotellopphold. Etter vilkårene dekkes transport til nærmeste verksted. Vilkaene gir ikke grunnlag for dekning av videretransport.

Etter vilkaene dekkes ogsa reparasjon pa stedet hvis dette er rimeligere enn transport til verkstedet. Det er imidlertid ikke dokumentert at dette er tilfellet her.

Sikrede anfører at F har bekreftet dekning av reparasjon og transport. Ut fra den dokumentasjon som er fremlagt for nemnda har F opplyst at det kun er berging som dekkes, jf. følgende utdrag fra F sin logg:

02.09.2019 15:33

(...)

Kommentar Inn kunde - Hun lurer på hva som skjer med bilen.

Informerer om mailen fra DNB tidligere i dag.

Når jeg også sier at dette kan bli kostbart så det er mulig det beste er å vrake bilen så sier hun at den skal fikses og det skal forsikringen betale for.

Informerer da om at siden det kun er delkasko på bilen så dekker forsikringen kun veihjelp og ikke noe annet.

Nemnda kan ikke se at det er dokumentert at F har bekreftet dekning av forskjellige utgifter. Forsinkelsene sikrede viser til blir et forhold mellom sikrede og det aktuelle verkstedet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).