

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-313

30.3.2022

Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig

Motorvogn

Skade på dekk/felg dekket under delkaskoforsikring? – manglende informasjon om vilkår?

Sikredes dekk ble skadet under en reise til Spania. Selskapet avslo sikredes krav da sikrede kun var omfattet av en delkaskoforsikring. Sikrede var uenig og mente at selskapet var ansvarlig grunnet manglende informasjon om vilkår, herunder medlemskap i Falck som ga rett til "Hjemtransport av havarert kjøretøy dersom reparasjon ikke kan påbegynnes innen rimelig tid". Sikrede anførte at dersom han hadde vært kjent med dette, ville han ha sluppet utgiftene til et helt nytt dekksett, idet han ville ha kontaktet Falck for bistand. Selskapet opprettholdt sitt standpunkt og viste til at sikrede hadde fått oversendt alle forsikringsvilkårene ved hver fornyelse, herunder vilkårene for hans Falck medlemskap. Nemnda kom til at selskapet ikke var ansvarlig for sikredes utgifter.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 13 000

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om sikrede har krav på dekning av utgifter til fire dekk under bilforsikringen, herunder om selskapet er ansvarlig på grunn av manglende informasjon om vilkår.

Det følger av sikredes forsikringsbevis at han har delkaskoforsikring og av forsikringens vilkårspkt. 4.3 at denne forsikringen dekker følgende:

I tillegg til ansvar dekkes:

- skade ved brann, lynnedslag og eksplosjon Kortslutning og annen opphetning som ikke fører til åpen ild, ansees ikke som brann.
- skade ved tyveri, forsøk på tyveri og hæverk i forbindelse med dette. Det anses ikke som tyveri om den skyldige tilhører sikredes husstand.
- bruddskade på kjøretøyets utvendige glassruter (herunder takluke av glass/pleksiglass og glasstak). Bruddskade glass i lykt og speil er unntatt. Erstatningen er begrenset til 50 % av kjøretøyets gjenanskaffelsesverdi umiddelbart for skaden inntraff. Det er en betingelse for rett til erstatning at glassruten skiftes. Ved reparasjon av glassrute er erstatningen begrenset til kr 750. Begrensningen gjelder selv om flere skader repareres samtidig.

Medlemskap i Falck Redning AS omfatter bl.a.:

- Assistanse på veien
- Assistanse på hjemmeadresse
- Hjemtransport av havarert/stjålet kjøretøy
- Hjemreise etter havari/tyveri av kjøretøy

Det følger videre av Falcks vilkår § 1 at medlemskapet bl.a. omfatter:

[....]

c) Hjemtransport av havarert kjøretøy dersom reparasjon ikke kan påbegynnes innen rimelig tid, eller hjemkjøring av kjøretøy etter større reparasjoner. Dette forutsetter at avstanden fra det gitte stedet er mer

enn 100 km fra kundens bostedsadresse. Utgifter til drivstoff, ferge, bomavgifter etc. må dekkes av kunden som om hjemreisen var forløpt normalt. Er kjøretøyet totalskadet eller hvis reparasjonsomkostningene overstiger kjøretøyetets verdi, begrenses Falcks ansvar for hjemtransport tilsvarende kostnader ved eventuell kondemnering.

[....]

g) Formidling av reservedeler til mindre reparasjoner hvis disse ikke kan skaffes på stedet. I slike tilfeller vil Falck søke å skaffe reservedeler og besørge disse til den oppgitte adresse. Regning på deler og fraktkostnader må dekkes av rekvirenten i sin helhet. Falck påtar seg ikke noe ansvar for uforskyldte forsinkelser - enten årsaken er rekvirentens mangelfulle opplysninger, vanskeligheter med å få tak i reservedeler - eller uforskyldt trafikk- eller forsendelsesvansker.

[....]

All hjelp til kjøretøy og personer, både i Norge og i utlandet, skal avtales gjennom Falcks vaksentral. Det samme gjelder utgifter. Om tilbakebetaling av utgifter skal gjøres, må gyldige kvitteringer være mottatt hos Falck senest 60 dager etter hendelsen.

Sikredes ene bildekk mistet luft da han 23.10.21 kjørte i Tyskland. Han fikk via Falck redning på stedet. Sikrede var i telefonisk kontakt med Falck to ganger 23.10.21, først da han fikk assistansen og så senere med spørsmål om overnattingsted. Sikrede skal så ha kontaktet Falck på nytt 25.10.21 fra Frankrike og informert om samme problemer med at det lakk luft fra hjulet, og at han da hadde skiftet til reservedekk. Falck åpnet ikke ny sak, men avtalte at sikrede tok kontakt med et dekkverksted 26.10.21. Sikrede tok 26.10.21 telefonisk kontakt med sitt forsikringselskap (heretter kalt selskapet) som opplyste at sikrede hadde delkaskoforsikring, og at tauing fra motorvei til verksted var inkludert.

Sikrede meldte 2.11.21 skaden til selskapet som en sak om "*Redning/bilberging*" med skadedato 23.10.21 og sendte en nærmere redegjørelse for hendelsen sammen med kvittering for dekk og hotellovernattinger. Bilberger i Tyskland hadde gitt beskjed om at han ikke kunne kjøre lenger enn til neste by med nøddekket, og i samtale med Falck hadde han avtalt at han skulle ta inn på hotell for å vente på at dekkverksteder åpnet mandag 25.10.21. Sikrede skiftet mandagen dekket for egen regning og fortsatte mot Spania. På grensen til Frankrike oppdaget han at dekket lakk luft, og på dekkverksted i Chaumont fikk han beskjed om at felgen var sprukket. Nøddekket ble da satt på igjen, og sikrede kjørte til Dijon hvor det var flere muligheter for å få tak i ny felg. I ny samtale med Falck 25.10.21 ble det avtalt at han skulle overnatte på hotell i Dijon og prøve å løse problemet dagen etter. Falck tilbød å bestille bilberging på nytt, men sikrede valgte å kjøre til Dijon for å ikke strande langs motorveien i ny lang tid. Sikrede oppsøkte 26.10.21 mange dekkbutikker og biloppfuggerier, men fordi ny felg var bestillingsvare og han måtte ha ventet i mange dager, fant han i stedet en forhandler som kunne sette på fire nye dekk. Før han satt på nye dekk kontaktet han selskapet med spørsmål om hvilke muligheter han hadde. Fra sikredes redegjørelse hitsettes:

rådgiver hos dere klargjorde noe jeg var meget klar over, jeg hadde ikke kaskoforsikring så her var det ikke hjelp å få. Jeg hadde kun muligheter til få hjelp av type transport til verksted og ikke noe annet. Kanskje overnatting etter avtale med Falck, jeg har lastet ned vilkårene for forsikringen i dag og det jeg ble presentert fra dere er ikke hele sannheten. Ser det står at hjemtransport er ett alternativ, se det jeg har streket under. Hvorfor kom ikke dette opp som ett alternativ når jeg ringte dere? [....]

Ikke nok med at jeg måtte betale 13000,- for nytt komplett sett med hjul, for å kunne fortsette lovlig. Jeg hadde selvsagt ikke plass til å ta med meg det gamle settet med hjul videre. Dette er en trang cabriolet, så med en bag og en koffert så er bilen full.

Hvorfor fikk jeg ikke dette som ett alternativ og kunne ha beholdt det spesialtilpassede hjulsettet på bilen, hvor jeg til egen kostnad kunne ha bestilt rett hjul i Norge? [....]

[....]

Fordi sikrede hadde meldt inn skaden som en redningsskade og kun hadde delkasko, kontaktet selskapet 18.11.21 Falck og sendte sikredes dokumenter dit. Sikrede hadde etter det en dialog med Falck, som bl.a. skrev til sikrede 21.11.21 at det hadde forståelse for at sikrede tok

avgjørelsen han gjorde. Falck påpekte imidlertid at man uansett måtte reparere til en noenlunde tilsvarende kostnad, og at avgjørelsen ble tatt uten samråd med Falck.

Sikrede var uenig og skrev til Falck i november og desember 2021 at hans utgift kun skulle ha vært ett nytt dekk eller reparert felg, og ikke innkjøp av et komplett dekksett. Vedrørende det forhold at Falck hadde foreslått bilberging for at sikrede skulle unngå å kjøre på nøddekk, så viste sikrede til at utfallet ville blitt det samme, dvs. bestilling og transport av bil senere.

Falck opplyste til sikrede 7.12.21 at det ikke hadde registrert ny sak da sikrede ringte fra Frankrike 25.10.21 fordi det hadde blitt avtalt at han selv skulle kontakte verksted første virkedag. Falck ville refundere utgifter til overnatting, men vedrørende sikredes misnøye med hjelp fra verksteder, så påpekte Falck at det ikke ble informert om det, slik at det ikke kunne kommentere hans utfordring med å finne et verksted i Frankrike som lagerførte et tilsvarende dekk. Utfordringen med at sikrede ikke fikk plass til de andre dekkene var noe Falck kunne ha bistått med å løse dersom det hadde blitt informert om det. Falck viste også til at sikrede ikke kontaktet Falck vedrørende ventetiden på spesialdekket, og at det derfor ikke kunne tilby bistand rundt det.

Sikrede hadde i desember 2021 også korrespondanse med selskapet, og selskapet opplyste 14.12.21 bl.a. at:

[....]

Den 26. oktober tok du kontakt med ..selskapet.. for å få råd fra oss, og det er dessverre uklart hvem du snakket med, men ifølge deg henviste kundesrådgiver du snakket med hos ..selskapet.. til at du hadde delkasko og måtte ta kontakt med Falck som er vår samarbeidspartner når det gjelder redning. Dette er også i henhold til vår interne rutine, da Falck håndterer redningsoppdrag fullt ut for oss.

[.....]. Du viser til at vår kundesrådgiver burde informert deg om hjemtransport av skadet kjøretøy. Det er gitte forutsetninger vedr hjemtransport, se utklipp fra veihjelpsavtalen din med Falck og skal avtales med Falck vaksentral som tar en vurdering i hvert enkelt tilfelle.

[...]

Sikrede klaget 14.12.21 og 15.12.21 på manglende informasjon fra selskapets rådgiver i telefonsamtalen 26.10.21 vedrørende vilkårene for dekning og for ansvarsforholdene mellom selskapet og Falck. Sikrede påpekte at han ikke fikk beskjed om å kontakte Falck på nytt, og vedrørende bestillingstiden for ny felg klaget sikrede på at han ikke fikk informasjon om vilkåret om *"Hjemtransport av kjøretøy når reparasjon ikke kan påbegynnes innen rimelig tid"*.

Sikrede sendte 25.1.22 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede har i det vesentlige anført at da han ringte selskapet for å sjekke forsikringsvilkårene, da han var i Frankrike og måtte velge om han skulle kjøpe fire nye dekk og felger, så fikk han kun informasjon om at han hadde delkasko, og at tauing fra motorvei til verksted var inkludert. Sikrede viser til at han først fikk logget seg inn og sjekket vilkårene da han kom til Spania, og at han da leste om punkter om transport og bestilling av deler underveis, noe han ikke hadde fått opplyst om. Sikrede viser til at han ikke fikk opplyst at det var Falck som var de rette å prate med og hevder han ville ringt Falck om han hadde visst det, da han allerede hadde fått hjelp av dem to ganger på turen. Sikrede hevder saken har kostet ham ca. kr 13 500 i nytt dekksett, og at det ville ha kostet ham ytterligere kr 25 000 om han skulle ha anskaffet tilsvarende dekksett som han reiste fra Norge med. Sikrede mener selskapet skulle ha loggført samtalen 26.10.21, samt at hans utgifter hovedsakelig skyldes selskapets ufullstendige informasjon om vilkår og hvem han skulle kontakte.

Sikrede påpeker at Falck først 25.1.22 betalte for hotellovernattingene, og at det er merkelig at Falck ikke kontaktet ham underveis i Tyskland, i Frankrike eller i etterkant, siden de visste hvilke problemer han hadde. Han var innom 70–100 bil- og dekkverksteder/opphøggere for å få hjelp.

Sikrede opplyser at han fortalte Falck at han var sliten og lei på grunn av diabetes, medisiner, manglende hvile og mat, men at Falck ga uttrykk for at det var mye jobb å starte en ny sak. Dersom de skulle igangsette ny sak måtte sikrede vente noen timer på nytt langs motorveien, og han valgte derfor å fortsette til hotell i Frankrike på nøddekket.

Sikrede påpeker at trøbbel med ett hjul er like viktig som om motoren eller bremsen hadde sviktet, at feilen ligger hos både Falck og selskapet, og at de derfor må dekke utgiftene til ett dekksett selv om han hadde delkasko. Sikrede mener det ikke spiller noen rolle om leveransen på nytt dekk var fire dager, 14 dager eller en måned. Dersom han hadde fått opplyst om forsikringsvilkåret om hjemtransport etter reparasjon, så hadde han bedt Falck lage ny sak og taue bilen til et verksted. Han påpeker at hjemtransport av bil etter reparasjon og person ville ha kostet vesentlig mer enn ett dekksett, og han opprettholder krav om ca. kr 13 000 i refusjon for nytt dekksett.

Selskapet har i det vesentlige anført at det henviste sikrede til Falck da han tok kontakt 26.10.21, idet Falck bistår selskapet med bilberging. Dette er rutinen til selskapet når det mottar henvendelser i forbindelse med veihjelp, og det skriver da kun memo hvis det lager spesielle avtaler utover dette, noe som ikke ble gjort i dette tilfelle. Selskapet opplyser at det ikke går inn i saker hvor kunden ikke har dekning for eventuelle skader, at sikrede hadde tegnet delkasko, og at det allerede var registrert et redningsoppdrag hos Falck. Selskapet viser til at sikrede 2.11.21 meldt inn en redning/bilberging med skadedato 23.10.21, at saken ikke ble oversendt saksbehandler før 18.11.21, og at sikrede da fikk beskjed om at Falck behandler alle redningsskader.

Siden sikrede hadde delkasko av slo selskapet kravet på fire nye dekk. Selskapet viser til at sikrede via forsikringsavtalen har medlemskap hos Falck Redning AS, som er selskapets samarbeidspartner på bilberging. Dette fremgår av forsikringsvilkårenes pkt. 4.3, og ifølge selskapet er disse vilkårene sendt sikrede sammen med vilkårene for hans Falck medlemskap ved hver fornyelse, siste gjeldende fra 11.4.21. Da sikrede kontaktet selskapet 10.1.21 vedrørende manglende innbetaling fra Falck for hotellovernattinger, så kontaktet selskapet Falck, som beklaget dette. Selskapet mener både selskapet og Falck har erstattet det sikrede har krav på i henhold til vilkårene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning for utgifter til nye dekk.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Spørsmålet i saken er om du har krav på dekning under din bilforsikring for utgifter til 4 bildekk.

Sekretariatet vil vise til at du kun har krav på dekning av skader som er omfattet av forsikringsvilkårene. Videre vil sekretariatet vise til at det er du som forsikringstaker/sikrede, som har bevisbyrden for at det i det enkelte tilfelle har oppstått en dekningsmessig skade som faller inn under vilkårene. Dette følger av Finansklagenemndas praksis i tilsvarende saker. Det kan f.eks. vises til nemndas avgjørelse i FinKN 2012-595 hvor nemnda uttalte følgende:

Det er sikker praksis at det er sikrede som må dokumentere at skaden skyldes slike forhold som selskapet i henhold til vilkårene svarer for.

Det følger av din forsikringsavtale pkt. 4.3 at du har delkaskoforsikring som dekker følgende:

I tillegg til ansvar dekkes:

- skade ved brann, lynnedslag og eksplosjon Kortslutning og annen opphetning som ikke fører til åpen ild, ansees ikke som brann.
- skade ved tyveri, forsøk på tyveri og hæverk i forbindelse med dette. Det anses ikke som tyveri om den skyldige tilhører sikredes husstand.
- bruddskade på kjøretøyets utvendige glassruter (herunder takluke av glass/pleksiglass og glasstak). Bruddskade glass i lykt og speil er unntatt. Erstatningen er begrenset til

50 % av kjøretøyets gjenanskaffelsesverdi umiddelbart for skaden inntraff. Det er en betingelse for rett til erstatning at glassruten skiftes. Ved reparasjon av glassrute er erstatningen begrenset til kr 750. Begrensningen gjelder selv om flere skader repareres samtidig.

Medlemskap i Falck Redning AS omfatter bl.a.:

- Assistanse på veien
- Assistanse på hjemmeadresse
- Hjemtransport av havarert/stjålet kjøretøy
- Hjemreise etter havari/tyveri av kjøretøy

Det følger av de ovennevnte vilkår at skaden på dekket/felgen ikke er omfattet av din delkaskoforsikring, idet skaden ikke har en av de skadeårsakene som er nevnt i vilkårene.

Du hevder imidlertid at selskapet likevel må være ansvarlig for utgiftene du har hatt til kjøp av 4 nye dekk på grunn av manglende informasjon gitt av selskapets rådgiver 26.10.21. Du hevder du skulle fått informasjon om dekningen og vilkårene som fulgte av medlemskapet i Falck Redning om bl.a. "hjemtransport av havarert/stjålet kjøretøy" og at du da ville unngått utgiftene til 4 nye dekk med ca. kr 13 000.

Det følger av Falcks vilkår § 1 at medlemskapet bl.a. omfatter:

[....]

c) Hjemtransport av havarert kjøretøy dersom reparasjon ikke kan påbegynnes innen rimelig tid, eller hjemkjøring av kjøretøy etter større reparasjoner. Dette forutsetter at avstanden fra det gitte stedet er mer enn 100 km fra kundens bostedsadresse. Utgifter til drivstoff, ferge, bomavgifter etc. må dekkes av kunden som om hjemreisen var forløpt normalt. Er kjøretøyet totalskadet eller hvis reparasjonsomkostningene overstiger kjøretøyets verdi, begrenses Falcks ansvar for hjemtransport tilsvarende kostnader ved eventuell kondemnering.

[....]

g) Formidling av reservedeler til mindre reparasjoner hvis disse ikke kan skaffes på stedet. I slike tilfeller vil Falck søke å skaffe reservedeler og besørge disse til den oppgitte adresse. Regning på deler og fraktkostnader må dekkes av rekvirenten i sin helhet. Falck påtar seg ikke noe ansvar for uforskyldte forsinkelser - enten årsaken er rekvirentens mangelfulle opplysninger, vanskeligheter med å få tak i reservedeler - eller uforskyldt trafikk- eller forsendelsesvansker.

[....]

All hjelp til kjøretøy og personer, både i Norge og i utlandet, skal avtales gjennom Falcks vaksentral. Det samme gjelder utgifter. Om tilbakebetaling av utgifter skal gjøres, må gyldige kvitteringer være mottatt hos Falck senest 60 dager etter hendelsen.

Det fremstår noe uklart for sekretariatet hva som ble sagt i telefonsamtalen mellom deg og selskapets rådgiver 26.10.21, idet det ikke er fremlagt noen dokumentasjon for samtalen. Selskapet har opplyst at samtalen ikke ble loggført, men at det ut fra dine opplysninger har lagt til grunn at du ble informert av kunderådgiver om at du hadde delkasko og måtte ta kontakt med Falck som var selskapets samarbeidspartner når det gjaldt redning, noe som var i henhold til selskapets interne rutine. Du hevder imidlertid at du ikke ble informert om at du skulle kontakte Falck og at du ikke ville hatt utgiftene på ca. kr 13 000 til 4 nye dekk dersom du hadde fått denne informasjonen og blitt informert om Falcks vilkår.

Sekretariatet anser det for uheldig dersom du ikke ble informert om at du skulle ta kontakt med Falck da du 26.10.21 ba selskapet om informasjon om din forsikringsdekning. Sekretariatet kan imidlertid likevel ikke se at dette gjør selskapet ansvarlig for dine utgifter som følge av manglende informasjon. Sekretariatet gjør oppmerksom på at du selv er ansvarlig for å lese din forsikringsavtale og gjør deg kjent med hvilke dekninger du har i henhold til dine avtalevilkår. Sekretariatet vil for øvrig bemerke at det følger av sakens opplysninger at du var godt kjent med at din delkaskoforsikring omfattet medlemskap i Falck, siden du allerede hadde vært i kontakt med Falck tre ganger i løpet av de siste dagene. Vi legger også til grunn at du hadde fått tilsendt Falcks vilkår da nye forsikringsdokumenter ble utstedt 11.3.21 ved fornyelse av din forsikringsavtale. I Falcks vilkår fremgår det dessuten med uthevet skrift at *"All hjelp til kjøretøy og personer, både i Norge og i utlandet, skal avtales gjennom Falcks vaksentral. Det samme gjelder utgifter. ..."*

Sekretariatet vil for ordens skyld bemerke at det uansett ikke kan se at du har dokumentert at reparasjonen ikke kunne påbegynnes innen rimelig tid, jf. Falcks vilkår § 1 bokstav c vedrørende hjemtransport av havarert

kjøretøy. Det vises i denne forbindelse til at du i din skademelding til selskapet 2.11.21 opplyste at det var bestillingsvare og at du nok måtte vente flere dager, men at du så senere overfor Falck har opplyst at det var en ventetid på 14 dager. Videre vil vi bemerke at dersom du i henhold til vilkårene hadde kontaktet Falcks vaksentral, så ville Falck kunne ha bistått deg med å skaffet til veie aktuelle dekk/felg, jf. vilkår § 1 bokstav g.

Hva gjelder dine anførsler knyttet til selskapets oppfølging av saken, samt dialogen med dere, bemerkes det at Finansklagenemndas oppgave er å vurdere selskapets behandling av saker ut fra gjeldende lovverk. Vi har ikke mulighet til å vurdere selskapets kundeservice knyttet til god/dårlig kundeservice, lang saksbehandlingstid osv. Vedrørende ditt krav på dekning av hotellovernattinger, så legger vi til grunn at du nå har mottatt oppgjør fra dette av Falck.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Sikrede har i ettertid anført at det ikke kan spille noen rolle om leveransen på nytt dekk tok lang tid, og at hjemtransport av bil etter reparasjon ville ha kostet mer enn å dekke kostnadene for et dekksett. Ansvar for hjemtransport gjelder kun situasjoner hvor nytt dekk ikke kan påbegynnes innen rimelig tid, og da blir tidsperspektivet relevant. Det er heller ikke avgjørende etter vilkårene om kostnadene for hjemtransport er høyere enn å kjøpe nye dekk.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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