

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 103710:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring, en del af Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forløbet i detaljer:

Jeg gik i stå med min bil i [udlandet] den 8. august 2024, og kontaktede SOS, herefter startede en elendig og uacceptabel service mens jeg sad fast i udlandet.

Efter SOS' instrukser begyndte jeg at lede efter et ledigt hotel

Hotellet oplyste mig en pris på 231 pund per nat

Jeg kontaktede SOS igen og bad om en bekræftelse på denne pris og få en accept

SOS bekræftede prisen på 231 pund per nat. En pris hotellet oplyste som SOS efterfølgende godkendte

Jeg anmodet SOS om selv at afregner direkte med hotellet for mit ophold.

Dette skyldes, at jeg gerne ville undgå at lægge ud og dermed undgå den bekymrende situation

Der er utallige historier fra kunder på Trustpilot, der var blevet bedt om at lægge ud for udgifter og efterfølgende nægtet refundering. Disse anmeldelser vakte stor bekymring hos mig.

Det var skuffende, at SOS nægtede at afregne direkte med hotellet og insisterede på, at jeg selv skulle lægge ud.

Jeg blev forsikret om, at alle mine udgifter til hotelophold, transport og forplejning ville blive dækket i henhold til vores aftale

Jeg modtog ingen oplysninger om, hvordan disse efterfølgende skulle dokumenteres overfor SOS

Den manglende vejledning omkring dokumentationskravene har skabt forvirring efterfølgende

SOS burde selv have bekræftet prisen med hotellet og klaret denne tvivl inden denne fase for at undgå unødvendige komplikationer

At SOS først vælger at gøre det ved min ansøgning om refundering, skal ikke tillægges last for mig

Det er derfor ikke acceptabelt, at disse tilsyneladende nødvendige handlinger først bliver udført ved min anmodning om refusion

Jeg mener derfor ikke, at jeg skal bære konsekvenserne for denne forsinkelse eller manglende indsats fra SOS' side

Aftalen fra starten var klar og tydelig med SOS; hvis værkstedet ikke kunne reparere bilen med det samme, skulle jeg dagen efter få en udlejningsbil. Jeg skulle derefter køre hjem i udlejningsbilen, mens min bil blev transporteret hjem til Danmark

Desværre så har SOS allerede brudt vores aftale ved at indlevere min bil 4-5 dage for sent til værkstedet

Hertil kommer, at selv efter konstateringen af, at bilen ikke kunne repareres på dagen, undlod SOS stadig at følge den oprindelige aftale om straks at skaffe en udlejningsbil til mig samt transportere min bil tilbage til Danmark

Jeg vil derfor gerne gentage min tidligere klage og fremhæve den utilfredsstillende behandling, jeg har oplevet i forhold til min sag hos SOS.

Det undrer mig, hvorfor de væsentlige punkter, som jeg har påpeget, ikke er taget i betragtning i din afgørelse. Disse punkter har nemlig senere fremprovokeret de aktuelle udfordringer og problemer

Alle problemer opstod ved, at SOS var 4-5 dage om at bugserer bilen frem til værkstedet

Dette skete uden forudgående aftale med værkstedet, hvor bilen blot blev dumpet på deres parkeringsplads

Hvis jeg ikke på egen hånd havde presset værkstedet, havde bilen bare holdt der i lang tid uden at blive set til

Nuværende situation er opstået grundet SOS's manglende opfyldelse af vores oprindelige aftale

Hvis SOS havde overholdt denne aftale, ville situationen ikke have udviklet sig til det nuværende kaos

Dette ville have gjort at jeg kunne være kommet hjem meget tidligere og derved undgået diverse uoprettelige skader, gener samt svie og smerte

Denne situation har været meget frustrerende og har skabt betydelige ulemper for mig. Det er yderst beklageligt, at sådanne udfald skal ske på grund af manglende efterfølgelse af den indgåede aftale fra SOS' side

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet udbetaler mine tilgodehavender som de bad mig om at lægge ud med lovning om refundering."

Selskabet har den 22/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Codan Forsikring alene har udbetalt delvis erstatning for klagers anmeldelse vedrørende afholdte udgifter som følge af en mekanisk skade på klagers bil i [udlandet].

Efter gennemgang af klagen fastholder Codan Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, ikke er berettiget til yderligere dækning på bilforsikringen for det anmeldte forhold.

Sagens forløb

Klager er omfattet af en bilforsikring gældende fra den 3. februar 2022.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som bilag A.

Idet der er tale om en skade i udlandet, henvises der til Rødt-kortordningen, som dækker vejhjælp i udlandet.

Beskrivelsen af Rødt-kortordningen er fremlagt som bilag B.

Sagsforløbet ved SOS International

SOS modtog henvendelse fra klager den 8. august 2024 om at yde vejhjælp og bugserie bilen på værksted, idet hans bil var gået i stå i [udlandet], som følge af en mekanisk skade.

SOS anmodede efterfølgende leverandøren om at arrangere bugsering den 9. august 2024, som klager havde godkendt og hvor han havde efterladt nøglen til bilen. Samme dag oplyste leverandøren, at bilen ikke kunne repareres/startes på stedet og derfor skulle bugseres til [værkstedet]. Den 10. august 2024 oplyste leverandøren, at parkeringskælderens, hvor klagers bil var parkeret, var lukket, da redderen ankom for at bugserie. Derudover var [værkstedet] lukket om søndagen. Bilen blev herefter bugseret til [værkstedet] den 12. august 2024. Efterfølgende opstod der problemer med at finde nøglen til klagers bil, hvorefter leverandøren tilbød at lave en ny nøgle uden omkostninger.

Den 16. august 2024 tilbød SOS at hjemtransportere bilen og sørge for en hjemrejse til klager, men samme dag oplyste klager, at [værkstedet] havde oplyst, at bilen ville blive repareret dagen efter. Den 17. august 2024 meddelte SOS, at klager skulle opdatere SOS, når bilen var færdig. Her til oplyste klager, at foreløbig afhentning var sat til samme dag. Herefter rykkede SOS klager for status i sagen den 18. august 2024, hvor klager oplyste, at bilen ikke blev repareret alligevel og at værkstedet skulle bruge et par dage mere. Den 20. august 2024 forsøger SOS at kontakte klager uden held, hvorefter der ingen kontakt er til klager fra den 20. august 2024 til den 1. september 2024.

Den 6. september 2024 meddelte klager herefter, at bilen var blevet repareret og at SOS skulle betale regningen på i alt GBP 5.000, hvilket SOS afviste at betale, idet der var tale om en mekanisk skade, som ikke er dækket af forsikringen. Derudover afviste SOS at betale et parkeringsgebyr på GBP 70 pr. dag efter at bilen var meldt repareret og klar til afhentning.

SOS anmodede herefter klager om at fremsende kvitteringer for alle hans udlæg.

SOS overdragede herefter sagen til selskabet som følge af den modtagne dokumentation i sagen for hotel- og forplejningsudgifter, idet hotellet blandt andet ikke kunne bekræfte, at klager skulle have boet på et af deres hoteller og oplyste, at fakturaen ikke var udstedt af dem.

Detaljeret sagsresumé er fremlagt som bilag C.

Klager kontaktede selskabet telefonisk den 23. september 2024 fordi han havde akut brug for hjælp og var meget utilfreds med sagsbehandlingen ved SOS.

'Kære [klageren], Med henvisning til vores telefonsamtale d.d. fremsender jeg hermed mail adresse hvor du kan fremsende yderligere information til sagen.

Venlig hilsen / Best regards ... Kontorinspektør'.

Hertil svarede klager følgende:

Ankenævnet for Forsikring

4.

103710

'Kære [kontorinspektør]. Tak for snakken.

Jeg har som aftalt vedhæftet besked fra [værkstedet] vedr. daglige fee på 70 pund fra dags dato, hvis bilen ikke afhentes straks.

Det har været et mareridt at skulle igennem det her og SOS har ligefrem ikke hjulpet på sagen. Mit livs værste oplevelse.

Jeg ser frem til at høre fra dig snarest med en afklaring af sagen, således at jeg kan få mine tilgodehavender udbetalt og hente min bil fra [udlandet], på forhånd mange tak.

Bh [klageren]'.

Korrespondancen med [værkstedet] er fremlagt som bilag D.

Den 25. september 2024 skrev klager endnu engang:

'Kære [kontorinspektør]

Du må undskylde, at jeg lige prikker til dig igen, men SOS har desværre trukket sagen i langdrag allerede, og jeg er presset op ad muren nu.

Jeg forstår godt, at der nogle gange kan være forsinkelser i sådan nogle processer, men jeg vil meget gerne høre, om der er mulighed for at afregne vedhæftet faktura til [værkstedet] direkte som alternativ for at fremskynde processen. Dette ville gøre det muligt for mig at hente min bil hurtigere i [udlandet], hvilket er afgørende for mit arbejde.

Jeg sætter stor pris på din forståelse og imødekommenhed i denne sag, og håber på hurtig hjælp, på forhånd mange tak. Bh'.

Fakturaen er fremlagt som bilag E.

Den 26. september var selskabets kontorinspektør i telefonisk kontakt med klager, hvorefter han skrev følgende:

'Kære [klageren],

Med henvisning til behagelig telefonsamtale, den 25-09-2024 afventer jeg stadig følgende:

Navn på manager på hotellet, som har modtaget betaling for overnatning i kontanter.

Adresse og telefonnummer på det hotel du overnattede på.

Kvitteringer som du har modtaget i forbindelse med betaling.

Udskrift af pengeoverførsler, også dem du har lånt af venner og familie, samt hævnning af penge til at betale hotelregningerne, som jf. dig. blev betalt løbende.

Når jeg har modtaget ovenstående kan jeg fortsætte behandlingen af din sag.

Venlig hilsen / Best regards ... Kontorinspektør'.

Den 9. oktober 2024 skrev klager følgende:

'Kære [kontorinspektør]

Ankenævnet for Forsikring

5.

103710

Jeg savner din tilbagemelding, og håber at du vil følge op hurtigst muligt, tak. Bh'

Den 11. oktober 2024 skrev klager endnu engang:

'Kære [kontorinspektør]

Jeg skriver for at følge op på min tidligere kommunikation vedrørende mine tilgodehavender. Desværre er jeg fortsat i uvished omkring status på dette, og det skaber en del bekymring for mig.

Det er vigtigt for mig at få afklaret situationen snarest muligt, da det påvirker mine økonomiske planer. Jeg vil derfor bede dig om venligst at vende retur med den nødvendige information eller opdatering omkring sagen.

På forhånd tak for din forståelse og hurtige respons. Bh [klageren]'

Hertil svarede selskabets kontorinspektør følgende:

'Kære [klageren], Tak for din mail.

Med henvisning til mail den 02.10.2024, samt til behagelig telefonsamtale, den 25- 09- 2024 afventer jeg stadig følgende:

Navn på manager på hotellet, som har modtaget betaling for overnatning i kontanter.

Adresse og telefonnummer på det hotel du overnattede på.

Kvitteringer som du har modtaget i forbindelse med betaling.

Udskrift af pengeoverførsler, også dem du har lånt af venner og familie, samt hævnning af penge til at betale hotelregningerne, som jf. dig. blev betalt løbende.

Når jeg har modtaget ovenstående kan jeg fortsætte behandlingen af din sag.

Venlig hilsen / Best regards ... Kontorinspektør'.

Hertil skrev klager følgende:

'Kære [kontorinspektør], Tak for din mail.

Jeg vil gerne informere dig om, at jeg allerede løbende har givet disse oplysninger til SOS tidligere. Jeg er ked af at sagen bare trækker i langdrag, og mine tilgodehavender ikke udbetales. Det skaber en del frustration og besvær for mig, og jeg beder derfor om en hurtigere løsning på denne situation.

Jeg forstår vigtigheden af at du også modtager dokumentation/oplysninger mv. Jeg sørger for at få dem sendt til dig hurtigst muligt efter arbejdet. God dag. Mvh [klageren]'

Samme dag fremsendte klager nogle bilag ind til selskabet.

Korrespondancen er fremlagt som bilag F og dokumentationen fremgår af bilag G.

Selskabets kontorinspektør bekræftede modtagelsen og skrev følgende:

'Kære [klageren],

Tak for din mail, med informationer og vedhæftede bilag. Jeg går videre med sagen og du vil forventeligt blive kontaktet i den kommende uge. God dag'.

Den 18. oktober 2024 rykkede klager for et svar:

'Kære [kontorinspektør] Tak for din mail.

Jeg har tålmodigt ventet på at få mine tilgodehavender refunderet. Det er med stor beklagelse, at jeg må indse den nedladende behandling, jeg har været udsat for af SOS i denne proces. Jeg føler mig stigmatiseret som utroværdig, hvilket er både uretfærdigt og uacceptabelt.

Denne situation skal ikke ignoreres yderligere. Jeg beder derfor om en øjeblikkelig løsning på mine refusionsanmodninger samt en undskyldning og kompensation for den upassende behandling.

Jeg ser frem til din hurtige respons og håber på en retfærdig resolution af dette problem. Bh [klageren].'

Selskabets skadeinspektør fremsendte den 24. oktober 2024 afgørelse i sagen:

'Hej [klageren]

Se vedhæftet dokument med afgørelsen i din sag mos SOS Vejhhjælp.

Mvh [skadeinspektør].'

Afgørelsen er fremlagt som bilag H.

Klager var ikke enig i afgørelsen, idet han mente, at der fortsat manglede udbetaling for blandt andet udgifter til hotel samt forplejning, som han anførte, var dokumenteret tilstrækkeligt.

Indsigelsen er fremlagt som bilag I.

Selskabets skadeinspektør skrev hertil følgende:

'Hej [klageren] Tak for din mail samt de vedhæftede filer.

Jeg vil gennemgå de nye oplysninger og vende retur med et svar til dig.

Da din sag er kompleks og din indsigelse har mange punkter, så forventer jeg først at kunne vende retur til dig i løbet af næste uge.

Med venlig hilsen [skadeinspektør].'

Klager rykkede allerede dagen efter for et svar:

'Hej [skadeinspektør] Tak for din mail.

Jeg har tålmodigt ventet i meget lang tid, og jeg føler ikke, at det er rimeligt først at tvinge mig til at lægge ud for udgifter og derefter trække mig igennem denne proces uden at refundere mine tilgodehavender.

Som anført i mine indsigelser har jeg pointeret, at SOS selv kunne have betalt direkte til hotellet på det tidspunkt, hvor jeg tjekket ind. Desværre valgte SOS at nægte denne mulighed og tvang mig til at lægge ud.

Denne beslutning har ført til en række unødvendige komplikationer for mig som kunde. Jeg vil derfor gerne anmode om en revurdering af sagen med henblik på at finde en løsning, der reflekterer de oprindelige aftaler med SOS.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103710

Jeg er blevet rådet til at tage juridiske skridt over for denne behandling, men jeg har indtil videre valgt at undlade dette i håb om at finde en mindelig løsning. Det er min hensigt at få løst problemet på en retfærdig og konstruktiv måde uden unødvendige konflikter.

Det haster, da de akkumulerede beløb påvirker min økonomi betydeligt. Jeg håber, du kan vende tilbage til mig hurtigst muligt og udbetale mine tilgodehavender uden yderligere forsinkelser.

Tak på forhånd for din forståelse og hurtige handling i denne sag. Mvh [klageren]'.

Klager rykkede endnu engang den 7. november 2024.

'Hej [skadeinspektør]

Nu er ugen ved at være omme igen, og jeg er skuffet over fortsat ikke at have modtaget mine tilgodehavender. Jeg vil derfor venligst igen anmode dig om at udbetale det, der retmæssigt er mit, og afslutte denne nedladende behandling af mig.

Jeg har tidligere fremsendt adskillige påmindelser uden nogen form for afsluttende handling fra jeres side. Dette påvirker min dagligdag negativt.

Det er urimeligt og utilfredsstillende, at sagen trækkes i langdrag. Skulle jeg igen blive mødt med sådanne forsinkelser, vil jeg være nødsaget til at tage yderligere skridt for at sikre mine rettigheder.

Jeg forventer en hurtig løsning på dette problem inden ugen er omme som meddelt af dig, på forhånd tak. Mvh'.

Klager rykkede endnu engang den 8. november 2024:

'Hej [skadeinspektør]

Jeg er dybt skuffet.

Det er nu desværre syvende gang, at de løfter, der bliver givet til mig, ikke bliver overholdt.

Du lovede selv højt og helligt sidste uge, at du i indeværende uge ville behandle min sag færdigt og i forlængelse heraf forventeligt udbetale mine tilgodehavender.

Nu ser jeg desværre, at jeg fortsat bliver behandlet som skidt og min sag trækkes ud i langdrag.

Jeg vil gerne igen udtrykke min dybe utilfredshed med hele processen fra, at min bil gik i stå, frem til dags dato. Det har været en ren skandale, og jeg føler mig behandlet med manglende respekt og professionalisme. Jeg har forsøgt at få løst sagen gennem utallige gentagne henvendelser. Til trods for mine mange forsøg har der desværre endnu ikke været fremskridt, og min situation er således fortsat uafklaret og forværret.

Det er med stor frustration, at jeg nu må meddele, at jeg ikke længere er indstillet på yderligere ventetid. Jeg beder derfor om en øjeblikkelig handling og en hurtig opfølgning

Ankenævnet for Forsikring

8.

103710

på min sag. Jeg forventer, at mine tilgodehavender bliver udbetalt senest på mandag. Tak, og rigtig god weekend. Mvh [klageren]'.

Selskabets skadeinspektør besvarede følgende den 12. november 2024:

'Hej [klageren] Tak for dine beskeder. De er modtaget.

Som jeg tidligere har oplyst dig om, så skal jeg nok vende retur med et svar til dig. Jeg beklager, at mine forventning om at kunne nå det i sidste uge ikke holdt stik.

Din sag er formelt afgjort jf. min sidste skrivelse, men som lovet vil jeg gerne revurdere/klagebehandle din indsigelse.

Jeg afventer i din forbindelse også vurderinger fra andre afdelinger i Codan. Jeg kan derfor ikke give en tidshorisont for et svar til dig.

Mvh [skadeinspektør]'.

Samme dag skrev klager følgende:

'Tak for din mail.

Det er på ingen måde rimeligt, at jeg skal trækkes gennem en så frustrerende proces og nu få oplyst, at jeg skal vente på ubestemt tid.

Jeg havde forventet mere effektiv og kundecentreret service fra jeres side efter min dårlige oplevelse hos SOS. Denne situation har ikke alene skabt unødvendig stress men også påvirket min dagligdag. Jeg beder venligst om en hurtig afklaring samt en konkret tidsramme for løsning af mit problem.

Ser frem til dit snarlige svar. Mvh [klageren]'.

Klager rykkede endnu engang:

'Hej [skadeinspektør]

Jeg skriver til dig med stor skuffelse og frustration, da endnu en uge er gået, uden at mine tilgodehavender er refunderet.

Hvorfor skal jeg fortsat behandles sådan? Jeg har gentagne gange henvendt mig om dette spørgsmål uden nogen tilfredsstillende respons eller handling fra jeres side. Det er yderst bekymrende og påvirker min dagligdag.

Jeg beder dig venligst tage denne sag seriøst og sikre, at der bliver taget de nødvendige skridt for at refundere mine tilgodehavender. Jeg skal ikke fortsat være bondefanget i det her spil, det er ikke rimeligt.

Mvh'.

Selskabets skadeinspektør besvarede følgende:

'Hej [klageren]

Pt. ligger din sag i vores juridiske afdeling som er ved at gennemgå den.

Som tidligere oplyst, så skal jeg nok vende retur til dig, så snart der foreligger en afgørelse på din indsigelse.

Mvh [skadeinspektør]'.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

103710

Samme dag skrev klager følgende:

'Hej [skadeinspektør] Tak for opdateringen.

Jeg skriver angående vores tidligere korrespondance, hvor jeg blev informeret om, at du ville vende retur for 14 dage siden. Desværre hørte jeg intet retur.

Jeg skriver til dig igen nu i håb om at få en forklaring på, hvorfor min sag stadig er under behandling efter flere måneder? Det undrer mig meget og forårsager betydelig frustration, at alle mine tilgodehavender fortsat tilbageholdes. Denne situation påvirker mit daglige liv negativt og skaber unødvendige vanskeligheder. Hvorfor udbetales f.eks. 50% af mine tilgodehavender ikke, så jeg kan få ro på min situation?

En hurtig løsning vil være højt værdsat. Mvh [klageren]'.

Den 18. november 2024 fremsendte skadeinspektør en fornyet vurdering i sagen med en skønsmæssig opgørelse for klagers hoteludgifter:

'Hej [klageren]

Så er der kommet en ny afgørelse af din sag.

Se venligst vedhæftet.

Mvh [skadeinspektør]'.

Der henvises til klagers fremlagte bilag '1. Afgørelse 18. nov 2024'.

Den 21. november 2024 skrev klager følgende:

'Hej [skadeinspektør]

Jeg har fortsat ikke modtaget refusionen på min konto som du oplyste? modtager jeg det i dag? Mvh [klageren]'.

Erstatningen blev herefter udbetalt til klager.

Klager fremsendte herefter ny indsigelse den 2. december 2024 til selskabet.

Indsigelsen er fremlagt som bilag J.

Hertil besvarede skadeinspektør følgende:

'Hej [klageren]

Hvis du fortsat er utilfreds med vores afgørelse, så bliver jeg desværre nødt til at henvise til vores interne klagemulighed.

Du skal klage online via vores hjemmeside.

Har du en klage? Klik her og læs hvordan - Codan Forsikring

Mvh [skadeinspektør]'.

Klager skrev herefter den 3. december 2024 følgende:

'Hej [skadeinspektør]

Efter jeg havde udfyldt hele formularen, og skrevet alt om klagen mv. viser den fejl ved indsendelse, se vedhæftet screenshot.

Vil du venligst sende min klage til rette vedkommende, tak.

*PS jeg synes fortsat at det er urimeligt at jeg fortsat skal trækkes igennem det her, frem for at mine tilgodehavender refunderes.
Mvh [klageren]'.*

Samme dag påklagede klager afgørelsen til selskabets klageafdeling.

Klagen er fremlagt som bilag K.

Klager skrev herefter den 11. december 2024 følgende:

'Hej [skadeinspektør]

Jeg har fortsat intet hørt?

Det er ikke fair, at jeg fortsat skal trækkes igennem denne situation og tvinges til at tigge og bede om at få refunderet mine tilgodehavender. Jeg vil gerne understrege, at jeg har fuld ret til at fremlægge hele sagen og den tilhørende kommunikation på Trustpilot, sociale medier og alle lignende platforme. Det er vigtigt for mig, at denne situation håndteres åbenlyst og transparent, så folk selv kan drage deres egne konklusioner af hele forløbet og den måde jeg er blevet behandlet på.

Jeg har midlertidigt valgt ikke at tage skridtet videre med yderligere handlinger, da jeg ønsker at give en mindelig løsning en chance. Jeg beder derfor om en snarlig afklaring på min anmodning om refusion. Jeg kan ikke blive ved med at vente i uvished på ubestemt tid, og julen nærmere sig.

Mvh [klageren]'.

Den 13. december 2024 fastholdt selskabets klageansvarlige afvisningen om yderligere dækning med henvisning til de tidligere besvarelser i sagen.

Klagesvaret er fremlagt som bilag L.

Den 2. januar 2025 skrev klager følgende:

'Kære [selskabets klageansvarlige] Tak for din mail. Jeg håber du er kommet godt ind i det nye år.

Jeg skal venligst anmode dig om at revurdere min sag. Ankestyrelsen oplyser på deres hjemmeside, at den typiske sagsbehandlingstid er 6-8 måneder. Desværre tåler min nuværende situation slet ikke en så lang behandlingstid. Min sag er helt tilbage fra august sidste år.

Det er ikke fair, det jeg udsættes for i denne proces. Jeg vil stærkt anbefale dig at gennemgå min historik og de udfordringer, jeg har stået overfor under hele sagsbehandlingen. Disse forhold bør tages i betragtning for en hurtigere og fair afgørelse.

Jeg håber inderligt på din forståelse og imødekommenhed i denne sag, som virkelig presser mig både økonomisk og psykisk. En hurtigere behandling kan gøre en enorm forskel for mig. Jeg mangler at få refunderet kr. 36.400,- Jeg har ikke økonomi til at undvære disse penge længere.

Her et kort resume af sagen:

Dækningstilsagn:

- Transportomkostning for transport mellem hotel og værksted
- Udgifter til forplejning i perioden 8. august 2024 til 6. september 2024
- Udgifter til hotelophold i perioden 8. august 2024 til 6. september 2024 (231 pund pr. dag)

Tilgodehavender/krav som skal refunderes:

- Kr. 57.200,00

Udbetalt:

- Kr. 20.800,00

Mangler at få refunderet/udbetalt:

- Kr. 36.400,00

Forløbet (også tidligere beskrevet i detaljer):

1. Efter SOS' instrukser begyndte jeg at lede efter et ledigt hotel
2. Hotellet oplyste mig en pris på 231 pund per nat
3. Jeg kontaktede SOS igen og bad om en bekræftelse på denne pris og få en accept
4. SOS bekræftede prisen på 231 pund per nat. En pris hotellet oplyste som SOS efterfølgende godkendte
5. Jeg anmodet SOS om selv at afregner direkte med hotellet for mit ophold.
6. Dette skyldes, at jeg gerne ville undgå at lægge ud og dermed undgå den bekymrende situation
7. Der er utallige historier fra kunder på Trustpilot, der var blevet bedt om at lægge ud for udgifter og efterfølgende nægtet refundering. Disse anmeldelser vakte stor bekymring hos mig.
8. Det var skuffende, at SOS nægtede at afregne direkte med hotellet og insisterede på, at jeg selv skulle lægge ud.
9. Jeg blev forsikret om, at alle mine udgifter til hotelophold, transport og forplejning ville blive dækket i henhold til vores aftale
10. Jeg modtog ingen oplysninger om, hvordan disse efterfølgende skulle dokumenteres overfor SOS
11. Den manglende vejledning omkring dokumentationskravene har skabt forvirring efterfølgende
12. SOS burde selv have bekræftet prisen med hotellet og klaret denne tvivl inden denne fase for at undgå unødvendige komplikationer
13. At SOS først vælger at gøre det ved min ansøgning om refundering, skal ikke tillægges last for mig
14. Det er derfor ikke acceptabelt, at disse tilsyneladende nødvendige handlinger først bliver udført ved min anmodning om refusion
15. Jeg mener derfor ikke, at jeg skal bære konsekvenserne for denne forsinkelse eller manglende indsats fra SOS' side

16. Aftalen fra starten var klar og tydelig med SOS; hvis værkstedet ikke kunne reparere bilen med det samme, skulle jeg dagen efter få en udlejningsbil. Jeg skulle derefter køre hjem i udlejningsbilen, mens min bil blev transporteret hjem til Danmark
17. Desværre så har SOS allerede brudt vores aftale ved at indlevere min bil 4-5 dage for sent til værkstedet
18. Hertil kommer, at selv efter konstateringen af, at bilen ikke kunne repareres på dagen, undlod SOS stadig at følge den oprindelige aftale om straks at skaffe en udlejningsbil til mig samt transportere min bil tilbage til Danmark
19. Jeg vil derfor gerne gentage min tidligere klage og fremhæve den utilfredsstillende behandling, jeg har oplevet i forhold til min sag hos SOS.
20. Det undrer mig, hvorfor de væsentlige punkter, som jeg har påpeget, ikke er taget i betragtning i din afgørelse. Disse punkter har nemlig senere fremprovokeret de aktuelle udfordringer og problemer
21. Alle problemer opstod ved, at SOS var 4-5 dage om at bugsere bilen frem til værkstedet
22. Dette skete uden forudgående aftale med værkstedet, hvor bilen blot blev dumpet på deres parkeringsplads
23. Hvis jeg ikke på egen hånd havde presset værkstedet, havde bilen bare holdt der i lang tid uden at blive set til
24. Nuværende situation er opstået grundet SOS's manglende opfyldelse af vores oprindelige aftale
25. Hvis SOS havde overholdt denne aftale, ville situationen ikke have udviklet sig til det nuværende kaos
26. Dette ville have gjort at jeg kunne være kommet hjem meget tidligere og derved undgået diverse uoprettelige skader, gener samt svie og smerte
27. Denne situation har været meget frustrerende og har skabt betydelige ulemper for mig. Det er yderst beklageligt, at sådanne udfald skal ske på grund af manglende efterfølgelse af den indgåede aftale fra SOS' side

På forhånd tak for din hjælp og forståelse. Dbh [klageren]'

Samme dag besvarede selskabets klageansvarlige følgende:

'Kære [klageren] Også godt nytår til dig.

Vi må desværre fastholde og henvise til klagesvaret og øvrige svar i sagen.

Din næste mulighed for at klage er derfor, at indgive en klage til Ankenævnet for Forsikring.'

Hertil skrev klager følgende:

'Kære [selskabets klageansvarlige]

Min tålmodighed er løbet op nu. Jeg vil uploade hele sagen og forløbet samt den behandling, jeg har modtaget på online platforme: Trustpilot, Google, Facebook, Insta og øvrige sociale medier. Jeg vil forsøge at belyse min sag på bedste vis og skabe opmærksomhed omkring den, så andre i fremtiden ikke skal igennem det jeg har været igennem.

Det er uacceptabelt, at I ikke vil refundere det beløb, som I selv har fået mig til at lægge ud. Der er grænser for, hvad man som menneske vil finde sig i. Jeg havde forventet en langt højere standard af kundeservice fra jeres side. Det er skamløst det I udsætter mig for.

Ankenævnet for Forsikring

14.

103710

Dbh [klageren]'

SOS overdragede klagers krav for udgifterne til forplejning til selskabet grundet dårlig dokumentation, hvorfor selskabets skadeinspektør skrev til klager den 30. januar 2025:

'Hej [klageren]

SOS har overdraget din refusion af forplejning direkte til os.

Dette skyldes, at din dokumentation fremgår atypisk og højere end normalt.

Jeg er fraværende i næste uge, men håber på at kunne gennemgå din sag i løbet af uge 7 - hvorefter du vil høre retur fra mig.

Såfremt jeg har brug for yderligere oplysninger, så skal jeg nok skrive til dig.

Når jeg skimmer dine bilag, så vil jeg dog gerne allerede nu bede dig redegøre for følgende:

- 1) Kan det passe, at du alle dage har spist frokost og aftensmad på samme sted?*
- 2) Hvorfor betalte du kontant?*
- 3) Hvad spiste du typisk? Dette er ikke udspecificeret på kvitteringerne og beløbet synes at være højt.*

Mvh [skadeinspektør]'

Dokumentationen for forplejningsudgifterne er fremlagt som bilag M.

Klager var meget utilfreds og skrev følgende den 30. januar 2025:

'Hej [skadeinspektør]

Ærlig talt. Hvad skal denne her usle behandling forestille?

I får mig til at lægge ud for udgifter, skal jeg så konstant nærmest tigge om at få mine tilgodehavende returneret? så er der det ene og det andet galt, I løber fra jeres aftaler.

SOS sender mig til jer, I behandler min sag i 2 mdr. og sender mig retur til SOS med melding om at de udbetaler mine tilgodehavender. Efter 3-4 uger igen, får jeg nu besked på at sagen nu er tilbage hos Codan igen. NU STOPPER I! ærlig talt, jeg har fået nok.

Jeg ønsker denne sag afklaret akut nu tak. Mvh [klageren]'

Klager besvarede skadeinspektørens spørgsmål samme dag:

'Jeg havde overset dine spørgsmål, fordi min tålmodighed er opbrugt.

1) Kan det passe, at du alle dage har spist frokost og aftensmad på samme sted? Ja, for at spare på transporten, og det er en [restaurant] som lå tæt på hotellet.

2) Hvorfor betalte du kontant? Du har selv behandlet min sag før, derfor undre det mig at du stiller mig det spørgsmål. Jeg havde ikke andet end kontanter efter at have solgt mine varer for at overleve.

3) Hvad spiste du typisk? Dette er ikke udspecificeret på kvitteringerne og beløbet synes at være højt. Tro mig, det er billigere end hvad der ellers var. De havde alt fra fisk, lamme-spyd, burgers m.m.

Jeg imødeser min sag afsluttet nu, det er ikke fair den måde i har, og fortsat behandler mig på. Tænk at I først har henvist mig til nævnet vedr. hotelregningen, og nu modarbejder I at betale mig retur for forplejning også, det er virkelig småligt og samtidig chokerende.

Mvh [klageren]'

Den 3. februar 2025 rykkede klager for et svar:

'Hej [skadeinspektør]

Vil du venligst vende tilbage på min sag og afslutte, som er snart over 5 mdr. gammel.

Jeg kan huske og yderligere tilføje at de havde en ret kaldet kebab/spyd kombination⁴ som kostede 25 pund nogle gange tog jeg 1 eller 2 af dem, alt afhængig af appetitten der-til kom ekstra tilbehør såsom drikkevarer, salat eller pomfritter. Fisk var lidt billigere +tilbehør

Jeg mener også at årsagen til hvorfor jeg spiste samme sted er vigtigt at belyse som man måske normalt ikke vil tænke over, det skyldes at det var en af de få steder i området tæt på hotellet som serveret ... mad, derfor var det vigtigt for mig, idet jeg kun spiser ... Håber det vil være med til at bryde de fordomme og mistro jeg konstant føler der rettes mod mig, og som også er årsagen til at min tålmodighed nu er vendt til vrede, fordi jeg føler det er en uacceptabel behandling jeg er udsat for.

Jeg føler selv at jeg har gjort et godt stykke arbejde med at holde udgifterne nede på ca. 850 kr. pr. dag i [udlandet] både til at dække min frokost og aftensmad inkl. drikkevarer ellers var der også retter andre steder til +100 pund uden drikkevarer, det har jeg afholdt mig fra ellers var udgifterne blevet mere end fordoblet. Derudover blev jeg ikke oplyst om noget budget eller loft på forbruget til forplejning, det har jeg selv holdt nede som alm. sund fornuft.

Afslutningsvis vil jeg tilføje, at intet af det hverken med hotel, forplejning eller lignende havde opstået hvis SOS havde overholdt sin aftale om at skaffe mig en udlejningsbil som jeg kunne køre hjem i dagen efter, og derudover selv havde afregnet for udgifterne frem for at få mig til at lægge ud. Tænk at man efterfølgende skal nærmest tigge om at få sine egne tilgodehavender returneret, det er virkelig disrespektfuldt, småligt og uacceptabelt.

Jeg ser frem til en hurtig løsning, tak. Mvh [klageren]'

Den 14. februar 2025 besvarede selskabets skadeinspektør følgende:

'Hej [klageren] Tak for dine mails.

Når jeg spørger til, hvorfor du betalte kontant, så er det fordi, du tidligere har ytret, at du havde svært ved at skaffe kontanter til din hotelregning. Derfor undrede det mig, at du også brugte over 2.500 pund i kontanter på mad, når man kunne betale med kort.

Det betyder, at du jf. dine egne forklaringer har brugt over 8.000 pund i kontanter - og af denne betragtelige mængde har du kun kunne tvivlsomt sandsynliggøre 4.500 pund.

Hvis man slår [restaurant] op på nettet, så fremgår der flere menuer med priser. Af disse fremgår det, at menuer koster mellem 5-10 pund.

Det fremstår således utroværdigt, at du skulle kunne spise op mod 5 menuer på et måltid.

Samtidig fremgår flere af dine kvitteringer med datoer og tidspunkter, hvor butikken jf. egne oplysninger burde være lukket.

Henset til den øvrige tvivlsomme dokumentation i sagen, så kan vi derfor ikke godkende din dokumentation.

Jeg vil desuden gøre dig opmærksom på, at bespisning ikke er en del af din forsikringsdækning, men en ekstraordinær dækning.

Hertil skal lægges, at du uanset dit nedbrud af din [bil] også ville have haft udgifter til bespisning.

Af disse årsager har jeg indstillet til, at din godtgørelse også i dette tilfælde afgøres med et skønsmæssigt beløb for rimelige merudgifter.

Da din sag allerede på et tidligere tidspunkt har været klagebehandlet, så skal denne afgørelse og beløb godkendes hos vores klageansvarlige.

Så snart jeg har en endelig afgørelse, så vil du høre nærmere. Mvh. [skadeinspektør]'.

Hertil svarede klager:

'Hej [skadeinspektør] Tak for dit svar som jeg er meget skuffet over.

Jeg har tidligere i sagen oplyst og dokumenteret, at jeg i den frygtelig situation jeg blev bragt i, var nødsaget til at sælge mine ejendele, og det fik jeg kontant betaling for.

Er du venlig at sende mig screenshots af de priser du nævner vedr. [restaurant] på nettet.

Jeg vil ikke finde mig i at blive kaldt utroværdig, og jeg har ikke spist op mod 5 menuer på et måltid.

Vil du venligst udspecificere det du nævner mht. hvor butikken skulle være lukket. Jeg har jo ikke modtaget en kvittering fra en lukket butik vel? det siger sig selv.

Hvad er den øvrige tvivlsomme dokumentation i sagen?

Jeg er blevet indrømmet at mine forplejningsudgifter vil blive dækket, og jeg har IKKE fået et daglig budget eller lignende, til trods for det har jeg formået at holde udgifterne så langt nede som muligt.

Ankenævnet for Forsikring

17.

103710

SOS har IKKE overholdt en skid af de ting jeg blev lovet, og især ikke at jeg kunne køre hjem i en udlejningsbil dagen efter nedbruddet. Alle disse faktiske forhold ignorerer du bare, og forsøger konstant at pålægge alt ansvaret over på mig. Hvad med at se objektivt på tingene, forholdene og forløbet, og lad være med at gøre mig til syndebukken af denne her elendig behandling af min sag hele vejen igennem først hos SOS og efterfølgende hos Codan, hvor alt afvises, og indgået aftaler ignoreres.

Jeg ser frem til at modtage ovennævnte dokumentation fra dig, samt svar på mine bemærkninger ovenfor.

Mvh [klageren]'.

Selskabets skadeinspektør opgjorde herefter en skønsmæssig erstatning i samarbejde med selskabets klageansvarlige og juridiske afdelinger for klagers krav for forplejningsudgifter den 18. februar 2025:

'Hej [klageren]

Så er din sag blevet vurderet af vores klageansvarlige samt vores juridiske afdeling.

Afgørelsen er fastsat til en skønsmæssig godtgørelse på 5.000 kr., hvilket i rimelig grad kan dække de merudgifter til mad, som du måtte være blevet pålagt i den aktuelle periode.

Jeg vil straks anmode om, at beløbet overføres til din konto.

Jeg har vedhæftet flere screenshots af menuen fra det aktuelle sted, der indikerer et prisniveau som omtalt i min seneste mail - herunder 'Combination Kebab 4' til 10,50 pund.

Når jeg henviser til sagens øvrige tvivlsomme dokumentation, så mener jeg her den fremsendte kvittering fra hotellet, der viste sig at være falsk.

Med hensyn til kvitteringer fra tidspunkter, hvor stedet er lukket, så vedkender jeg mig, at der på nettet og menuer er angivet forskellige lukkedage og tidspunkter, og nogle steder er der ikke angivet den nævnte lukkedag (søndag). Så selvom tidspunktet på enkelte dage er efter den officielle lukketid kl. 22 mandag til lørdag og kl. 2000 søndag, så er det ikke noget, vi har lagt til grund ved vurderingen af din godtgørelse.

Jeg vil igen pointere, at din dokumentation for bespisning ikke er godkendt.

Det fremstår - uanset din forklaring - utroværdigt, at du skulle have spist på samme sted og mad i så mange måltider i træk.

Beløbene stemmer ikke tilnærmelsesvis overens med butikkens prisniveau.

Du har igen betalt alt kontant og kan derfor ikke dokumentere din reelle udgift.

Dine kvitteringer er ikke anført hvad der er købt, så din forklaring er umulig at efterprøve.

Så når vi alligevel giver dig 5.000 kr. pr. kulance, så er det i anerkendelse af et usikkert forløb med SOS.

Beløbet dækker som nævnt den merudgift, som du med rimelighed måtte forventes at have haft til forplejning og udgør ca. 10 pund pr. måltid (frokost og aftensmad).

Sagen er klagebehandlet, men er du stadig utilfreds med vores afgørelse, så henvises du til ankenævn for forsikring. Det koster 200 kr. at klage og du kan læse mere om det på deres hjemmeside www.ankeforsikring.dk

Mvh. [skadeinspektør]'.

Priserne er fremlagt som bilag N.

Klager var fortsat utilfreds med selskabets vurdering og fremsendte endnu en indsigelse.

Korrespondancen er fremlagt som bilag O.

Klager skrev igen følgende:

*'Hej [skadeinspektør]
Det er virkelig utrolig det her.*

*Hvorfor kontakter du ikke kebab stedet selv, og får bekræftet de faktiske forhold. Combination Kebab 4 koster 25 pund og ikke 10,50 pund, *det var tilbage i 2021* som det også fremgår af de screenshots du fremsendte. Det er så klart og tydeligt, men du benægter det fortsat, og smider tvivlen over på mig.*

**JEG SKAL IKKE VÆRET OFRET I HVERKEN JERES INTERNE PROCESS ELLER PÅ ANDENVIS SOM HIDTIL HAR VÆRET TILFÆLDET. **

****Jeg ønsker denne sag afsluttet, og mine tilgodehavender refunderet til mig hurtigst muligt, TAK. ****

Mvh [klageren]'.

Den 25. februar 2025 besvarede selskabets skadeinspektør følgende:

'Hej [klageren] Tak for dine mails.

Jeg har gennemgået sagen med vores juridiske afdeling, og vi fastholder - af de årsager der er anført i din afgørelse - din skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. henset til den dokumentation vi har modtaget fra dig.

Såfremt du fortsat mener at være berettiget til højere erstatning, må vi bede dig om at fremsende de originale fysiske kvitteringer til os, hvorefter vi vil gennemgå dokumentationen på ny.

Kvitteringer kan indleveres eller sendes til:

Alm Brand Group

Midtermolen 7

2100 København Ø

ATT: Codan skadenr. ... Skadeinspektion

Det anbefales, at de sendes med anbefalet brev. Codan skal nok refundere udgiften hertil.

Da maden er købt kontant, så vil jeg endnu engang bede dig om at dokumentere kontant-hævninger eller andet, der kan sandsynliggøre, at du rent faktisk har haft den udgift, som du gør krav på.

Hvis du vil klage over vores afgørelse

Da vi ikke kan give dig medhold i klagen, skal vi oplyse dig om muligheden for at klage over vores afgørelse til Ankenævnet for Forsikring, Østergade 18, 2., 1100 København K.

Du kan sende klagen til ankenævnet på et særligt klageskema, og betale et gebyr. Find klageskema, information om betaling og ankenævnets klageguide på ankeforsikring.dk/klageguide.

Med venlig hilsen [skadeinspektør]'.

Hertil fremsendte klager endnu en indsigelse.

Korrespondancen er fremlagt som bilag P.

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 under klagers kaskodækning fremgår følgende:

'5. Sådan er du dækket i udlandet

Vi dækker kaskoskader i udlandet på samme måde som i Danmark. Men kun hvis skaden ikke er dækket af en anden forsikring, der dækker kørsel i udlandet.*

Derudover indeholder din kaskodækning en redningsforsikring for personbiler og varevogne til privatkørsel med en totalvægt på højst 3.500 kg.

Hvis bilen har en totalvægt mellem 3.000 og 3.500 kg., dækker vi ikke dine udgifter til leje af et køretøj.

Redningsforsikringens betingelser fremgår af det røde kort.*

Du kan enten printe kortet eller hente rødt kort-appen på codan.dk, inden du kører til udlandet.'

Selskabet fastholder sin vurdering

Codan Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde sin vurdering af, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning for det anmeldte forhold.

Selskabet gør gældende, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikringstageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Denne bevisbyrde ses ikke at være løftet.

Klager har gjort gældende, at selskabet skal udbetale resterende tilgodehavender, som klager blev bedt om at lægge ud for.

Selskabet skal indledningsvist bemærke, at det er normal procedure, at man som forsikringstager afholder udgifterne selv og efterfølgende kan anmode om refusion for sine udgifter.

Selskabet har afregnet en skønsmæssig erstatning for klagers hoteludgifter på i alt 20.800 kr. på baggrund af den officielle pris, der fremgår af hotellets hjemmeside for 29 nætter på [hotel].

Klager har i sagen oplyst, at han betalte ca. 60.000 kr. i kontanter, hvilket bevismæssigt sætter klager i en vanskelig situation. Klagers dokumentation, jf. bilag G, dokumenterer hverken klagers ophold på hotellet og/eller betalingerne for opholdet. Derudover har SOS været i telefonisk kontakt med det pågældende hotel, som har afvist at kunne genkende den pågældende faktura, som klager har fremsendt samt meddelt, at klagers ophold på hotellet ikke er registreret i hotelkædens database.

Selvom selskabet har betvivlet klagers fremsendte dokumentation for afholdte hoteludgifter, har selskabet alligevel valgt at udbetale en skønsmæssig erstatning svarende til de angivne priser på hotellets hjemmeside. Selskabet mener derfor ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning som følge af den mangelfulde dokumentation.

Selskabet har derudover udbetalt 5.000 kr. pr. kulance i erstatning til forplejningsudgifter på baggrund af klagers fremlagte dokumentation, selvom disse udgifter almindeligvis ikke er dækket af forsikringen, og derfor er der tale om en ekstraordinær dækning.

Selskabet bemærker, at klager, jf. bilag M, har fremlagt kvitteringer for bespisning på den samme [restaurant] i alle dage, hvor klager har oplyst, at han har betalt udgifterne kontant.

Selskabet har hertil bedt klager om at dokumentere kontanthævninger eller på anden vis dokumentere, at han har afholdt disse udgifter. Derudover har selskabet bedt klager om at fremsende de originale fysiske kvitteringer med posten til selskabet, hvilket klager ikke har imødekommet.

Selskabet finder det usandsynligt, at klager skulle have spist op mod 5 menuer på et måltid i forhold til de angivne priser på [restaurant], som ligger mellem 5-10 pund, jf. bilag N. Henset til den tvivlsomme dokumentation i sagen, har selskabet ikke kunne godkende dokumentationen og har derfor opgjort en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. til klager, hvilket selskabet fastholder.

SOS har derudover afregnet og udbetalt erstatning for alle klagers taxaudgifter.

Klager har anført, at SOS telefonisk godkendte prisen på 231 pund pr. nat over for klager og at SOS selv burde have kontaktet hotellet for at få bekræftet prisen.

Selskabet bekræfter, at SOS godkendte prisen på 231 pund pr. nat over for klager, hvilket også fremgår af sagsforløbet ved SOS, jf. bilag C. Prisen blev godkendt med den forventning om, at klager kunne fremlægge dokumentation for de afholdte hoteludgifter. Henset til den høje pris pr. nat, efterspurgte SOS en nærmere specifik regning fra hotellet, hvilket man ikke har modtaget fra klager.

Det fremgår konkret af SOS' hjemmeside samt af refusionsskemaet under Rødt-kortordningen, at der refunderes på basis af kvitteringen og at der skal vedhæftes en scannet kopi af alle kvitteringer.

Det er således klager der har bevisbyrden for at fremlægge retvisende dokumentation for at få refunderet sine udgifter, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag.

Klager har i øvrigt gjort gældende, at SOS har brudt deres aftale ved at indlevere hans bil 4-5 dage for sent til værkstedet og at hvis værkstedet ikke kunne reparere bilen med det samme, ville han dagen efter have en udlejningsbil til at køre hjem i.

Selskabet bemærker hertil, at følgende konkret fremgår af SOS' sagsresumé, jf. bilag C:

'I mellemtiden har vi en samtale med kunden, hvor vi afstemmer vedrørende hans hjemrejse til Danmark. Vi forklarer, at vi grundet indførselsbegrænsning på erstatningsbiler, ikke kan få ham hjem i erstatningsbil fra [udlandet] til DK, men at det vil blive i fly. Kunden er ikke interesseret i at flyve hjem grundet meget bagage og ønsker ligeledes at få sin bil med hjem til Danmark. Planen bliver derfor, i samråd med FT, at førsteprioritet er at få bilen repareret på værksted i [udlandet], om muligt.'

Idet sagsforløbet ved SOS var besværliggjort fra start grundet den manglende bugsering, tilbød SOS igen en alternativ hjemrejse til klager, hvilket han ikke tog imod.

Selskabet er derfor af den opfattelse, at SOS har forsøgt at tilbyde alternative muligheder for klagers hjemrejse, som klager ikke har villet tage imod.

Selskabet fastholder som følge af ovenstående, at klager ikke er berettiget til yderligere erstatning for hverken hotel- eller forplejningsudgifter henset til den tvivlende og mangelfulde dokumentation, der er fremlagt i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens dokumentation for hotel- og forplejningsudgifter, skærbilleder af restaurantens menukort og sagsresumé fra SOS International. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår bl.a. af sagsresumé fra SOS International:

"Torsdag d. 8. august

Torsdag d. 8. august kl. 21.52 – Sag oprettet – vores leverandør anmodes om at yde vejrhjælp og bugsere bilen på værksted, om nødvendigt

Ca. kl. 23.30 – FT meddeler, at redder ikke kunne reparere og heller ikke bugsere bilen

Ca. en halv time senere ringer vi til FT og meddeler, at vores leverandør først kan arrangere bugsering næste dag, fredag d. 9. august. FT info OK og at nøglen til bilen efterlades ved bilen på eget ansvar – se log nedenfor:

Ankenævnet for Forsikring

22.

103710

09/08/2024 00:14:12	RI FT
	-INFO at LEV har skrevet at de kan BUG til depot eller BUG KT til VST im kl
	- FT INFO at han vil have BUG imorgen
	- FT INFO at han efterlader NGL til KT i forklappen på KT
	- INOF FT at det er på eget ansvar
	- FT ok

Vi anmoder ovenpå ovenstående vores leverandør om at arrangere bugsering fredag d. 9. august kl. 07.00 og skriver *'[...] he leaves the keys in the front trunk so you can lock the car up when you arrive'*

Ca. kl. 2 kontakter vi FT og følger op, om han har fundet hotel til overnatning – se log nedenfor:

09/08/2024 02:05:10	RI FT
	- FT INFO at han har fundet HO for natten og taget taxa dertil
	- SPØ FT om priser for HO og taxa tur
	- FT INFO HO koster 231 pund og taxa tur var 17 km
	-INFO FT at det er ok vi dækker
	- INFO FT at jeg har skrevet til LEV KT skal BUG 09/08 kl 7:00
	- INFO FT at han skal ringe ind hvis ikke han hører noget nyt omkring kl 07:00
	- INFO FT at vi snakkes ved imorgen

Fredag d. 9. august

Kl. 10.34 – efter, at vi har rykket for nyt ang. bugseringen kl. 8.41 – skriver vores leverandør til os, at bilen ikke kan repareres/startes på stedet og skal bugseres til [værkstedet].

Kunden rykker i mellemtiden på, hvorfor bilen ikke er blevet bugseret og vi vil undersøge det.

Kl. 13.06 skriver vores samarbejdspartner, at bilen bliver hentet inden for 2 timer og bugseret til: [værkstedet]

Vi svarer dem herpå, at de skal kontakte [værkstedet] og forespørge, om de har tid til at se på bilen og givetvis hvornår. Vi skriver herpå kl. 13.28 til kunden:

SMS sendt til [redacted] Hej [redacted]

Jeg er netop blevet informeret om, at bilen vil blive bugseret til dette [redacted] værksted: [redacted]
[redacted] om ca. 1 time og 45 minutter.

Jeg har bedt vores samarbejdspartnere ringe til værkstedet, og spørge dem, om de har tid til at kigge på bilen i dag -
Jeg afventer svar på dette, og jeg vil informere dig, så snart jeg har en opdatering.

Kl. 13.30 sender vi kunden en sms om, at han kan søge refusion for:

- Taxa til hotellet, hvor han har overnattet
- Hotelovernatning 8/8-9/8 – 231 pund

I mellemtiden har vi en samtale med kunden, hvor vi afstemmer vedrørende hans hjemrejse til Danmark. Vi forklarer, at vi grundet indførselsbegrænsning på erstatningsbiler, ikke kan få ham hjem i erstatningsbil fra [udlandet] til DK, men at det vil blive i fly. Kunden er ikke interesseret i at

Ankenævnet for Forsikring

23.

103710

flyve hjem grundet meget bagage og ønsker ligeledes at få sin bil med hjem til Danmark. Planen bliver derfor, i samråd med FT, at førsteprioritet er at få bilen repareret på værksted i [udlandet], om muligt.

Kl. 13.32 svarer vores leverandør, hvorfor bugseringen er blevet forsinket:

'Part of the delay was trying to get on the phone to [værkstedet] to try book it in, I did get through eventually and he said they had space and would be able to look at the vehicle.'

Kl. 19.34 ringer kunden og rykker, da bilen endnu ikke er blevet bugseret fra nedbrudsstedet.

Vi rykker vores leverandør øjeblikkeligt og får svar kl. 19.51: *'I have spoken to our agent, they are currently in traffic but are on their way to collect the vehicle, we have informed the driver.'*

Om aftenen, da bilen endnu ikke er blevet bugseret og kl. er mellem 22-23, ringer vi igen til vores samarbejdspartner. De kan ikke give nærmere forklaring på, hvorfor det første bugseringsfirma ikke har fået bugseret kundens bil. De har rekvireret et nyt firma, der tager hånd om opgaven.

Kl. 23.57 svarer de med en ny plan: *'After multiple delays we decided to change agents as your requested. Our new ETA is 00:15, but we believe this ETA will be met.'*

Lørdag d. 10. august

Om morgenen, mellem kl. 7.30-8 ringer vi og rykker vores leverandør igen angående bugsering. De svarer, at parkeringskælder, hvor bilen holdt parkeret, var lukket, da redderen ankom for at bugsere. Derfor kunne de ikke få bilen med, hvilket vi ikke fik en opdatering på. De meddeler, at de selv holder dialogen til FT ang. nyt afhentningstidspunkt. De holder også os opdateret.

Omkring 9.30 rykker vi igen for svar fra dem og de forsikrer, at de vil få en redder til at bugsere bilen i dag, mens parkeringskælder, har åben og bilen er tilgængelig.

Ca. kl. 14.30 får vi en ETA fra vores leverandør på 1-2 timer.

Kl. 15.55 har vi følgende log over samtale med FT:

RI FT:

- INFO ETA
- FT INFO hele sagsforløb
- INFO jeg er med på service ikke har været optimal
- FT INFO KT bare skal på [REDACTED] VST nu
- FT INFO han gerne vil afvente REP og vil ikke have HJTR
- INFO OK
- FT SPG om jeg vil OPDT når KT er BUG
- INFO ja jeg RI ligeså snart jeg får besked
- FT OK

Forkortelser i loggen:

BUG = Bugseret
HJTR = Hjemtransport
VST = Værksted

Kl. 16.30 ca. ringer vi til vores leverandør og får bekræftet, at redderen, som de har rekvireret, skulle være ved bilen nu for at bugsere den. Vi opdaterer FT.

Ankenævnet for Forsikring

24.

103710

Senere omkring kl. 18.30/19.00 forklarer vores leverandør, at de er nødt til at bugser bilen på et depot for opbevaring og først vil bugser den til [værkstedet], når værkstedet igen har åbent.

Vi skriver opfølgende til dem kl. 19.00:

I just want to make it extra clear that it is super important that the car goes to the [redacted] workshop ASAP [redacted]
[redacted].
It has been over two days since we first send you the order, and we must insist that you make this case a priority. Also we would appreciate it if you take measures to communicate better with us. Please send us emails or call every time you have an update regarding this case from now on.

Vi sender efterfølgende en besked til kunden, hvor vi bl.a. skriver følgende kl. 19.08:

Jeg har sagt til den [redacted] vejhjælp at de SKAL gøre din bil til en prioritet nu, samt give os opdateringer ASAP. Jeg har bedt dem få bilen på værksted som det første i morgen, hvortil de har sagt ok.
Vi dækker selvfølgelig hotel indtil bilen er klar igen.

Søndag d. 11. august

Kl. 8.16 og 11.37 rykker vi vores samarbejdspartner for en opdatering på, hvornår bilen ankommer ved [værkstedet]. Vi ringer også for at følge op med dem, men forgæves.

Kl. 11.53 skriver vi følgende til kunden:

SMS sendt til [redacted]: Hej [redacted]

Jeg har, som de sidste dage, forsøgt at komme i kontakt med vores samarbejdspartnere hele morgenen - Jeg kan ikke få hverken af- eller bekræftet at din bil er på [redacted] værkstedet nu, da de mildest talt ikke svarer mig. Jeg forestiller mig ikke, at du får nogle opdateringer på en mulig reparation i dag, da jeg formoder at værkstedet har lukket.

Jeg vil derfor sørge for, at opdatere dig når jeg har fået bekræftet at bilen er bugseret til værkstedet, hvilket jeg håber at den bliver i dag, så værkstedet kan kigge på bilen så snart de åbner i morgen, såfremt at de har tid selvfølgelig.
Jeg har ikke mulighed for at ringe til [redacted] værksteder, da det kun er ejeren af bilen, der må få oplysninger om bilen - Derfor vil jeg anbefale dig at skrive til [redacted] via appen, når den er bugseret til værkstedet.

Ca. kl. 13 får vi fat i vores leverandør, der nu meddeler, at [værkstedet] er lukket om søndagen og at de derfor først kan bugser bilen om mandagen, d. 12. august. Vi får ikke nærmere tidspunkt for bugseringen, da de først er nødt til at orientere sig hos redderen, som skal udføre opgaven.

Efter ovenstående melding kontakter en leder FT. Vi afstemmer, at vi dækker taxa (som tidligere aftalt), hotelovernatninger samt forplejning (sidstnævnte er per kulance, da det almindeligvis ikke er dækket).

FT får en refusionsms tilsendt, hvori det fremgår, at vores behandlingstid på refusionsanmodninger op til 10 arbejdsdage. Det kan FT ikke vente på. Vi aftaler med FT, at vi vil få vores cost control til at prioritere afregning over for FT hurtigst muligt, så snart han indsender bilag.

Mandag d. 12. august

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

103710

En leder er sat på opgaven og rykker mandag morgen vores leverandør i [udlandet] adskillige gange for en opdatering. Vi beder om at tale med deres leder for at få afklaring på sagens langsomme proces og få den prioriteret omgående.

Efter ovenstående samtale, får vi mere afklaring i sagen og opdaterer FT per sms på, at bilen bliver bugseret til [værkstedet] mellem kl. 12-16 denne dag.

Kl. 17.29 opdaterer vores leverandør: *'The recovery has arrived at the ... workshop at ...'*

Kl. 17.39 ringer vi forgæves til kunden og sender i stedet sms om, at bilen er blevet leveret hos [værkstedet] nu.

Tirsdag d. 13. august

Mellem kl. 15-16 ringer FT til os. Nedenstående er en log over samtalen:

FT RI:

- FT INFO at [REDACTED] mangler go fra os til REP
- INFO FT at det er mekanisk så det kan vi godt, men det er på hans vegne
- FT INFO at det er kaskoskade
- INFO FT at det umildbart står som mekanisk, men er ikke inde i sagen med så kort varsel
- FT INFO det er fair, men hvis den bare kan blive færdig, så finder vi ud af det andet efter
- INFO FT at han får besked når der er nyt fra LEV

Supplerende til ovenstående, som ikke fremgår af loggen, er, at FT meddelte, at værkstedet ikke kunne finde nøglen til bilen. Vi skriver kl. 15.53 til vores leverandør:

Task A Remarks: Dear colleagues,

our client has called and informed us that [REDACTED] informed him that there was no key with the car. Can you ask the provider regarding the key? Also they would like a go from you on the repair. The client will pay.

De svarer, at nøglen skulle være i *'the front trunk'*, hvorpå vi sender kunden sms om, at nøglen bør være der – hvor kunden selv havde efterladt den ifm. at få bilen bugseret.

Kunden giver os et telefonnr. til værkstedet, som vi skal kontakte dem på mhp. reparationen.

Vi bliver efterfølgende, gennem vores leverandør, gjort opmærksom på, at nummeret, FT har givet os, kun er et kundeservicenummer og ikke lokalt til værkstedet. Desuden opfordres kunden til selv at kontakte [værkstedet], da de ikke vil kunne igangsætte reparation uden hans accept.

Vi meddeler dette til kunden kl. 20.27:

SMS sendt til [REDACTED] Kære [REDACTED]

Vores samarbejdspartnere har prøvet det nummer, men det er et service nummer. De informerer at det kun er ejeren der kan tage kontakt til [REDACTED]. Hvis [REDACTED] står fast på at de skal have et OK fra os, så skal de ringe til os: [REDACTED] og have din nummerplade eller sagsnummer klar.

Kunden responderer, at det er håbløst og at han vil ringes op af den leder, som han tidligere har talt med.

Onsdag d. 14. august

Lederen ringer forgæves til FT ca. kl. 8.50. FT svarer, at vi skal forsøge igen, hvorpå han meddeler, at værkstedet fortsat ikke kan finde nøglen til bilen i *'the front trunk'*. Vi beder kl. 09.07 vores leverandør om at tjekke det med redderen, som bugserede bilen.

Kl. 09.55 svarer de: *'We have had confirmation that the key is lost. Our customer support team is already looking into it and will be dealing directly with [værkstedet] to arrange a new key for the customer at no extra cost. Apologies for the inconvenience.'*

Ankenævnet for Forsikring

27.

103710

Vi kontakter kunden angående den forsvundne nøgle og oplyser, hvilken løsning leverandøren har tilbudt.

Kl. 11.16 skriver kunden følgende sms til os:

Tak for snakken tidligere.

Jeg har nu været i kontakt med [REDACTED] og de oplyser at ingen har været i kontakt med dem, og ingen har oplyst dem om at min bil vil blive leveret til dem for reparation.

Min bil er blevet smidt af hos [REDACTED] uden nøgle, uden forudgående aftale og uden info til [REDACTED] om hvad der skal ske.

[REDACTED] ærlig talt så er jeg ved at give op overfor der her nu. I morgen har jeg ventet i 1 uge på hvad der blot skulle tage nogle timer at afklare. Det er simpelthen uacceptabelt, jeg er løbet helt tør for budget og risikere at miste mit job.

Kl. 14.43 rykker vi vores leverandør for nyt i sagen, hvorpå de svarer, at de forgæves har forsøgt at ringe til hhv. [værkstedet] og FT. Vi opdaterer kunden kl. 15.28.

Kunden svarer per sms til os, at han ikke har modtaget nogle opkald.

Torsdag d. 15. august

Vi rykker vores leverandør for svar ca. kl. 8.15. De melder tilbage, at de vil forsøge at kontakte FT igen kl. 09.00. Vi opdaterer kunden. Kl. ca. 10 skriver de dog igen, at de forgæves har forsøgt.

Vi får i stedet et telefonnr. til vores leverandør, som vi giver til FT, så han kan forsøge den vej.

Kl. 19.54 skriver kunden en sms til os:

De siger at bilnøglen er bortkommet og de vil erstatte den. Det er en katastrofe fordi [REDACTED] gør intet ved bilen før de får nøglen.

Jeg har nu stået model til det her i en hel uge i dag.

Hvad er løsningen ?

Fredag d. 16. august

Samme leder fra dagen før kontakter forgæves FT og skriver i stedet en sms:

SMS sendt til [REDACTED]: Hej [REDACTED]

Jeg forestår at hjemtransportere bilen og sørge for en hjemrejse til dig.

Hvad tænker du om det?

FT ringer tilbage mellem ca. 13.30-14.00, hvor lederen, han vil tale med, er optaget. Vi ringer tilbage til FT hurtigst muligt. Nedenstående er en log over samtalen:

Ankenævnet for Forsikring

28.

103710

	RI FT
	- FT OPL at [REDACTED] VST har sagt at KT er REP i morgen
	- OPL FT at det er jeg glad for at høre.
	- FT OPL at det har holdt hårdt.
16/08/2024 13:57:26	- FT OPL at han indsender KVITT på hans udlæg, da han ikke kan finde ud af REF skema.
	- OPL FT at jeg kan tage et kig på det på mandag
	- FT OPL at det er fint.
	- AFT
	- FT opdaterer os i morgen når der er nyt fra [REDACTED] VST.

Lørdag d. 17. august

Kl. 09.54 skriver vi besked til FT om, at han gerne må holde os opdateret, når bilen er færdig. FT svarer:

17/08/2024 10:02:54	Det kan du tro.
	Foreløbig afhentning er sat til i dag kl 17:45 [REDACTED] tid.

Kl. 21.05 rykker vi kunden for nyt. Vi får intet svar.

Søndag d. 18. august:

Kl. 10.50 rykker vi kunden for nyt, men får intet svar. Vi ringer til kunden over middag, ca. kl. 13 og beder om en opdatering. Nedenstående er en log over samtalen:

RI FT
- FT INFO, at han har sendt 3 x SMS
- FT INFO, at KT ikke er REP alligevel
- FT INFO, at VST skal se på KT igen i morgen
- FT INFO, at VST måske skal bruge 1-2 dage på det
- INFO FT, at vi følger op med ham i morgen

Tirsdag d. 20. august:

Kl. 14.45 kontakter vi til kunden og efterspørger nyt på, om bilen er repareret. Vi får intet svar.

Herimellem er der ingen kontakt til eller fra FT ml. d. 20. august til d. 1. september

Søndag d. 1. september:

Kl. 13.10 skriver vi følgende til kunden:

SMS sendt til [REDACTED] Kære [REDACTED]
Da vi ikke har hørt fra dig/er, antager vi, at du/l har fået din bil repareret og er videre.
Skulle du/l have spørgsmål eller brug for yderligere hjælp, må du/l endelig kontakte os, ved at besvare denne SMS eller ringe til os på +45 [REDACTED]
Ellers afslutter vi sagen herfra og ønsker jer en fortsat god rejse.

Ankenævnet for Forsikring

29.

103710

Mandag d. 2. september:

Kl. 16.47 og 16.48 skriver FT følgende sms'er til os:

SMS modtaget fra +45 [redacted] Hej [redacted]

Jeg har desværre ikke haft nok data eller taletid på min tlf for at kunne svare dig idet jeg konstant er tvunget til at lægge ud. [redacted] har oplyst at jeg får min bil i indeværende uge

SMS modtaget fra +45 [redacted] [redacted] har nu fået alle reservedele og er fuld igang med at gøre bilen køreklar

Fredag d. 6. september:

M. kl. 15-16 kontakter FT os. Nedenstående er en log over samtalen:

FI RI:

- FT info KT er REP
- FT vil have os til at betale regning for REP på 5000 pund
- FT info han mener at have aftalt med [redacted] at vi betaler regning og HO fordi han har sparet os en masse penge for HJTR og HJRJ
- OP ifno vi betaler ellers aldrig mekaniske skader

Operatør taler med leder, som har håndteret sagen tidligere. Nedenstående er en intern log:

*OP sparring med [redacted]

[redacted] info vi kan ikke betale regning, det er ikke det de har aftalt

- Vi kan være meget large med HO og EB fordi FT har ventet på REP

Operatøren ringer til FT og forklarer ovenstående. Vi bekræfter over for FT, at vi (jf. log samt lederens tilbagemelding ikke har bekræftet at kunne betale udgiften på reparation på en mekanisk skade. Operatøren beder desuden FT om at sende kvittering på, at bilen er repareret.

De aftaler, at operatøren vil vende tilbage, da værkstedet meddeler, at der er et parkeringsgebyr på 70 pund/dagen. Hvem skal betale det, spørger FT?

Mellem kl. 17-18 kontakter vi FT. Det udfolder sig i en meget lang samtale, hvor nedenstående er hovedpointerne:

- FT får besked om, at vi dækker hotel fra d. 8/8-6/9 (hvor bilen var færdigrepareret) – hotel er bekræftet til 231 pund/nat
- FT får bekræftet, at alle taxa/bus/metro-udgifter for transport ml hotel og taxa vil blive dækket, da FT flere gange har været ved værkstedet ifm. at igangsætte reparationen, mm.
- Vi afviser at dække parkeringsgebyr på 70 pund/dag på værkstedet fra d. 6/9, da bilen er meldt repareret og klar til afhentning – det handler nu om at få betalt værkstedsregning
- FT siger igen, at han er blevet lovet dækning af udgift til mekanisk skade, hvilket operatør afslår med baggrund i sagsloggen samt hvad lederen havde noteret i intern log tidligere
- FT mener at skulle have dækket udgiften, da det er en kaskoskade, fordi 'han blev påkørt af en lastbil for et par måneder siden og han jo ikke ved om det er som følge af det'
- Operatøren afslår og fastholder, at bilens nuværende skade er en mekanisk skade
- Operatøren siger fejlagtigt – trods tidligere aftale med lederen –, at forsikringen ikke dækker forplejning, da det ikke betegnes som en merudgift.

Ankenævnet for Forsikring

30.

103710

- Samtale rundes af med, at FT vil blive kontaktet af en ansvarlig i sagen, som vil diskutere de udestående udgifter og få klarhed om refusion

Mandag d. 9. september

Vi forsøger at kontakte FT forgæves, men sender i stedet følgende sms kl. 08.44:

SMS sendt til [REDACTED] Kære [REDACTED]

Vi har læst sagen igennem med operatøren der tidligere har været inde over og der er ikke dækning for reparations omkostningerne i denne sag. Da reparationen ikke er omfattet af kaskoforsikringen er dette en mekanisk skade og man skal selv betale for dette, ligesom man ville skulle hjemme på et dansk værksted.

Jeg kan dog bekræfte at vi dækker et beløb til fortærring i perioden 08/08-06/09 efter aftale med tidligere operatør. Før vi kan få dette noteret skal vi vide hvor meget det drejer sig om pr dag.

Jeg kan tilbyde at vi kan gå ind og godkende din refusion med det samme, så pengene du har lagt ud kan blive udbetalt inden for et par bankdage, men reparationsregningen vil der ikke være dækning for og dækningen stopper pr 06/09

FT ringer senere, ca. mellem kl. 13-14. Nedenstående er logs over samtalen:

OBS: FT oplyser at FTs DK nummer ikke længere virker, grundet manglende betaling

Vi kan kun kontakte FT på:

[REDACTED]

Eller mail:

[REDACTED]

FT RI;

- FT vil gerne snakke med [REDACTED] som har siddet på sagen ASAP
- FT har sendt en mail med udgifter og sagsforløb
- FT har behov for vi dækker FTs udgifter i dag, så FT kan få KT udliveret fra VST
- VST vil ikke afgive KT, før betaling er sket
- INFO FT at jeg beder OP snakke med [REDACTED], så skal de nok vende retur
- FT OK

Operatøren, som arbejder med refusionen på sagen, skriver en intern note på sagen:

Hvis FT RI så henvis ham til at besvare mail som [REDACTED] sender, da vi skal have alt på skrift fra nu af

Kl. 14.44 skriver vi kunden nedenstående i en mail:

Hej [klageren]

Som vi har talt om før, er vi med på at forløbet, har været besværliggjort fra start, grundet den manglende bugsering.

Vi har på intet tidspunkt informeret dig om at reparationen på din bil, er dækket af os.

Vi har gjort dig opmærksom på at nedbruddet på bilen er en mekanisk skade, som man selv står til ansvar for at betale.

Mht. den indgåede aftale:

Vi snakkede frem og tilbage om at du meget gerne måtte afvente en reparation i [udlandet], da vi som du rigtig nok skriver, at vi sparede omkostninger til hjemrejse og hjemtransport!

- *d. 18/8 giver du os en melding om at din bil vil stå klar om 1-2 dage, hvilket vil sige at omkostningerne til dit ophold ikke overstiger, hvad vi ellers skulle have haft dækket i form af hjemtransport og hjemrejse.*
- *d. 20/8 spørger vi efter en opdatering hos dig, da du er den eneste der kan kommunikere med værkstedet, hvortil der ingen respons kommer.*

Da det er indenfor den periode, du har fortalt at din bil ville være repareret, går vi ud fra at den er dette og lukker sagen uden kontakt.

- *d. 2/9 skriver du til os at du ingen dækning har haft på telefonen og kunne derfor ikke give os en opdatering. Dette er 13 dage efter sidste kontakt med dig.*

Nu er vi i en situation hvor det ikke længere giver økonomisk mening, at du skulle afvente i [udlandet] for at få din bil repareret, hvorfor vi gerne ville have haft en dialog med dig!

Vi har derfor brug for at du sender kvitteringer for alle dine udlæg, på det aftalte refusionslink, for at vi har en mulighed for at kigge dette igennem og vurdere.

Du kan søge refusion på dette link: <https://forms.sos.eu/refusion-sos/>

I de efterfølgende dage har operatøren, som står for at gennemgå bilag og refusion i sagen, en lang korrespondance med FT frem og tilbage. Nedenstående er hovedpointer i dialogen:

- FT ringer flere gange, men bliver henvist til, at dialog ang. refusion skal foregå skriftligt
 - Operatørens beslutning om skriftlig korrespondance grunder i, at FT tidligere har påstået, at vi har lovet ting over for ham, som intet sted kan bekræftes i vores forløb (bl.a., da han hævder, at vi har sagt god for at betale udgiften til reparation på en mekanisk skade) Derfor bad vi om skriftlig dialog ift. afvikling af refusion, så der ikke skulle opstå flere af denne slags hændelser grundet telefonisk dialog
- D. 11/9 godkender vi taxaudgifterne og overfører til FT
- D. 11/9 efterspørger vi mere specifik hotelregning, der bl.a. redegør over, hvorfor én nat koster 231 pund over et ophold på knap en måned
- D. 12/9 skriver operatøren til FT, at vi skal bruge oplysninger på det specifikke hotel, som FT har overnattet på, da vi skal ringe til dem og afklare udgiften for FT's overnatning – mere konkret, hvorfor prisen er så høj, da hotelkædens kundeservice har oplyst, at deres værelser almindeligvis koster ca. 99 pund/nat og ikke 231 pund/nat, som FT har fået en faktura på
- Efterfølgende har operatøren inddraget jer, Codan Forsikring, da hotelkæden har meddelt, at de ikke har registreret kundens ophold i deres database og desuden ikke kan genkende fakturaen, som kunden har sendt til os – det er ikke sådan deres fakturaer ser ud
- Vi har bedt kunden om specifikation på, hvilket hotel præcist han har overnattet på samt kontaklinformationer for afklaring lokalt med hotellet

Ankenævnet for Forsikring

32.

103710

- D. 13/9 overdrog operatøren sagen til jer, Codan Forsikring, mhp, hvad vi skal stille op med hotelregningen, da hotellet ikke kan bekræfte, at kunden skulle have boet på ét af deres hoteller og fortæller, at fakturaen definitivt ikke er udstedt af dem"

Det fremgår bl.a. af klagerens brev til selskabet af 2/1 2025:

"Jeg skal venligst anmode dig om at revurdere min sag. Ankestyrelsen oplyser på deres hjemmeside, at den typiske sagsbehandlingstid er 6-8 måneder. Desværre tåler min nuværende situation slet ikke en så lang behandlingstid. Min sag er helt tilbage fra august sidste år.

Det er ikke fair, det jeg udsættes for i denne proces. Jeg vil stærkt anbefale dig at gennemgå min historik og de udfordringer, jeg har stået overfor under hele sagsbehandlingen. Disse forhold bør tages i betragtning for en hurtigere og fair afgørelse.

Jeg håber inderligt på din forståelse og imødekommenhed i denne sag, som virkelig presser mig både økonomisk og psykisk. En hurtigere behandling kan gøre en enorm forskel for mig. Jeg mangler at få refunderet kr. 36.400,-

Jeg har ikke økonomi til at undvære disse penge længere.

Her et kort resume af sagen:

Dækningstilsagn:

- Transportomkostning for transport mellem hotel og værksted
- Udgifter til forplejning i perioden 8. august 2024 til 6. september 2024
- Udgifter til hotelophold i perioden 8. august 2024 til 6. september 2024 (231 pund pr. dag)

Tilgodehavender/krav som skal refunderes:

- Kr. 57.200,00

Udbetalt:

- Kr. 20.800,00

Mangler at få refunderet/udbetalt:

- Kr. 36.400,00"

Det fremgår bl.a. af udateret klage fra klageren til selskabet:

"I SKAL REFUNDERE MINE PENGE BÅDE FOR HOTELLET OG FORPLEJNING JEG MANGLER I ALT AT FÅ REFUNDERET FØLGENDE BELØB:

HOTEL UDGIFTER KR. 36.400 (dækningstilsagn 231 pund pr. nat.)

FORPLEJNING FROKOST OG AFTENSMAD KR. 25.130

Samlet kr. 61.530 bedes overført til min konto: ..."

Det fremgår bl.a. af skærbillede fra Rødt Kort-ordningen:

"

Har du tegnet en kaskoforsikring hos et af de danske forsikringsselskaber, som er medlem af Rødt Kort-ordningen, har du ret til vejhjælp i udlandet

Om Rødt Kort

Skulle uheldet være ude på din bil- eller motorcykelferie i Europa, yder SOS International assistance via Rødt Kort-ordningen. Rødt Kort er en del af kaskoforsikringen hos de fleste danske forsikringsselskaber.

Rødt Kort gælder i de 28 EU-lande og knap 30 lande uden for EU. Se den geografiske dækning [her](#)

Det omfatter assistancen via Rødt Kort

Assistancen via Rødt Kort omfatter blandt andet:

- Vejhjælp på skadestedet
- Bugsering
- Hotel og nødvendig lokaltransport
- Udlejningsbil
- Hjemrejse
- Hjemtransport af køretøj
- Fremskaffelse og forsendelse af reservedele

Hvis uheldet er ude på bilferien i udlandet

Søg refusion

Rødt Kort

Refusionsskema

Husk: Der refunderes på basis af kvitteringen. Vedhæft derfor venligst en scannet kopi af alle kvitteringer.



"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Sådan er du dækket i udlandet

Vi dækker kaskoskader i udlandet på samme måde som i Danmark*. Men kun hvis skaden ikke er dækket af en anden forsikring, der dækker kørsel i udlandet.

Derudover indeholder din kaskodækning en redningsforsikring for personbiler og varevogne til privatkørsel med en totalvægt på højst 3.500 kg.

Hvis bilen har en totalvægt mellem 3.000 og 3.500 kg., dækker vi ikke dine udgifter til leje af et køretøj.

Redningsforsikringens betingelser fremgår af det røde kort*. Du kan enten printe kortet eller hente rødt kort-appen på codan.dk, inden du kører til udlandet."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede den 8/8 2024 omkring kl. 22:00 selskabets samarbejdspartner, SOS International, da hans bil var gået i stå i udlandet. SOS International bekræftede den 9/8 2024 omkring kl. 02:00 dækning for hotelovernatning til 231 pund. Parterne aftalte, at bilen skulle repareres i udlandet, hvis det var muligt. Den 10/8 2024 skrev SOS International til klageren, at "vi dækker selvfølgelig hotel indtil bilen er klar igen". Den 11/8 2024 blev det aftalt, at klagerens forplejning blev dækket. På grund af forskellige forhold var bilen først klar til afhentning den 6/9 2024.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning for klagerens hoteludgifter på i alt 20.800 kr. for 29 nætter. Derudover har selskabet udbetalt 5.000 kr. pr. kulance i erstatning for forplejningsudgifter. Klageren ønsker, at "selskabet udbetaler mine tilgodehavender som de bad mig om at lægge ud med lovning om refundering". Klageren har opgjort hoteludgifterne til 57.200 kr. og forplejningsudgifter til 25.130 kr.

Klageren har anført, at sagsbehandlingen har været elendig og uacceptabel, at SOS International har godkendt dækning af udgifter til hotel – herunder prisen på 231 pund pr. nat – transport og forplejning, og at han ikke har modtaget oplysninger om, hvordan udgifterne efterfølgende skal dokumenteres. Klageren har anført, at den nuværende situation er opstået på grund af manglende opfyldelse af den oprindelige aftale om lånebil til hjemtransport.

Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning. Selskabet har bekræftet, at SOS International godkendte prisen på 231 pund pr. nat over for klageren, men at prisen blev godkendt med forventning om, at klageren kunne fremlægge dokumentation for de afholdte hoteludgifter. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har betalt ca. 60.000 kr. kontant for hotelopholdet. Derudover har SOS International været i telefonisk kontakt med det pågældende hotel, som har afvist at kunne genkende klagerens faktura samt meddelt, at klagerens ophold ikke er registreret i hotelkædens database. For så vidt angår erstatningen for hoteludgifterne har selskabet taget udgangspunkt i prisen, der fremgår på hotel-

Ankenævnet for Forsikring

35.

103710

lets hjemmeside. For så vidt angår erstatningen for forplejning har selskabet skønsmæssigt udbetalt 5.000 kr. pr. kulance. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt kvitteringer for bespisning på den samme restaurant i alle dage, hvor der er betalt kontant. Selskabet har anført, at det er usandsynligt, at klageren skulle have spist op mod 5 menuer på et måltid i forhold til de angivne priser på restauranten, som ligger mellem 5-10 pund. Selskabet har bedt klageren om at dokumentere kontanthævninger eller på anden vis dokumentere, at han har afholdt udgifterne. Derudover har selskabet bedt klageren om at fremsende de originale fysiske kvitteringer med posten, hvilket klageren ikke har imødekommet. Selskabet har oplyst, at det fremgår af SOS Internationals hjemmeside samt af refusionsskemaet under Rødt-kortordningen, at der refunderes på basis af kvittering.

Det fremgår af sagsresumé fra SOS International fra log af 9/8 2024 kl. 02:05:10, at "FT INFO HO koster 231 pund og taxa tur var 17 km. INFO FT at det er ok vi dækker".

Det fremgår af sagsresumé fra SOS International fra SMS til klageren af 10/8 2024, at "vi dækker selvfølgelig hotel indtil bilen er klar igen".

Det fremgår af sagsresumé fra SOS International fra den 11/8 2024, at "efter ovenstående melding kontakter en leder FT. Vi afstemmer, at vi dækker taxa (som tidligere aftalt), hotelovernatninger samt forplejning (sidstnævnte er per kulance, da det almindeligvis ikke er dækket). FT får en refusionsms tilsendt, hvori det fremgår, at vores behandlingstid på refusionsanmodninger op til 10 arbejdsdage. Det kan FT ikke vente på. Vi aftaler med FT, at vi vil få vores cost control til at prioritere afregning over for FT hurtigst muligt, så snart han indsender bilag".

Det fremgår af udateret klage fra klageren til selskabet, at "I skal refundere mine penge både for hotellet og forplejning jeg mangler i alt at få refunderet følgende beløb: Hotel udgifter kr. 36.400 (dækningstilsagn 231 pund pr. nat.). Forplejning frokost og aftensmad kr. 25.130. Samlet kr. 61.530 bedes overført".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Udgifter til hotel

Nævnet finder, at SOS International den 9/8 2024 har godkendt en overnatningspris på 231 pund. Det må dog lægges til grund, at dækningstilsagnet er givet under forudsætning af, at klageren kan dokumentere sine afholdte udgifter. Nævnet kan efter en samlet vurdering ikke kritisere, at selskabet har opgjort klagerens udgifter til hotel skønsmæssigt til 20.800 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at han har brugt 6.699 pund (svarende til ca. 60.000 kr.) på hotel. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren alene har fremlagt håndskrevne kvitteringer, og at SOS International har været i kontakt med hotelkæden, der ifølge selskabet "har afvist at kunne genkende den pågældende faktura, som klager har fremsendt samt meddelt, at klagers ophold på hotellet ikke er registreret i hotelkædens database".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han har betalt hotelopholdet kontant, men at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kontanthævninger eller på anden vis dokumenteret, at han har afholdt udgifter kontant svarende til ca. 60.000 kr.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har opgjort erstatningen på baggrund af priser fundet på hotellets hjemmeside.

Udgifter til forplejning

Nævnet finder, at SOS International har godkendt dækning af udgifter til forplejning. Nævnet finder dog ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort klagerens udgifter til forplejning skønsmæssigt til 5.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

37.

103710

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for, at han har brugt 25.130 kr. på forplejning til frokost og aftensmad.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kontanthævninger eller på anden vis dokumenteret, at han har afholdt udgifter kontant svarende til 25.130 kr., og at klageren ikke har fremsendt de originale fysiske kvitteringer med posten til selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af sagsresumé fra SOS International fra den 11/8 2024, at "vi dækker taxa (som tidligere aftalt), hotelovernatninger samt forplejning (sidstnævnte er per kulance, da det almindeligvis ikke er dækket). FT får en refusionsms tilsendt, hvori det fremgår, at vores behandlingstid på refusionsanmodninger op til 10 arbejdsdage. Det kan FT ikke vente på. Vi aftaler med FT, at vi vil få vores cost control til at prioritere afregning over for FT hurtigst muligt, så snart han indsender bilag".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck