

Ankenævnet for Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102483:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring og redningsforsikring. I klageskema af 26/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Klage over SOS Internationals sagshåndtering
Sagsnr. ... 15-08-2024

Tak for din henvendelse og redegørelse over forløbet. Vi er kede af, at vi ikke har levet op til de forventninger, du har haft til vores service. Det er vigtigt for os, at vi kan evaluere vores indsats og forbedre vores arbejde, hvor det er nødvendigt. I din henvendelse har du flg. klagepunkter:

1. SOS International ville ikke stille en erstatningsbil til rådighed til din rejse til [udland1]
2. SOS International har sagt, at vi vil dække en værkstedsregning op til 10.000 kr.

Ud fra ovenstående stiller du følgende erstatningskrav:

3. 'Jeg kræver at de betaler for de regninger jeg havde til værkstedet på ca. [valuta] som ca. Er 5000 kr.'

Sagsresumé:

Hermed en kort tidslinje over relevante dele og samtaler i sagsforløbet:

D. 28/6 kontakter vi dig ca. kl. 10/10.30. Nedenstående er en log over samtalen:

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for det lovede beløb"

Klageren har i brev af 29/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Der jeg var på værksted i [udland2] fik jeg at vide at de først kunne lave den efter 2 uger fordi de havde ikke tid. jeg fik ikke at vide hvad der var galt med den. ikke før jeg kom til [udland1]. ingen tager på ferie i en bil som er i stykker. slet ikke med ... børn. den yngste ca. ... år og [barn] på ... år".

Selskabet har den 27/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Overordnet fastholder Lokal Forsikring, at vores samarbejdspartner, SOS International, har truffet en korrekt afgørelse i sagen, og at klager således ikke har krav på yderligere erstatning.

Sagsfremstilling

Indledningsvist beder vi ankenævnet bemærke, at sagen har været behandlet af vores samarbejdspartner, SOS International (herefter SOS). Sagen er opstået i forbindelse med klagers bilferie i sommeren 2024.

Klager har tegnet en kaskoforsikring på sin bil hos Lokal Forsikring og er omfattet af Rødt Kortordningen. Forsikringsbetingelserne er vedlagt som Bilag A.

Klager stiller krav om at få dækket reparationsudgiften for en ny turbo til hans bil for ca. 24.000 [valuta], svarende til ca. 5.000 danske kroner, som blev monteret på et værksted i [udland1].

I en afgørelse¹, sendt til klager d. 15. august 2024 afviste SOS, at kaskoforsikringen dækker reparationsudgiften.

Dette afvises med baggrund i forsikringsbetingelsernes pkt. 6.i., der lyder således:

'Forsikringen dækker IKKE udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen'

Klager blev i sagsforløbet hos SOS tilbudt 10.000 kr. i tilskud til sin videre rejse til [udland1] (mod fremvisning af kvitteringer, jf. bogføringsloven), da nedbruddet på bilen skete, mens klager befandt sig i [udland2]. Dette tilbud er i overensstemmelse med pkt. 5.b. i forsikringsvilkårene, der er formuleret således:

'Forsikringen dækker merudgifter til: Udlejningskøretøj til fortsat udlandsrejse efter forudgående aftale med SOS International a/s [...]

For køretøjer med en tilladt totalvægt t.o.m. 3.000 kg dækkes – i maksimalt 21 døgn under udlandsrejsen – leje af standardudrustet udlejningskøretøj, som pladmæssigt modsvarer eget køretøj.'

På grund af indførselsbegrænsning af erstatningsbiler til [udland1], kan SOS ikke hjælpe med at leje biler til indrejse i [udland1]. I stedet dækkes compensation til anden transportform, oftest fly. Her dækkes et beløb svarende til, hvad det ville have kostet at leje en erstatningsbil i 21 dage, jf. pkt. 5.b., som beskrevet ovenfor.

I det følgende anvendes i notaterne en lang række forkortelser, der er forklaret i nederste afsnit af denne redegørelse.

SOS's resumé over en samtale med klager den 28. juni ca. kl. 10.45 lyder:

Ankenævnet for Forsikring

3.

102483

28/06/2024 10:45:00

RI FT:

- info FT om indførselsbegr, info ingen EB kan køre fra [udland2] og ind i [udland1]
- Info FT at vi kan dække op til 10.000 DKK for vidererejse og HJRJ
- FT siger det kommer man ikke langt med
- Info FT jeg ved godt det ikke er en optimal løsning med indførselsgebr., er det det bedste vi kan tilbyde.
- info FT alternativt kan vi dække HO i den by de er indtil KT kan REP
- Vi bliver enige om at FT bliver en nat mere på HO i håb om at REP KT i dag eller snart

Den 28. juni lidt over 11 (dvs. kort efter ovenstående opkald) ringer klager igen til SOS og får den gang fat i omstillingen. Nedenstående er en log over samtalen:

28/06/2024 11:11:14

FT RI kl. 11 00

- FT INFO at ingen VST kan REP
- FT SPØ om de 10.000 kr. OP har foreslået som løsning
- INFO FT at så er de ikke dækkede for HJRJ, og skal selv betale eller bruge beløbet på det
- FT SPØ om vi udbetaler beløbet
- INFO FT at vi ville sende REF SMS
- FT SPØ hvad penge må bruges på – en ny motor/flybilletter
- INFO FT at det bestemmer han, det må han men vi dækker ikke yderligere
- INFO FT at OP på sag RI ham op så de kan aftale om de vælger den løsning

Den 28. juni kl. 12.13 har SOS nedenstående samtale mellem sagens ansvarlige operatør og FT:

28/06/2024 12:13:12

RI FT:

- Info FT 10.000 er kun til vidererejse ikke til HJRJ
- FT info de er kørt videre og kører 55 km/T ned mod [udland1]
- info FT vi kan undersøge VST på vejen
- FT info vil han meget gerne

AFT:

- jeg sprg LEV i [udland 4] om VST i [udland 4] eller syd for ned mod [udland1] om et VST har tid
- jeg OPDT FT

Den 29. juni kl. 16.35 har SOS logført yderligere en samtale, hvoraf følgende fremgår:

29/06/2024 16:35:40

- FT INFO de kører i [udland 3] nu
- FT SPG om jeg vil sende BEKR på at han får 10.000 kr til REP?
- INFO jeg tror han har misforstået tidligere OP
- INFO vi kunne dække 10.000 i stedet for EB hvis KT var blevet i [udland 2]
- INFO vi kan dække EB i [udland1] når de når frem
- INFO hvis FT ikke er tryk ved at fortsætte kan vi sende BUG

Da klager befandt sig med bilen i [udland2], bestilte SOS vejhjælp gennem deres [udenlandske] vejservice ... og en redder formåede kortvarigt at nulstille fejlen på bilen, hvorefter klager fortsatte kørslen, men så fik nedbrud igen.

Hverken SOS eller klager kunne finde et værksted i [udland2], der havde tid til at fejlsøge (eller reparere) bilen til klagers videre rejse. Det endte derfor med, at klager – på eget initiativ og ansvar – kørte videre i sin egen bil til [udland1], da det grundet den tidligere nævnte indførselsbegrænsning, ikke var muligt for SOS at finde en erstatningsbil til kundens videre rejse til [udland1].

Som loggen d. 29. juni viser, tilbød SOS at dække erstatningsbil lokalt, når klager var ankommet i [udland1], mens hans bil kom på værksted. Dette er i overensstemmelse med pkt. 5.b. i forsikringsvilkårene.

Som loggen over SOS' samtaler med klager viser, blev klager tilbudt 10.000 kr. i kompensation til videre rejse. Da klager fik fat i omstillingen, fik han kortvarigt en fejlbesked om, hvad beløbet kunne bruges til. Dette blev dog opklaret og forklaret rigtigt inden for én time, da den ansvarlige operatør i sagen kontaktede klager (jf. loggen ovenfor fra den 28. juni kl. 12.13 og igen dagen efter, den 29. juni), hvor operatøren forklarede, at de 10.000 kr. var til videre rejse til [udland1] og altså ikke til at dække reparationsudgiften.

Trods den midlertidige fejludmelding fra omstillingen (jf. loggen d. 28. juni kl. 11.11), fik klager mulighed for at træffe beslutning om reparation af sin bil på et veloplyst grundlag. SOS forklarede rettidigt, hvad kompensationen på 10.000 kr. var tiltænkt; videre rejse – ikke reparationer.

Klageforløb hos Lokal Forsikring

Den 11. oktober henvendte klager til Lokal Forsikring for at klage over behandlingen i sagen (Bilag B). Denne klage blev besvaret den 25. oktober, hvor Lokal Forsikring fastholdt, at klagers sag var blevet korrekt behandlet af SOS (Bilag C).

Forkortelser i logs fra SOS International

AFT = Aftalt	HO = Hotel	REF = Refusions(sms)
BUG = Bugsere	KT = Køretøj	REP = Reparerer
EB = Erstatningsbil	LEV = Leverandør	RI = Ringer
FT = Forsikringstager	OP = Operatør	SPØ = Spørger
HJRJ = Hjemrejse	OPDT = Opdaterer	VST = Værksted

Sammenfatning

Med baggrund i ovenstående sagsresumé og begrundelse, fastholder vi, at klager ikke har ret til at få dækket reparationsudgiften for turboen."

Klageren har i brev af 2/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Men den stress og ... børn i bilen og en fart med ca. 70 km/t for at nå et [arrangement]. jeg har ikke kunnet forstå deres anden besked om at det kun var til den videre forløb og ikke som aftalt ved den første besked jeg fik at jeg kunne bruge dem til alt det jeg ville også værkstedsregning. det tog mig fire dage i bilen og jeg valgte ikke at overnatte på hotel for netop for at have lidt flere penge til et værksted. da jeg ikke vidste hvor dyrt det ville blive. jeg har i god tro ikke brugt penge på vej der ned og sovet i bilen for at spare. så jeg havde penge til en ukendt regning på værksted."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102483

Klageren har i brev af 11/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Kan læse i Forsikringsbetingelser at jeg muligvis også har ret til erstatning. der fejlen var der dengang jeg købte bilen

Ny ejer

Ved salg af bilen, er den nye ejer dækket af ansvarsforsikringen og af en eventuel kaskoforsikring, indenfor forsikringens dækningsomfang, i indtil tre uger efter ejerskiftet, medmindre der er købt ny forsikring, og forudsat at ejerskiftet kan dokumenteres. Den nye ejer hæfter for en eventuel selvrisko på forsikringen. Den nye ejer er dog ikke dækket for skade påført køretøjet under arbejde på dette. Ved tilbagelevering af en leasingbil til leasinggiver ophører alle dækninger, bortset fra ansvarsforsikringen, på tidspunktet for tilbageleveringen."

Selskabet har i brev af 16/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af den seneste kommentar fra klager, at han mener, han muligvis har ret til erstatning. I den forbindelse har han kopieret og indsat en del af formuleringen af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3.

Vi ved ikke, hvilken erstatning, klager mener at have ret til. Han anfører som begrundelse, at 'fejlen var der, dengang [han] købte bilen'. For god ordens skyld gør vi opmærksom på undtagelserne for dækning på kaskoforsikringen, der fremgår af betingelsernes pkt. 17.2, særligt pkt. 17.2.1 og 17.2.2."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af brev af 15/8 2024 fra SOS International fremgår bl.a.:

"Klage over SOS Internationals sagshåndtering

Sagsnr. ... 15-08-2024

Tak for din henvendelse og redegørelse over forløbet. Vi er kede af, at vi ikke har levet op til de forventninger, du har haft til vores service. Det er vigtigt for os, at vi kan evaluere vores indsats og forbedre vores arbejde, hvor det er nødvendigt. I din henvendelse har du **flg. klagepunkter:**

1. SOS International ville ikke stille en erstatningsbil til rådighed til din rejse til [udland1]
2. SOS International har sagt, at vi vil dække en værkstedsregning op til 10.000 kr.

Ud fra ovenstående stiller du følgende erstatningskrav:

3. *'Jeg kræver at de betaler for de regninger jeg havde til værkstedet på ca. 24.000 [valuta] som ca. Er 5000 kr'*

Sagsresumé:

Hermed en kort tidslinje over relevante dele og samtaler i sagsforløbet:

D. 28/6 kontakter vi dig ca. kl. 10/10.30. Nedenstående er en log over samtalen:

RI FT:

- *info FT om indførselsbegr, info ingen EB kan køre fra [udland2] og ind i [udland1]*
- *Info FT at vi kan dække op til 10.000 DKK for vidererejse og HJRJ*
- *FT siger det kommer man ikke langt med*

- *Info FT jeg ved godt det ikke er en optimal løsning med indforsægsgebr., er det det bedste vi kan tilbyde.*
- *info FT alternativt kan vi dække HO i den by de er indtil KT kan REP*
- *Vi bliver enige om at FT bliver en nat mere på HO i håb om at REP KT i dag eller snart*

Forkortelser i ovenstående log: EB = Erstatningsbil, FT = Forsikringstager, HJRJ = Hjemrejse
HO = Hotel, KT = Køretøj, REP = Reparerer, RI = Ringer

- Her forklarer operatøren jer, at det ikke er muligt at booke erstatningsbiler, der må køre til [udland1] grundet indførselsbegrænsning fra biludlejningsselskabernes side. Operatøren tilbyder 10.000 kr. (svarende til, hvad en erstatningsbil i en kategori svarende til jeres [bil] ville koste i 21 dage, jf. pkt. 5.b. i Rødt Korts vilkår). Operatøren afstemmer med dig, at formålet med de 10.000 kr. er tilskud til dækning af videre rejse og hjemrejse – så langt beløbet rækker.

Kl. 10.58 ringer du til os. Her får du fat i en operatør fra omstillingen, som forsøger at stille dig videre til den ansvarlige operatør i sagen. Omstillingen er forgæves, da operatøren er optaget. Du spørger omstillingen ind til de 10.000 kr., som du blev tilbudt i samtalen med den anden operatør for kort tid siden og spørger, hvad de mere konkret dækker over. Operatøren svarer dig fejlagtigt, at beløbet kan bruges på, hvad I end måtte synes og svarer ukritisk ja, da du spørger, om det f.eks. kan bruges til en ny motor til bilen. Operatøren svarer dog også, at du vil blive ringet op af den ansvarlige operatør, som arbejder på din sag. I runder samtalen af.

Ca. en time senere kontakter operatøren dig. Vedkommende forklarer igen formålet med de tilbudte 10.000 kr. og nævner, at de skal bruges på videre rejse, hvis jeres egen bil ikke kan køre. I afstemmer, at du ønsker hjælp til at finde et værksted på vej mod [udland1], der evt. kan hjælpe med reparation af din bil. Du vælger på eget initiativ at køre videre til [udland1], trods skaden.

Kl. 12.29 sender vi dig en sms med en adresse til et værksted, der har tid til at se på din bil.

Kl. 16.02 rykker vi dig for svar på, om du har været forbi værkstedet.

Kl. 17.12 svarer du os per sms, at du er på vej mod [udland1] (1. prioritet) og [udland1] (2. prioritet)

Du ringer efterfølgende og taler med en operatør, som din sag er blevet overdraget til om eftermiddagen. Du er kørt forbi det sted, som vi tidligere havde sendt dig per sms. Du fortsætter den dag kørslen mod [udland1] og aftaler med os, at vi vil forsøge at finde et værksted igen.

D. 29. juni kontakter du os om eftermiddagen og rykker for svar vedrørende et værksted. Operatøren, som er ansvarlig i din sag, kontakter dig ca. kl. 16. Nedenstående er uddrag af samtalen:

RI FT (ca. kl. 16.10):

- INFO LEV ikke kan finde AUT VST der vil tage KT ind
- INFO LEV ikke vil anbefale andre VST'er
- FT SPG om han selv må søge VST i [udland1]?
- INFO meget gerne
- FT INFO de kører i [udland3] nu
- FT SPG om jeg vil sende BEKR på at han får 10.000 kr. til REP?
- INFO jeg tror han har misforstået tidligere OP
- INFO vi kunne dække 10.000 i stedet for EB hvis KT var blevet i [udland2]
- INFO vi kan dække EB i [udland1] når de når frem
- INFO hvis FT ikke er tryk ved at fortsætte kan vi sende BUG
- FT argumenterer og SPG om han kan høre lydoptagelser?
- INFO ja, dem kan han få adgang til
- Gentager dækning

Forkortelser i loggen til venstre:

AUT = Autoriseret
BEKR = Bekræfter
BUG = Bugsering
EB = Erstatningsbil
FT = Forsikringstager
KT = Køretøj
LEV = Leverandør
OP = Operatør
REP = Reparation
RI = Ringer
SPG = Spørger, VST = Værksted

Kl. 20.00 sender vi dig en sms om, at vores samarbejdspartner kan hjælpe med at finde en erstatningsbil i [udland1], men skal vide, hvor mere præcist i [udland1], de skal søge efter én.

D. 30. juni, dagen efter, da du kontakter os, er der kommet afklaring vedrørende erstatningsbil. Der er kun 5-personers biler tilgængelige, men I er 6 personer. Du meddeler her, at din bror kan hjælpe med at finde et værksted, hvor jeres bil kan blive repareret. Du beder os undersøge igen, om vi kan finde en større erstatningsbil til jer.

Kl. 21.40 om aftenen sender operatøren dig følgende sms, efter at have vendt sagen med vores [udenlandske] samarbejdspartner igen vedrørende en erstatningsbil:

SMS sendt til ...: Kære [klageren]

Vores [udenlandske] samarbejdspartner har vendt tilbage. De siger, at der desværre ikke er nogle lejebilstationer med større lejebiler som de kan henvise til. De har heller ikke lejebiler til 7 eller 8 personer. Jeg tænker, at bus/tog kan blive et relevant alternativ som rejsemiddel mens I er i [udland1]. Ellers kunne vi forespørge to lejebiler, hvis din [familiemedlem] kunne køre den ene. Det er også en mulighed, at du selv finder en større lejebil, selvom jeg tænker det må være svært når vores samarbejdspartner ikke kan finde en.

Du vender ikke tilbage til os på ovenstående. I de følgende dage kontakter vi dig nogle gange for at få en opfølgning.

D. 4. juli får vi gennem vores samarbejdspartner i [udland1] en opdatering på, at din bil er blevet repareret. Vi bekræfter over for dig på sms, at vi afslutter sagen fra vores side.

Begrundet afgørelse:

- **Erstatningskrav:** 'Jeg kræver at de betaler for de regninger jeg havde til værkstedet på ca. 24.000 [valuta] som ca. Er 5000 kr'

Ikke medhold: Jf. dine forsikringsbetingelser for Rødt Kort, pkt. 6.i. dækker forsikringen IKKE: 'udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen' En defekt turbo er ikke en kaskoskade, hvorfor jeres kaskoforsikring på bilen ikke dækker reparationsudgift. Jf. sagsresuméet, som er gennemgået ovenfor, er du blevet informeret ad flere gange, at formålet med 10.000 kr. i kompensation er videre rejse. Det skyldes, at det ikke er os muligt at skaffe erstatningsbiler, der må køre til [udland1] (grundet indførselsbegrænsning), hvorfor forsikringen i stedet dækker kompensation i tilskud til anden rejseform, der svarer til, hvad 21 dages leje af en erstatningsbil ville have kostet, jf. pkt. 5.b. i Rødt Korts vilkår. Da du kontaktede

os kl. 10.58 d. 28. juni, jf. sagsresuméet øverst på side 2, talte du med en operatør fra omstillingen, der fejlagtigt sagde, at du selv måtte bestemme, hvad du ville bruge beløbet på.

Kort tid inden **og** kort tid efter denne udmelding, talte du dog med den ansvarlige operatør i sagen, der informerede dig *korrekt* i hht. gældende vilkår. Operatøren kontaktede dig med en opklaring vedrørende de 10.000 kr., *længe inden* du fik din bil repareret i [udland1], hvorfor du er rejst videre i din egen bil på et veloplyst grundlag.

Jf. resuméet kunne vi ikke finde en erstatningsbil i [udland1] til 6 personer, hvorfor vi i stedet tilbød muligheden for to små erstatningsbiler. Dette vendte du aldrig tilbage på, før din bil var meldt færdigrepareret d. 4. juli. Vi skrev i sms'en, jf. sagsresuméet side 3, at: *'Jeg tænker, at bus/tog kan blive et relevant alternativ som rejsemiddel mens I er i [udland1]'*.

Skulle du have dokumenterbare udgifter til anden transportform i [udland1] frem mod d. 4. juli, hvor din bil blev meldt færdigrepareret, kan du indsende dokumentation og få refunderet disse udgifter.

Derudover skriver du i dine punkter i klagen, at det tog jer 4 dage at komme til [udland1], da I kun kunne køre 75 km/t grundet den defekte turbo. Jf. pkt. 6.j. i Rødt Korts vilkår dækker forsikringen almindeligvis ikke udgifter til hotelophold, medmindre dette særligt aftales med SOS International. Da jeres rejse til [udland1] har taget længere tid end først planlagt, grundet skaden på jeres bil, kan I søge refusion for rimelige merudgifter til to ekstra hotelovernatninger på jeres rejse mod [udland1] (udover overnatningen i [udland2] til 113 €).

For at kunne lave en evt. overførsel – for alternativ transport i [udland1], mens jeres bil blev repareret, og for 2x hotelovernatninger – bedes du indsende kvitteringer og dine kontooplysninger."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for kaskoforsikringen:

"17.1 Hvad dækker kaskoforsikringen?

Kaskoforsikringen dækker med de begrænsninger/undtagelser, som er nævnt i pkt. 8, 12 og 17.2 – enhver skade på køretøjet samt tab af dette ved tyveri og røveri.

...

17.2 Hvad dækker kaskoforsikringen ikke?

...

17.2.2 Mekaniske, elektriske og elektroniske dele

Skader, der alene opstår i og er begrænset til køretøjets mekaniske, elektriske og elektroniske dele (f.eks. motor, transmission, styretøj, motorcomputer, elmotor og batteri), medmindre de er opstået ved brand, kortslutning, lynnedslag, eksplosion, tyveri, røveri og hærværk eller under transport på eller ved hjælp af et andet transportmiddel."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for redningsforsikringen:

"Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet

1. Forsikringen omfatter kaskoforsikrede køretøjer, der er registreret som personbiler, varevogne eller autocampere med tilladt totalvægt på max. 3.500 kg samt motorcykler, scootere og registreringspligtige knallerter 45 (se undtagelser stk. 6.a., b. og c.).

...

5. Forsikringen dækker merudgifter til:

...

b. Udlejningskøretøj til fortsat udlandsrejse efter forudgående aftale med SOS International a/s og under forudsætning af, at eget køretøj ikke inden for 3 arbejdstimer efter køretøjets ankomst til egnet åbent værksted, kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand, eller hvis det stjæles (se undtagelser stk. 6.b.). ... For køretøjer med en tilladt totalvægt t.o.m. 3.000 kg dækkes – i maksimalt 21 døgn under udlandsreisen – leje af standardudrustet udlejningskøretøj, som pladsmæssigt modsvarer eget køretøj.

...

c. Hjemtransport eller hjemkørsel af køretøjet fra uheldsstedet efter forudgående aftale med SOS International a/s. Hjemtransport/hjemkørsel kan dækkes:

- **Hvis** køretøjet ikke kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden for rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse, dvs.:
Fortsættes turen i udlejningskøretøj, er det normalt rimelig tid, hvis køretøjet kan repareres uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst. Ved hjemrejse til bopæl skal rejseruten tilpasses, så det reparerede køretøj afhentes. Under forudsætning af, at køretøjet repareres på uheldsstedet, dækkes rimelige merudgifter til uforudset hotelovernatning i stedet for udlejningskøretøj til vidererejse eller hjemtransport/hjemkørsel af køretøjet. Merudgifter dækkes kun efter forudgående aftale med SOS International a/s (se undtagelser stk. 6.j.).

...

d. Hjemrejse fra uheldsstedet med tog/skib på 2. klasse eller fly på økonomiklasse, hvis ret til hjemtransport eller hjemkørsel foreligger jf. stk. 5.c.

e. Nødvendig lokaltransport, når køretøjet bringes til værksted.

...

6. Undtagelser:

Forsikringen dækker **IKKE**

...

i. udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen.

j. udgifter til hotelophold og fortæring, med mindre dette særligt aftales med SOS International a/s som alternativ til udlejningskøretøj eller hjemtransport/hjemkørsel af køretøjet (se stk. 5.b.+c.)."

Nævnet udtaler:

Turboen på klagerens bil blev i sommeren 2024 defekt i udland 2, mens klageren var på vej til udland 1. Der var ikke et værksted i udland 2, som havde tid til at reparere skaden, og selskabet/SOS kunne ikke stille en erstatningsbil til rådighed. Den 28/6 2024 oplyste SOS, at klageren kunne få op til 10.000 kr. i compensation til vidererejse eller hjemrejse. Klageren kørte videre i bilen, og den 4/7 2024 blev bilen repareret i udland 1. Den 15/8 2024 har SOS tilbudt at dække klagerens dokumenterbare udgifter til to hotelovernatninger og til anden transportform i udland 1 frem til 4/7 2023. Selskabet har afvist at dække udgiften til reparation af turboen med

Ankenævnet for Forsikring

10.

102483

henvielse til, at redningsforsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen, og med henvielse til, at en ødelagt turbo ikke erstattes af kaskoforsikringen. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgiften til reparation af bilen.

Klageren har anført, at selskabet har sagt, at selskabet vil dække en værkstedsregning på op til 10.000 kr., og at klageren har haft reparationsudgifter for ca. 5.000 kr. Klageren har anført, at "jeg har ikke kunnet forstå deres anden besked om at det kun var til den videre forløb og ikke som aftalt ved den første besked jeg fik at jeg kunne bruge dem til alt det jeg ville også værkstedsregning". Klageren har anført, at "der jeg var på værksted i [udland2] fik jeg at vide at de først kunne lave den efter 2 uger fordi de havde ikke tid". Klageren har anført, at han først fik at vide, hvad der var galt med bilen, da han kom til udland 1. Klageren har anført, at selskabet ikke har stillet en erstatningsbil til rådighed. Klageren har anført, at han "muligvis også har ret til erstatning. der fejlen var der dengang jeg købte bilen".

Selskabet har anført, at en defekt turbo ikke er en kaskoskade. Selskabet har anført, at redningsforsikringen dækker "kompensation til anden transportform, oftest fly", og at klageren blev tilbudt 10.000 kr. i kompensation til videre rejse. Selskabet har anført, at samarbejdspartnerens operatør den 28/6 2024 ved en fejl havde oplyst, at klageren selv måtte bestemme, hvad beløbet skulle bruges til. Selskabet har anført, at operatøren kontaktede klageren inden for én time og oplyste, at "de 10.000 kr. var til videre rejse til [udland1] og altså ikke til at dække reparationsudgiften". Selskabet har anført, at klageren blev kontaktet, længe inden bilen blev repareret, og at klageren fik at vide, at "formålet med 10.000 kr. i kompensation er videre rejse".

Det fremgår af notat af telefonsamtale af 28/6 2024 kl. 10.45, at "Info FT at vi kan dække op til 10.000 DKK for vidererejse og HJRJ. FT siger det kommer man ikke langt med. Info FT jeg ved godt det ikke er en optimal løsning med indforseøgsgebr., er det det bedste vi kan tilbyde. info FT alternativt kan vi dække HO i den by de er indtil KT kan REP. Vi bliver enige om at FT bliver en nat mere på HO i håb om at REP KT i dag eller snart".

Ankenævnet for Forsikring

11.

102483

Det fremgår af notat af telefonsamtale af 28/6 2024 kl. 11.11, at "FT INFO at ingen VST kan REP. FT SPØ om de 10.000 kr. OP har foreslået som løsning. INFO FT at så er de ikke dækkede for HJRJ, og skal selv betale eller bruge beløbet på det. FT SPØ om vi udbetaler beløbet. INFO FT at vi ville sende REF SMS. FT SPØ hvad penge må bruges på – en ny motor/flybilletter. INFO FT at det bestemmer han, det må han men vi dækker ikke yderligere. INFO FT at OP på sag RI ham op så de kan aftale om de vælger den løsning".

Det fremgår af notat af telefonsamtale af 28/6 2024 kl. 12.13, at "info FT 10.000 er kun til videre rejse ikke til HJRJ. FT info de er kørt videre og kører 55 km/T ned mod [udland1]. info FT vi kan undersøge VST på vejen. FT info vil han meget gerne. AFT: jeg sprg LEV i [udland 4] om VST i [udland 4] eller syd for ned mod [udland1] om et VST har tid. jeg OPDT FT".

Det fremgår af telefonnotat af 29/6 2024 kl. 16.10, at "INFO LEV ikke kan finde AUT VST der vil tage KT ind. INFO LEV ikke vil anbefale andre VST'er. FT SPG om han selv må søge VST i [udland1]? INFO meget gerne. FT INFO de kører i [udland3] nu. FT SPG om jeg vil sende BEKR på at han får 10.000 kr. til REP? INFO jeg tror han har misforstået tidligere OP. INFO vi kunne dække 10.000 i stedet for EB hvis KT var blevet i [udland2]. INFO vi kan dække EB i [udland1] når de når frem".

Det fremgår af besked af 30/6 2024 fra SOS, at "vores [udenlandske] samarbejdspartner har vendt tilbage. De siger, at der desværre ikke er nogle lejebilstationer med større lejebiler som de kan henvise til. De har heller ikke lejebiler til ... eller ... personer. Jeg tænker, at bus/tog kan blive et relevant alternativ som rejsemiddel mens I er i [udland1]. Ellers kunne vi forespørge to lejebiler, hvis din [familiemedlem] kunne køre den ene. Det er også en mulighed, at du selv finder en større lejebil, selvom jeg tænker det må være svært når vores samarbejdspartner ikke kan finde en".

Ankenævnet for Forsikring

12.

102483

For så vidt angår kaskoforsikringen fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 17.2.2, at kaskoforsikringen undtager dækning for "skader, der alene opstår i – og er begrænset – til køretøjets mekaniske, elektriske og elektroniske dele (f.eks. motor, transmission, styretøj, motorcomputer, elmotor og batteri), medmindre de er opstået ved brand, kortslutning, lynnedslag, eksplosion, tyveri, røveri og hærværk eller under transport på eller ved hjælp af et andet transportmiddel".

For så vidt angår redningsforsikringen fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 5.b, at forsikringen dækker merudgifter til udlejningskøretøj til fortsat udlandsrejse efter forudgående aftale med SOS International a/s og under forudsætning af, at eget køretøj ikke inden for 3 arbejdstimer efter køretøjets ankomst til egnet åbent værksted, kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand. Det fremgår, at "for køretøjer med en tilladt totalvægt t.o.m. 3.000 kg dækkes – i maksimalt 21 døgn under udlandsreisen – leje af standardudrustet udlejningskøretøj, som pladsmæssigt modsvarer eget køretøj". Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.i, at forsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at reparationsudgiften til den defekte turbo ikke er dækket af kaskoforsikringen, og at udgiften derfor heller ikke er dækket på redningsforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at turboen udgør en del af bilens motor, og at kaskoforsikringen undtager dækning for "skader, der alene opstår i – og er begrænset – til køretøjets mekaniske, elektriske og elektroniske dele (f.eks. motor ...)".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne for redningsforsikringen, at forsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102483

Spørgsmålet er herefter, om selskabet som følge af skadesbehandlingsforløbet skal udbetale kompensation til klageren for reparationsudgiften til turboen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets samarbejdspartner (operatøren) har ageret på en sådan måde, at klageren blev stillet i udsigt, at klageren selv kunne bestemme, hvordan han ønskede at benytte kompensationen, herunder til dækning af reparationsudgiften på turboen. Nævnet finder, at tilkendegivelsen fra selskabet må anses som et bindende dækningstilsagn. Selskabet skal derfor yde dækning for klagerens udgifter i overensstemmelse hermed, dog således at den samlede erstatning til klageren ikke kan overstige 10.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af telefonnotatet af 28/6 2024 kl. 11.11, at klageren spurgte, hvad pengene må bruges på – herunder en ny motor eller flybilletter – og at operatøren i notatet har noteret, at "INFO FT at det bestemmer han, det må han men vi dækker ikke yderligere. INFO FT at OP på sag RI ham op så de kan aftale om de vælger den løsning".

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at telefonnotatet fra samtalen med klageren ca. en time senere med oplysning om, at de 10.000 kr. "er kun til videre rejse ikke til [hjemrejse]" ikke udtrykkeligt forholder sig til tilsagnet om, at pengene tillige kunne bruges på "motor/flybillet", og at klageren ifølge telefonnotatet for den følgende dag kl. 16.35 – hvor klageren var kørt videre og samarbejdspartneren forsøgte at finde et alternativt værksted – stadig var af den opfattelse, at beløbet kunne anvendes til reparation af bilen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

14.

102483

Selskabet, Lokal Forsikring G/S, skal dække op til 10.000 kr. for klagerens dokumenterede udgifter til hotel mv. samt for klagerens dokumenterede udgift til reparation af bilens turbo. Mererstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck