

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-330

9.4.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Kostnader til bilberging – bindende dekningstilsagn?

Sikrede mottok etter et uhell med sin bil faktura for berging av bilen. Sikrede krevde kostnadene til bergingen dekket av selskapet, som avviste kravet fordi sikrede kun hadde ansvarsforsikring og ikke delkasko eller kaskodekning. Sikrede mente selskapet var ansvarlig bl.a. fordi selskapet hadde bedt ham sende inn skademelding og fordi selskapet uriktig hadde begrunnet avslaget med at han selv hadde rekvirert bilbergingen. Nemnda kom til at sikrede ikke kunne kreve kostnadene til bergingen dekket av selskapet, herunder at det ikke var dokumentert at selskapet hadde gitt sikrede et bindende dekningstilsagn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 069

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av kostnader til bilberging, herunder om selskapet har gitt et bindende dekningstilsagn.

Ifølge sikredes forsikringsbevis har han ansvarsforsikring for bilen.

Sikredes bil punkterte og havnet i autovernet 8.6.20. Etter dette mottok sikrede en faktura datert 12.6.20 på kr 4 069 inkl. mva. fra bilbergingsselskapet som hentet bilen.

Sikrede meldte skaden til selskapet pr. telefon 22.6.20 med krav om dekning for bergingen. Sikrede skal ha opplyst at det var politiet som bestilte bergingen, og at han ikke hadde vært delaktig i dette selv.

Selskapet avsto sikredes krav i brev av 26.6.20 med henvisning til at han hadde ansvarsdekning, som ikke dekket skader på eget kjøretøy eller veihjelp. Selskapet skrev også følgende:

Informasjon fra politiet sier: "Kunden ringte selv inn til politiet for å få rekvirert veihjelp". Dette er det samme som om du selv skulle bedt en berger om å frakte kjøretøyet vekk etter et trafikkuhell.

Ut fra de opplysningene vi har om skaden, er den ikke dekket av forsikringen og erstatning kan derfor ikke utbetales.

Sikrede påklaget selskapets avslag den 26.6.20 og viste til følgende:

Jeg ringte inn for å få info om hvordan jeg skal melde inn skadesaken hvor politiet rekvirerte berging av ..bilen.. den 08.06.20 da den ikke lenger er forsikret i det digitale systemet. Jeg ble da på stående fot fortalt at selskapet ikke dekket bergingen. Jeg var ikke enig, og etter at hun tok en samtale med hennes faglige ansvarlige fikk jeg medhold og skulle etter avtale sende inn faktura og skaderapport.

Hun ringer meg dagen etter og sier selskapet ikke dekker likevel, da hun mente politiet "ringte for bilfører".

Jeg snakket deretter med politivakten i D. som aldri hadde hørt om at noen får problemer med forsikringen etter at politiet rekvirerer berging. Det er politiet som har rekvirert bergingen, bilen måtte flyttes av trafikale årsaker.

Avslaget ble ikke loggført digitalt. Jeg klaget på avslaget. Jeg regner med dere har tilgang til å se dette.

Jeg får så skriftlig avslag på klagen. Her kan nevnes at påstanden "Informasjon fra politiet sier: "Kunden ringte selv inn til politiet for å få rekvirert veihjelp" i avslaget er direkte feil, og jeg har to vitner som kan bekrefte dette (Bilfører og passasjer).

Selskapets kundeombud opprettholdt selskapets avslag i brev av 8.7.20 og viste til følgende:

Du fortalte oss at det var politiet som hadde bestilt bergingen, og at du ikke hadde vært delaktig i dette selv.

Saksbehandler undersøkte deretter med politiet og fikk tilbakemelding fra dem om at det i loggen stod at bilen din stod i autovernet og at det var knekt. Vegtrafikksentralen hadde fått info om bilen din. Fører av bilen ba politiet om å ringe berging fra Viking og at det stod tydelig i saken hos politiet: "Bileier har bedt politiet om å rekvirere transport av bilen". Politiet sier det er som en privat bilberging.

Saksbehandler kontaktet deg og informerte om at det blir fullt avslag og at du ikke har dekning for dette i din forsikring.

....

I denne saken har du hatt bilberging på bilen din. For å få dekket berging/veihjelp må man ha minst en Delkasko-forsikring. Her har du valgt den minste dekningen, Bil Ansvar, og har dermed ikke krav på å få dekket bergingen i henhold til din avtale med oss.

Av klagen fremgår det at du anfører at du ble lovet dekning etter først å ha fått avslag på grunn av at forsikringen ikke dekker redning. Ved gjennomgang av saken har Kundeombudet dessverre ikke funnet informasjon som bekrefter denne anførselen. Loggen på saken indikerer ikke på noen måte at det er gitt dekningsbekreftelse, noe saksbehandler også avviser.

Videre fremgår det av klagen at du mener politiets logg er feil, at du aldri ba politiet om å fjerne bilen. Du opplyser at fører og passasjer kan bevitne dette. Det er imidlertid vanskelig for Kundeombudet å se bort fra politiets logg, som bevismessig må tillegges stor vekt da den bygger på opplysninger gitt på skadetidspunktet og tiden rett etter.

Uavhengig av hvilke opplysninger og anmodninger du ga til politiet, kan vi ikke se at ansvaret for å bekoste fjerning av bilen skal påhvile andre enn bileier. ...

Sikrede innsendte 29.7.21 klage til Finansklagenemnda, og selskapet innsendte 26.8.20 tilsvarende til klagen.

Sikrede innsendte ytterligere kommentarer i anledning klagen 1.3.21 og han viste da til en e-post han hadde mottatt 18.9.20 fra en politioverbetjent hvor det sto:

Jeg har undersøkt med innsatsleder som var på stedet. Han kan bekrefte at bilen sto til hinder for trafikken. Siden bilen ikke var kjørbart besluttet han at det måtte rekvireres bergingsbil for å få bilen ut av veien.

Sikrede krever dekning for bilberging og anfører at berging av bilen var rekvirert av politiet, og ikke av sikrede, samt at bilen stod midt i kjørefeltet og måtte flyttes av trafikale årsaker. Fører av bilen samtykket til berging av bilen, men politiet ville uavhengig av hans samtykke bestilt berging av bilen siden den forårsaket trafikale problemer.

Sikrede var ikke selv tilstede ved uhellet, og ble ikke på noe tidspunkt kontaktet angående berging av bilen. Da han kom til bilen dagen etter, måtte han igjen rekvirere berging til et ønskelig sted betalt av ham selv. Han hevder at han, etter først å ha blitt fortalt at selskapet ikke hadde et ansvar etter politiets bilberging, likevel fikk medhold etter at saksbehandler hadde snakket med sin overordnede, og han ble bedt om å sende inn skademelding. Han påpeker at han ikke ser på dette som et "bindende dekningstilsagn", men som en intensjon om at selskapet hadde et ansvar når politiet rekvirerte bergingen, og at selskapet vil dekke dette når dokumentasjonen forelå. Sikrede stiller spørsmål ved hvorfor han ellers skulle sende inn skademelding. Sikrede mener selskapets senere avslag begrunnet med at "kunde ringte politiet for å få rekvirert veihjelp", er fantasifull og ikke sann. Han opplyser at bilfører ringte politiet fordi det er det rette å gjøre ved et

trafikkuhell, og at politiet rekvirerte berging fordi bilen stod trafikkfarlig til. Sikrede viser til at saksbehandler ikke var interessert i at han hadde to vitner (bilfører og passasjer) som kunne motbevise saksbehandlers påstand. Videre viser sikrede til at politiets innsatsleder på ulykkesstedet har dokumenterte hans påstand, at dette ble oversendt saksbehandler 24.9.20, men ikke hensyntatt.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har delkaskoforsikring som ville dekket bilberging. Sikrede har valgt den minst omfattende dekningen, Bil Ansvar, som ikke dekker bilberging. Selskapet finner ikke informasjon i saken som bekrefter sikredes anførsel om at han er lovet dekning etter først å ha fått avslag fordi forsikringen ikke dekker redning. Selskapet viser til at loggen på saken ikke på noen måte indikerer at det er gitt dekningsbekreftelse, noe saksbehandleren også avviser.

Selskapet kan ikke se bort fra politiets logg selv om sikrede anfører at den er feil, og at de ikke ba politiet om å fjerne bilen. Loggen må bevismessig tillegges stor vekt fordi den bygger på opplysninger gitt på skadetidspunktet og tiden rett etter.

Uavhengig av hvilke opplysninger og anmodninger sikrede ga til politiet, mener selskapet at ansvaret for å bekoste fjerning av bilen ikke skal påhvile andre enn bileier. Det er ikke fremlagt opplysninger i saken som tilsier at redningen skal dekkes av bilens forsikring. Selskapet viser til at det foreligger logg på at sikrede selv ringte til politiet og ba de sende en bergingsbil, og at sikrede har fått tilsendt faktura for bergingen direkte.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til bilberging.

Sikrede har ansvarsforsikring, som dekker sikredes erstatningsansvar overfor tredjemann. En slik forsikring omfatter ikke utgifter til bilberging, som er en redningskostnad under en kaskoforsikring/delkaskoforsikring.

Sikrede anfører at selskapet har gitt tilsagn om dekning. I brev av 26.6.20 skriver selskapet følgende:

Informasjon fra politiet sier: "Kunden ringte selv inn til politiet for å få rekvirert veihjelp". Dette er det samme som om du selv skulle bedt en berger om å frakte kjøretøyet vekk etter et trafikkuhell.

Ut fra de opplysningene vi har om skaden, er den ikke dekket av forsikringen og erstatning kan derfor ikke utbetales.

Nemnda kan ikke se at dette gir grunnlag for noe tilsagn om dekning. Sikrede viser til muntlig informasjon fra saksbehandler, men dette bestrides av saksbehandler og er ikke ytterligere dokumentert. Nemnda kan derfor ikke legge sikredes påstand om dette til grunn.

Sikrede anfører at omkostningene må dekkes fordi det var politiet som rekvirerte bergingen. Nemnda kan ikke se at dette har noen betydning. Det dreier seg om berging av sikredes bil, og omkostninger til slik berging skal dekkes av sikrede som eier av bilen. Det dreier seg uansett ikke om et erstatningsansvar for skade påført andre, men en utgift sikrede er ansvarlig for.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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