

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 105474:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Grønsundvej 699
4793 Bogø By

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring og redningsforsikring i udlandet. I brev af 23/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"SOS International opererer ud fra følgende vilkår: Fejlsøgning af beskadiget køretøj er kun dækket, såfremt køretøjet ikke kan repareres.

Dette vilkår står imidlertid ingen steder i Rødt Kort forsikringsbetingelserne, som forsikringstager er underlagt ved skade i udland via sit eget forsikringsselskab. Vilkåret er heller ikke beskrevet på SOS International hjemmeside. (Se Bilag 0)

Nærmere omstændigheder:

Ved skade i udland (24. december 2025, [udenlandsk by]) gør forsikringstager brug af SOS International men bliver ikke med det samme informeret om dette vilkår. SOS International sender vejhjælp, som hverken taler engelsk, er motorautoriseret eller har kendskab til Rødt Kort betingelserne.

På skadetidspunktet har forsikringstager telefonisk kontakt med SOS International, der giver forsikringstager en opfattelse af, at kaskoforsikringen dækker fejlundersøgelse. Forsikringskunderådgiver siger ordret: 'Så tænker jeg vi lige må høre ad, hvad de (værksted) siger i forhold til reparation og så kan vi aftale derfra'. (Se Bilag 1, side 9)

Hverken vejhjælp, forsikringstager eller SOS International kan fastslå årsagen til, at køretøjet ikke kan køre normalt. Forsikringstager bliver anvist nærliggende ikke autoriseret autoværksted, som

efter to timer ikke kan fastslå årsagen. SOS International lover at bistå med at finde åbent autoriseret værksted, der kan fastslå årsagen, men vender aldrig tilbage herpå.

Forsikringstager finder efter to dage selv et åbent, autoriseret [bilmærke]-værksted i [udenlandsk by] og kontakter SOS International telefonisk for at få bekræftet, at fejlundersøgelsen er dækket. Først i denne samtale fortæller SOS International, at fejlundersøgelse ikke er dækket af kaskoforsikringen, hvis køretøjet kan laves. Men hvis køretøjet ikke kan laves, dækker kaskoforsikringen.

Forsikringstager er ikke bekendt med dette vilkår og har ikke tidligere i forløbet fået denne information. Forsikringstager udtrykker utilfredshed med at dette vilkår ikke står beskrevet i Rødt Kort betingelserne. SOS International sender hverken på tidspunktet eller på utallige efterfølgende opfordringer dokumentation for dækningsgrad af fejlundersøgelse. (Se Bilag 2)

På trods af hele forløbet, mangelfuld rådgivning og ikke overholdte aftaler fastholder SOS International sit princip og fralægger sig ansvar (Se Bilag 3).

Forsikringstager ender med at få fejlundersøgt køretøjet og betaler selv for denne fejlundersøgelse samt efterfølgende udbedring. (Se Bilag 4).

Detaljeret forløb, sendt til Storstrøms Forsikring (Se Bilag 6).

Konkret klagepunkt

Forsikringstager klager over SOS International, der som finansiel virksomhed har pligt til at dokumentere gældende vilkår. Forsikringer mener ikke, at SOS International kan afvise at dække fejlundersøgelse, når:

A: den konkrete årsag til køretøjets stand ikke kendes og

B: vilkåret ikke kan dokumenteres og

C: fejlundersøgelse dækkes i andre situationer

Derfor ønsker forsikringstager, at SOS dækker udgift for fejlundersøgelse. På baggrund af en utilfredsstillende sagsbehandling, ønsker forsikringstager desuden, at SOS International dækker udgifter for reparation.

Desuden er det forsikringstagers opfattelse, at sagen er principiel eftersom mange forsikringselskaber bruger SOS International som leverandør (og dermed Rødt Kort ordningen) ved vedhælp i udlandet."

Selskabet har den 13/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PÅSTAND

Klagen tages ikke til følge.

SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN

Som bilag A fremlægges forsikringsbetingelser for bilforsikring fra 2025 og som bilag B fremlægges forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet.

Klager kontaktede den 24. december 2025 SOS International, idet han under sin kørsel i [land] oplevede mekaniske problemer med sin bil, som nødvendiggjorde en bugsering til et værksted.

Efter fejlsøgning kunne det konstateres, at bilens partikelfilter var tilstoppet og efter en rensning af partikelfilteret kunne klager således fortsætte sin kørsel på forsvarlig vis.

SOS International har afvist at dække udgifterne til fejlsøgning og efterfølgende reparation, hvilket klager er utilfreds med.

Sagen handler således om, hvor vidt ovenstående udgør dækningsberettigede udgifter i henhold til de på skadetidspunktet gældende forsikringsbetingelser.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Det følger af punkt 5.4 i forsikringsbetingelser for bilforsikring, at bilens kaskoforsikring dækker redningsforsikring i forbindelse med skade under kørsel i udlandet, i henhold til de vilkår, som fremgår af det røde kort (Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet, fremlagt som bilag B).

Dækninger i henhold til Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet

Forsikringen dækker bugsering af køretøjet til nærmeste værksted, eller – hvis det er billigere – reparation på uheldsstedet, jf. betingelsernes punkt 5, litra a.

Herudover dækker forsikringen hjemtransport af køretøjet, hvis køretøjet ikke kan bringes i forsvarlig stand inden for rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse, dvs. hvis køretøjet ikke kan repareres uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst, jf. betingelsernes punkt 5, litra c.

Uanset ovenstående dækker forsikringen dog ikke udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen, jf. punkt 6, litra i, ligesom forsikringen ikke dækker skadetilfælde/situationer, som er beskrevet i kaskoforsikringens undtagelser, jf. punkt 6, litra m.

Hvis bilen ikke kan repareres inden for rimelig tid, og derfor skal transporteres hjem, betragtes fejlsøgningen dog som en udgift, der har sammenhæng med hjemtransporten og vil dermed være dækket af SOS International. Idet bilen kunne repareres, således at der ikke var behov for hjemtransport, er dette dog ikke relevant i nærværende sag og nævnes alene for at understrege overfor klager, hvorfor udgifter til fejlsøgning er dækket i nogle tilfælde, men i andre tilfælde ikke er dækket.

Det er således afgørende for dækningen af klagers udgifter til fejlsøgning og reparation, om der er tale om en dækningsberettiget skade i forsikringsbetingelsernes forstand.

Dækninger i henhold til bilforsikringsbetingelserne

Det følger af punkt 5.4 i forsikringsbetingelser for bilforsikring, at forsikringen ikke dækker skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele.

Skaden som nødvendiggjorde bugseringen, bestod i et tilstoppet partikelfilter. Et partikelfilter har til formål at opfange sodpartikler fra udstødningen. Filteret skal jævnligt rense sig selv ved hjælp af en proces kaldet regenerering. I nogle tilfælde er dette dog ikke tilstrækkeligt, og i så fald kan der være behov for en rensning på et værksted eller en fuldstændig udskiftning af partikelfilteret.

Idet skaden skyldes et tilstoppet partikelfilter, er der således tale om en skade som alene er opstået i bilens mekaniske dele og som dermed ikke udgør en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i henhold til betingelserne.

Når der ikke er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, dækker forsikringen hverken udgifter til undersøgelse eller udbedring af fejlen.

Et tilstoppet partikelfilter udgør almindelig vedligeholdelse af bilen, hvilket ikke er dækket af kaskoforsikringen, og klager må således selv afholde udgifterne hertil, uanset om defekten viser sig i Danmark eller i udlandet."

Klageren har i meddelelse af 21/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst svaret fra Storstrøms Forsikring, som jeg slet ikke mener giver svar på min klage. Desuden forstår jeg ikke, hvorfor det er Storstrøms Forsikring som svarer på min klage, idet jeg tidligere er blevet henvist af forsikringsselskabet til deres leverandør SOS international. Klagen handler bl.a. om forskellig dækning af fejlundersøgelse afhængig af årsag. Og SOS International har på intet tidspunkt kendt til årsagen - dvs. hvorvidt der er tale om mekanisk skade eller ej. Jeg håber at Ankenævnet vil være behjælpeligt med at præcisere klagens præcise indhold for forsikringsselskabet, således at der gives konkret svar herpå."

Selskabet har i brev af 10/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Efter klagers opfattelse har selskabet ikke svaret på, hvorfor fejlsøgning er dækket i nogle situationer, men ikke i andre.

Svaret fremgår af selskabets første ankenævnsvar, men af hensyn til klager vil selskabet nedenfor besvare spørgsmålet på en mere forenklet måde.

Hvorfor er fejlsøgning som udgangspunkt ikke dækket?

Forsikringen dækker bugsering til et værksted, hvor der kan foretages undersøgelse og reparation af bilen. Hvis værkstedet ikke kan reparere bilen, uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst, dækker forsikringen endvidere hjemtransport.

Selve undersøgelsen og reparationen er ikke dækket, idet forsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen, jf. punkt 6, litra i, i Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet.

Kaskoforsikringen dækker ikke skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele, jf. punkt 5.4 i kaskoforsikringsbetingelserne, og derfor er hverken udgifter til fejlsøgning eller reparation dækket.

Hvorfor er fejlsøgning så nogle gange dækket alligevel?

Hvis det efter fejlsøgningen har vist sig, at der er tale om en fejl, som ikke kan udbedres uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst, og forsikringen derfor skal dække hjemtransport af køretøjet, er fejlsøgningen ikke foretaget i forbindelse med en reparation.

Ankenævnet for Forsikring

5.

105474

Fejlsøgningen har derimod været nødvendig for at fastslå et behov for hjemtransport at køretøjet, og dermed vil udgiften være dækket.

I dette tilfælde resulterede fejlsøgningen dog i, at bilen kunne repareres og efterfølgende kunne køre videre. Der er tale om almindelig vedligeholdelse af bilen, og da skader som opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske dele ikke er dækket, vil udgifterne til undersøgelse heraf heller ikke være dækket."

Klageren har i meddelelse af 1/5 2026 bl.a. anført:

"Jeg mener stadig, at afslaget ikke har hjemmel i vilkårene. Forsikringsselskabet gør dækningen af diagnosen afhængig af, om bilen efterfølgende kunne repareres. Det fremgår ikke af forsikringsbetingelserne. Samtidig er det deres egen forudsætning, at der skal laves en diagnose for at kunne vurdere, om bilen kan repareres inden for rimelig tid, og dermed om der er dækning for f.eks. hjemtransport. Jeg er derfor blevet stillet i en situation, hvor jeg selv skal betale for at afklare, om jeg overhovedet er dækket. Det giver ikke mening, at dækningen afhænger af resultatet af den vurdering, som udgiften vedrører. Derudover vurderer selskabet, at der er tale om en mekanisk skade, uden at der forelå en diagnose på det tidspunkt. Den vurdering er derfor ikke dokumenteret. På den baggrund fastholder jeg, at afslaget er uden hjemmel i forsikringsvilkårene."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af transskribering af SOS International intern telefonsamtale af 27/12 2025 fremgår bl.a.:

- "- INFO FT jeg kan forstå at hovedpointen er at FT er utilfreds med at han selv skal betale DIA
- FT INFO ja han synes jo at vi har fejlhåndteret og fejlinformeret i sagen
- FT INFO derfor synes han vi skal gå udover vores procedurer og dække DIA
- INFO FT det kommer vi ikke til hvis KT bliver REP da DIA dermed er en del af REP
- INFO FT at mekanisk skade er for egen REG i udlandet såvel som hvis nedbrud var sket i DK
- FT INFO det er han med på men han synes vi skal betale DIA hvis han betaler evt. REP grundet vores fejlhåndtering
- FT INFO i første kald fik han at vide at RED ville komme og kigge på KT og lave DIA
- INFO vi kan aldrig garantere at RED har kompetence til dette
- INFO at RED's hovedopgave er at BUG til depot/VST
- FT INFO hvis han havde vidst dette ville han have KT til AUT VST i første omgang og ikke et VST der brugte 2 timer på DIA for derefter at sige at de ikke vidste hvad der var galt
- INFO FT på RK er han dækket for BUG til nærmeste egnede VST og dette betyder ikke nødvendigvis AUT VST
- FT INFO nej men han har jo ikke fået andet at vide end 'hvis vi HJTR, så sker der X'
- FT INFO vi burde have INFO i første kald at han selv skal betale DIA
- INFO FT det kan man sige, og det kan vi tage videre til en anden gang, men DIA vil altid være for egen REG på mekanisk skade."

Af log fra SOS International fremgår bl.a.:

"26/12/2025 Transskribering af indgående opkald fra 11:07 til 11:30..."

FT: Øh nu har jeg fundet et værksted. Øh jeg har haft talt med jer tidligere om, fordi der har jo ikke været nogle øh fejlmeddelelser, så jeg har ikke rigtig kunne vide, hvad der er grunden til at bilen ikke har øh, opført sig korrekt

OP: Mhm

FT: Øh, så jeg skal bare lige vide om øh. Altså jeg har fået at vide at, at øh at I dækker ikke reparationen, men, men øh, men jeg kan køre ind på et værksted og få dækket øh diagno, eller hvad hedder det, altså øh hvad hedder det, at få tjekket hvad der er galt, er det rigtig forstået? At I dækker det

OP: Øh diagnosen ja, skulle jeg meget gerne mene, på, også på, altså [udefinerbart ord] skadetypen. Dækningen ville være ligesom hvis det var i Danmark øh i princippet. Men vi ville i hvert fald, vi ville kunne...

FT: Ja, men det er bare fordi, at...

OP: Ja

FT: Ja, nu har det lykkedes mig at finde et værksted der har åbent øh og øh...

OP: Ja

FT: Men, men de siger at de øh skal bruge noget tid på at finde ud af hvad fejlen er før de kan lave det

OP: Ja, vi vil...

FT: Og så skal jeg bare lige vide, er det dækket?

OP: Kan du selv køre ind til værkstedet?

FT: Ja

OP: For vi ville kunne dække bugseringen

FT: Men jeg har... Ja, men jeg har fået at vide hele tiden at øh jeg frit kan vælge værksted og det som der er nu, det er at der er et [bilmærke] værksted, som jeg er mere tryk ved, fremfor at køre ind på et eller andet ikke autoriseret værksted

OP: Ja

FT: Jeg skal bare være klar over, om det stadigvæk er gældende som jeg fik at vide tidligere...

OP: Yes

FT: At det er diagnosticeringen, den øh er, er dækket. Altså jeg er jo...

OP: Ja

FT: Godt klar over, at [udefinerbart ord] reparationen, men det at få det, at de tjekker hvad der er galt

...

OP: Øh det forholder sig sådan, at vi kan godt øh, vi kan ikke dække diagnosen, hvis den bliver repareret, fordi så er det en del af reparationsudgiften. Så bliver det en del af arbejdstiden og en del af at de kan reparere den, at de stiller diagnosen

FT: Den er jeg med på. Jeg har bare brug for at vide at hvis [udefinerbart ord] først finder ud af fejlen og om de kan lave den, at I så dækker det, før at jeg så ligesom går videre

OP: Øh, det skal jeg lige forstå igen, hvad det er du spørger om. Altså vi...

FT: Jamen det er jo fordi at, at de ved..., de kan ikke sige om de kan øh lave den nu og så køre, og jeg kan køre hjem, eller om, om øh, eller om de skal have den i flere dage. Jeg har ligesom kun i dag til at finde ud af det, fordi i morgen der er værkstedet lukket og altså. Så går det jo i at vi, at jeg skal have en overnatning eller to eller tre, vi er jo en familie hernede.

OP: Ja, altså hvis din øh, hvis den ender med at skulle til Danmark øh...

FT: Men det, alt det der, det ved jeg godt

OP: Ja

FT: Det jeg bare står i lige nu det er, den diagnose, som et værksted skal foretage, for at finde ud af hvad bilen fejler, for at finde ud af, om de kan fixe det

OP: Ja

FT: Jeg skal bare lige have det, have det helt, altså fordi der synes jeg, at jeg har fået at vide tidligere fra jer, at den diagnose er på forsikringen. Ikke selve reparationen, men diagnosen på, hvad der er galt

OP: Jeg vender det lige med en kollega igen. Jeg skal bare lige [udefinerbart ord]. Det er lidt sådan en, det er bestemte tilfælde der gør, at vi kan gøre det. Øh, jeg skal lige være helt sikker, du siger hvis...

FT: Der er ikke nogen øh, der...

OP: Er det i tilfælde hvor den så ikke bliver lavet

FT: Det...

OP: Det tilfælde hvor de, de stiller en diagnose og så kommer de ikke til at kunne lave den FT: Nej, det er i tilfælde, altså det er fordi, der er ikke nogen, hvad kan man sige øh, der er ikke nogen fejlalarm, der indikerer hvad der kan være galt. Så de skal finde ud af, hvad, hvad der er galt, før at de kan lave bilen

OP: Ja

FT: Før de kan sige til mig om jeg kan..., før de kan sige til mig om, at de kan lave den eller ikke kan lave den

OP: Ja

FT: Så jeg kan ikke rigtig vide, fordi alternativet det er jo, at alt det her med at bilen skal hjemtransporteres og jeg skal vente i 5 uger og så videre. Så lige nu, der er det et spørgsmål om at finde ud af, hvad, hvad der er op og ned

OP: Ja, hvis de siger øh, vi kan..., hvis de stiller diagnosen og siger, det kommer til at tage 2 uger at lave, så skal bilen hjemtransporteres og i så fald så dækker vi den diagnose. Øh fordi at...

FT: Yes, men [udefinerbart ord]

OP: Der er en ny diagnose i Danmark

FT: Ja, men til at starte med, der fik jeg jo en vejhjælp ud og der fik jeg at vide af jer, at den vejhjælp ville kunne fortælle mig hvad det var der skulle ske med bilen

OP: Ja

FT: Men den vejhjælp, der kom ud, var jo ikke en mekaniker overhovedet. Han var bare en mand med en lastbil, som kunne tage...

OP: Mhm

FT: En bil op og så videre ikke. Så jeg har, altså..., så, så jeg har bare lige brug for at vide, hvis jeg kører ind på værkstedet nu og får den diagnosticeret, betaler I så for den tid de bruger på at finde fejlen?

OP: Det kommer så an på scenariet. Jeg skal bare lige sådan..., jeg skal lige forstå... Det kommer an på hvad de siger bagefter. Fordi hvis det de siger det er...

FT: Altså hvis de så siger, at øh, hvis de siger at de godt kan lave den og de..., og så jeg kan køre hjem i dag

OP: Ja

FT: Så, så øh, så har de så lavet en fejlvurdering på den, og så videre og så går de i gang med at reparere den

OP: Ja, og hvis den så blive repareret og du kører hjem i den, så kan vi ikke dække diagnosen, fordi det er inkluderet i reparationsprisen

FT: Jamen for pokker. Det er jo... Der, der er jo intet der, der ind... Okay det, det... Jeg synes det er dobbelt det I siger fordi, at helt ærligt, jeg synes øh... Amen jeg må indrømme, jeg synes faktisk at det er lidt øh op ad bakke det her. Jeg, jeg sidder med en kaskoforsikring på en bil der holder i [udenlandsk by], det er helligdage, jeg har været i kontakt med jer flere gange. Der er så lidt hjælp fra jer. Jeg har selv skulle finde ud af, hvor jeg kan køre hen, jeg har selv fundet..., skulle finde ud

af øh hvem der har åbent, jeg har selv skulle finde ud af øh at køre..., ind et eller andet sted, nu, nu, nu har jeg så fundet et sted og de ved ikke hvad, hvad fejlen er, men så siger du så, at, at øh, jeg selv skal bekoste hvad det koster at få lavet en fejl vurdering på den øh, selvom vi ikke engang...

OP: Hvis de reparerer den

FT: Ja, men det ved jeg jo ikke om de gør

OP: Nej...

FT: Jeg ved ikke om de siger at de ikke kan reparere den. Og så at der går øh...

OP: Nej

FT: 5 uger. Og så kan jeg tage hjem uden min bil. Så skal jeg selv bekoste at få en øh, en, en lånebil derhjemme, fordi den dækker forsikringen heller ikke. Altså

OP: Nej, men det, det, det jeg siger. Der er to veje nu her i forhold til prisen af diagnosen. Hvis de laver den så øh er det en del af reparationen øh af reparationsprisen, så skal du dække det. Hvis de ikke gør, så bliver det en merudgift dig, fordi du skal have en ny repara... øh diagnose i Danmark...

FT: Hvad så hvis jeg bare får. Okay, men hvad så hvis jeg får dem til at lave en særskilt faktura, hvor der kun står, at det kun er diagnosen. At der ikke står andet på den

OP: Øh altså hvis den bliver repareret?

FT: Nej øh lige meget hvad. Hvis jeg går ind nu og siger jeg skal bare have den øh, fundet ud af hvad det er, kan I lave en diagnose og I skal ikke gøre mere. At der så kun står diagnose på den, hvad så?

OP: Øh ja det er et rigtig godt spørgsmål. Så, så hvis, de, de vurderer der at den kan laves?

FT: Nej men jeg siger bare nu, hvis der kun står diagnose på den faktura. Så må jeg jo tage den derfra. Det kan jo være at der, at de finder ud af den, den ikke kan laves. Men hvad så? Så har de jo stadigvæk brug tid på at finde ud af, hvad det er der er galt. Men så står der bare kun diagnose på fakturaen

OP: Ja helt sikker og så vil, hvis de så siger den...

FT: Jamen så har jeg bare brug for...

OP: Ikke kan laves...

FT: Så har jeg bare brug for at vide, hvis der..., så den tid der er brugt på at de undersøger bilen, de laver jo ikke noget, de undersøger kun bilen. Det er jo det samme som hvis det var ham øh hvad hedder det, vejassistenten der var kommet ud og han havde stået...

OP: Mhm

FT: I 3 timer og havde stået, så havde han øh...

OP: Klart

FT: Bonnet, han har jo sikkert også bonnet jer. Altså hvad er forskellen på om det er vejassistance eller om det er værksted der laver den diagnose. Det kan jeg ikke forstå

OP: Ja, jeg, jeg prøvet at beskrive..., [undefinerbart ord] den diagnose fører jo også til noget. Vi får et resultat ud af den diagnose og det er den vi forholder os til. Når de har stillet diagnosen, det de så siger ud fra den, det er det jeg siger med hvis. Vi skal vide, hvad betyder den her diagnose i praksis for det videre sagsforløb og så der kan vi forholde os til hvad vi kan gøre og hvad vi kan dække

FT: Og det du så siger det er, hvis de beholder bilen og skal have den i flere dage, så jeg skal øh med hjemtransport hjem og I vil bruge penge på en vejtransport og så videre, så vil I gerne betale diagnosen

OP: Ja, fordi så bliver det en merudgift, fordi at du også ville skulle...

FT: Men det er jo stadigvæk en merudgift

OP: Fordi at du også ville sku... øh, det vi forholder os til at. Hvis du...

FT: [undefinerbart ord] jamen...

OP: Skal have den diagnosticeret i udlandet og den skal hjemtransporteres...

FT: Jamen prøv at høre her engang...

OP: ..., jeg prøver at forklare dig det. Hvis den diagnosticeres i udlandet og skal hjemtransporteres, så skal du også have den diagnosticeret i Danmark, så du ville have prisen for 2 diagnoser. Hvis de diagnosticerer den nu og...

FT: Hvorfor...

OP: Laver den, så er det ligesom den bliver lavet i Danmark, fordi du ville ikke skulle have en diagnose mere. Diagnose i udlandet, hvis den skal hjemtransporteres, det er en merudgift

...

25/12/2025 Transskribering af indgående opkald fra 09:41 til 09:48

...

FT: Jamen jeg har sådan set egentlig bare brug for at øh, sådan få et overblik over hvad jeg egentlig har af muligheder, fordi sagen er, at det er 25. december og alting er lukket ned i [land]...

OP: Ja

FT: Og det er det formentlig også i morgen på grund af helligdage

OP: Mhm

FT: Og jeg står med en bil, der stadigvæk ikke kan køre optimalt og øh ja. Øh har planlagt hjemrejse i morgen øh og øh vi er øh 6 personer der skal til, til Danmark øh og...

OP: Ja

FT: Jeg talte jo med sagsbehandleren i går og, hvad kan man sige, fik ligesom øh remset de muligheder op, der er øh. Sagen er at, at, at jeg vil på ingen måde efterlade en bil hernede for så at skulle vente 6, op til 6 uger på at den bliver leveret tilbage til Danmark, hvor jeg så selv skal bekoste udlejningsbil i Danmark øh

OP: Mhm

FT: Og øh, derfor så, så har jeg lidt brug for at vide hvad, hvad, hvad kan, kan jeg gøre i forhold til den forsikring som øh, som, som er dækket på kaskoen her? Øh altså hos jer øh...

OP: Ja selvfølgelig

FT Og der står, og der står, hvad kan man sige, at øh den er omfattet af en hjemtransport, men, men lad os nu sige, altså ville det være en mulighed at øh, at vi blev øh transporteret hjem med sådan et øh biltog? Altså hvor at bilen er med?

OP: Øh i hvilken forstand?

FT: Ja at øh vi tog et tog i morgen sammen med bilen, altså hvor at bilen kommer på sådan et biltog øh...

OP: Ja

FT: Til Danmark. At vi får den repareret i Danmark

OP: Okay, er det noget som I ved øh er der i området?

FT: Øh jeg har ikke undersøgt det, men, men øh, men lige nu, der prøver jeg forgæves at øh [undefinerbart ord] finde øh værksted som... Altså bilen var forbi en, et værksted i går, hvor de, de øh, undersøgte bilen, men, men øh, men slet ikke kunne øh, altså de var 2 mænd der kiggede på den i, i, i 2 timer og, og jeg kørte derfra uden at bilen var blevet fixet, fordi de kunne ikke fortælle hvad det var

OP: Ja

FT: Øh, så, så det er sådan en øh, det er bare sådan en situation hvor at øh, vi står og, og øh, ja er sådan lidt rådvilde fordi øh, hvad, hvad skal vi gøre. Altså optimalt så ville jeg egentlig bare helst havde den øh, bilen tilbage til mit eget værksted øh, hvor de ja, kender bilen og vi kan kommunikere med dem på dansk øh

OP: Ja. Selvfølgelig og det kan jeg også godt forstå. Jeg kender ikke lige til jeres sag øh, så jeg er ikke lige, jeg kan ikke lige udtale mig omkring dækningsmuligheder, hvad der er i området øh og så videre, men jeg vil meget gerne få jeres sagsbehandler til at vende tilbage, så snart de har mulighed for det, for at snakke med jer omkring det

FT: Ja

OP: Øh, men ja, øh, så jeg, jeg skriver lige på hvad vi har snakket om her ned og så vender de tilbage hurtigst muligt

...

25/12/2025 08:54:54Manuel

SMS modtaget fra ...:Hej, status er at vejhjælp guidede os til et værksted hvor bilen blev undersøgt. Her kunne de ikke lokalisere fejlen og derfor er bilen ikke lavet endnu. Vi kørte til [udenlandsk by] hvor bilen lige nu holder parkeret og jeg prøver at finde et [bilmærke] værksted som har åbent i dag. Hvis I kan hjælpe med at finde et åbent [bilmærke] værksted i [udenlandsk by] må I gerne sende info.

...

24/12/2025 19:40:02Manuel

SMS sendt til ...: Kære [klageren]

Jeg prøvede at kontakte dig dog uden held. Jeg ville egentligt bare vide om værkstedet fik kigget på bilen?...

24/12/2025 Transskribering af indgående opkald fra 15:29 til 15:32...

OP: Hej

FT: Øh, jeg skal bare lige sikre mig. Nu prøver vi at, at, at øh, vi prøver at køre hen til et værksted selv, som har åbent

OP: Ja

FT: Øh, jeg skulle bare lige opfriskes i forhold til, hvis bilen først øh kan være færdig den 27, hvordan med en overnatning, en ekstra overnatning hernede. Er det noget der er dækket af forsikringen?

OP: Ja, hvis øh, hvis du skal blive en dag ekstra for at vente på reparation, så kan godt dække øh, øh en overnatning

FT: Okay. Nå, men jeg ved det ikke endnu. Det var bare lige for at...

OP: Ja

FT: At have den åben

OP: Det ville også give mere mening for dig, fordi at en hjemtransport kan tage op til 3 til 6 uger før den kommer hjem, så

FT: Med bilen? Jaja, det for [undefinerbart ord]. Ja

OP: Så jeg tænker vi må lige høre ad hvad, hvad de siger i forhold til reparation og så kan vi aftale derfra

FT: Ja, det er godt. Er der en direkte måde jeg kan komme til, få fat på dig? I stedet for at jeg skal igennem en telefonsvarer og øh alle de andre...

...

FT: Jaja, det er i orden

OP: Så vil I komme over til mig

FT: Det er godt. Super, tak for hjælpen

...

24/12/2025 Transskribering af indgående opkald fra 15:18 til 15:25...

OP: SOS du snakker med ...

FT: Det er [klageren]. Jeg har en øh bil holdene her i [udenlandsk by], jeg ved ikke om det var dig jeg snakkede med om øh...

OP: Det var det

FT: Okay. Ved du hvad, nu er ham vejhjælpen her, men han øh er ikke mekaniker. Han er bare en der har et fejeblad med og øh han øh siger han øh kan ikke rigtig gøre noget. Også at det...

OP: Nej okay

FT: Bliver ikke en..., det bliver ikke i dag eller i morgen at der er nogen der kigger på bilen. Så øh, altså øh... Det, det der, lidt er det tossede, det er, at reelt set, så ved jeg ikke om det bare er, er en trykklamme, der har revet sig løs og kan skiftes på en halv time, eller om det er noget der er større. Og det er det der er, på en eller anden måde...

OP: Nej

FT: Er lidt øh irriterende ved at øh, at ligesom bare at sende bilen afsted øh. Så jeg ved ikke, altså jeg står med en [udlænding] øh som ikke taler engelsk og øh på en eller anden måde ville det være meget fedt at der var en eller anden mulighed for at der var nogen med lidt mere øh kompetencer på biler, som, som, som kunne kigge på bilen nu øh fremfor at det bare er, du ved [udefinerbart ord] procedure...

OP: Det er der desværre ikke

FT: Nej okay

OP: Øh, så...

FT: Nå

OP: Så det... Jeg vil sige det bedste der kan ske det er, vi kan få den..., tage den med og så øh, så kan vi se om vi kan kontakte nogen tidligt i morgen, den 26 og se om der er nogen der kan tage imod den, eventuelt hvis der er sådan en mini ting der. Hvis det er en mini ting og så kan det måske være de kan komme ind løse det hurtigt og så måske bliver jeres, ja hvad man sige, jeres hjemrejse forsinket med et par time måske i værste tilfælde.

FT: Ja

OP: Øh [udefinerbart ord] det er nok det bedste tilfælde vi kan komme ud i. Det værste tilfælde det er jo, at bilen nok ikke bliver repareret inden du skal hjem og så må vi jo kigge på en alternativ hjemrejse for jer og transport af bilen hjem.

FT: Ja, men det..., det..., men det er også lidt sådan øh, det videre forløb, fordi øh hvad, hvad ligger der, altså hvor, hvor meget..., jeg, jeg har ikke prøvet det her før, så jeg ved ikke hvor, hvor meget kommer jeg til at stå med i forhold til reparation og... Altså fordi det er lidt det der med...

OP: Kun [udefinerbart ord], hvis den skal repareres dernede...

FT: Ja

OP: Så er det dig selv, alt [udefinerbart ord] det dækker vi

FT: Alt hvad?

OP: Alt andet dækker vi. Lad os sige, lad os sige du skal jo hjem til Danmark, så betaler vi det, hvis bilen skal...

FT: Ja, men

OP: Hjem til Danmark, så betaler vi også det

FT: Jaja, men, men det er jo derfor, at øh du ved det her, det er jo en tillidssag ikke, fordi i det øjeblik at der kommer en øh fremmed bil ind på danske nummerplader og det er en forsikringssag øh sag, så står der et værksted som ikke er bange for bare at starte et taxameter og øh det, det er jo så mig der kommer til at hænge på den, er det rigtigt forstået?

OP: Øh reparationsregningen ja. Hvis det er at øh de kan reparere den. Men hvis de ikke kan reparere den inden du skal hjem, du skal jo selv sige ja til det, så må du jo ikke øh, gøre noget ved bilen

FT: Nej, nej, men, men

OP: Altså den kan jo godt bare stå dernede

FT: Jaja, det er jo bare, det er jo bare lidt øh, det er lidt øh irriterende ikke at kunne være til stede selv øh eller på en eller anden måde snakke med en som er kyndig på det øh

OP: Ja

FT: Altså, kan du, kan du følge mig i forhold til at, at øh hvis den bare triller ind, de kan jo sige hvad som helst for altså at sende en regning på 50.000

OP: Ja altså det kan de, men altså, det er meget sjældent de gør det føler jeg, men ja i princippet kan de

FT: Øh. Fordi jeg har haft et lignende problem tidligere som bare var en trykslange der havde revet sig løs og, og, og det er lidt det som, som jeg står i lige nu. At jeg på en eller anden måde gerne vil tale med en der var lidt mere øh kompetent på det øh

OP: Ja

FT: Er der nogle alternativer i forhold til hvordan vi gør. Altså bilen kan jo sådan set godt køre, jeg kan bare ikke køre særlig hurtigt på øh med den. Øh hvis den ryger afsted nu, så ryger den bare direkte ind på et depot og så kommer den til at stå der indtil at de øh at der er et værksted der åbner. Så realistisk set, så er det jo først den 27 øh december, at øh der er nogen der kigger på bilen hernede

OP: Ja det tror jeg også øh alternativt...

FT: Og hvad så? Og hvad så altså? Så skal den hjem hernede fra, hvordan kommer den hjem hernede fra?

OP: Det står vi for, transporten...

FT: Jamen hvor...

OP: Det tager vejledende 3-4 uger fra [land]

FT: Og hvad så i mellemtiden?

OP: Altså en lånebil i Danmark?

FT: Ja

OP: Det er desværre ikke noget vejhjælpen hjælper med

FT: [udefinerbart ord] så det vil sige så skal jeg selv øh betale for lånebil i Danmark

OP: Ja, medmindre du har en eller anden aftale med forsikringen, det ved jeg ikke om du har. Det kan jeg ikke svare dig på

FT: Men jeg kan ikke få fat på min forsikring nu

OP: Nej. Det kan du først få at vide når de åbner op. Det er nok først mandag den 29.

FT: Amen prøv at høre her, det øh... Amen det er jo en lortesituation det her. Jeg aner ikke om...

OP: Alternativt det er jo at du prøver at køre videre i bilen, trille afsted, se om det gør helt galt...

FT: Amen det...

OP: Hvis det går helt galt, så kan vi sende noget vejhjælp ud der

FT: Arh hvor irriterende det her. Det er jo en lortesituation fordi jeg ved ikke hvad jeg reelt står med

OP: Nej, det er der ikke nogen af os der gør desværre

FT: Okay øh. J, jeg har simpelthen brug for at få øh en eller anden, det vil sige at øh lige nu, der kan jeg også vælge at gøre det at jeg så selv undersøger videre og så tager jeg fat på jer igen senere på dagen, hvis jeg vælger at øh gøre nytte af øh det her øh, med at få den på værksted. Så må ham her køre igen, indtil jeg har fundet ud af hvad jeg skal, eller vil

OP: Ja al..., altså hvis du vælger at sige at han ikke skal bugsere den nu, så skal du jo så selv kunne køre, trille hen på et værksted. Og det må du selvfølgelig godt, men vi kan ikke sende en ny mand ud på samme lokation

FT: Nej

OP: For at få den hen til et, et hvad kan man sige, et [udefinerbart ord] værksted du selv fundet. Det er selvfølgelig fint at finde et værksted selv, det er ikke det, jeg må bare ikke sende en ny mand ud

FT: Nej

Ankenævnet for Forsikring

13.

105474

OP: På samme øh, samme sted, så...

FT: Nå

OP: Skal han bare tage den med nu og så køre den derhen

FT: Ja, nå

OP: Og så kan du jo for eksempel sige til os, vi vil gerne have den, du vil gerne have den hen på det her værksted

FT: Ja, okay

OP: Og så kan vi den få arrangeret derhen, men øh, jeg kan ikke sende en ny mand ud til dig der.

FT: Nej okay

OP: Så skulle det være fordi i prøvede at køre, eller trille lidt videre, du ved, når I skulle til at hjemad og lad os nu sige du kom så langt...

FT: Ja

OP: Som [andet land], og du så fik et nedbrud fuldt i [andet land]

FT: Ja

OP: Så kan jeg godt sende noget vejhjælp ud der igen

FT: Ja, men øh, ved du hvad, jeg, jeg må lige snakke med ham, så vender jeg lige tilbage til dig

OP: Ja, men det er helt fint

...

24/12/2025 15:14:41Manuel

SMS sendt til... : Kære Kunde

På dette link kan du søge refusion: ...

Vær venligst opmærksom på, at vi kun refunderer udgifter, der på forhånd er godkendt af SOS International, og kvitteringer skal stemme overens med det aftalte.

...

24/12/2025 15:13:44Log på baggrund af udgående opkald

Manuel

RI FT

- FT INFO RED er der men de snakker ikke engelsk

- INFO der er ingen OP i dag som snakker engelsk

- FT INFO RED vil gerne BUG KT, så hvad skal FT nu

- FT INFO deres lejlighed er 25 km væk

- INFO FT at de godt kan tage TB til lejlighed, da jeg ikke ved om der er et åbent VST i dag i julen

...

24/12/2025 Transskribering af indgående opkald fra 14:52 til 14:55...

FT: Holder i en øh bil, der har en øh sag i gang, men øh jeg skal bare lige vide hvordan jeg er stillet i forhold til øh sådan noget øh autohjælp der, i udlandet, øh...

OP: Ja jeg kan jo lige... Har du oprettet sagen?

FT: Ja det har jeg

...

OP: Ja, øh jeg siger du har haft ringet og så bare lige i forhold til dækning at det er det, det drejer sig om, når han ringer

...

FT: Ved du hvad, jeg slutter den lige for vejhjælp ringer nu

...

24/12/2025 14:27:34Manuel

SMS sendt til... : Kære [klageren]

Redderen kan være fremme hos jer om ca. 45 min

...

Ankenævnet for Forsikring

14.

105474

24/12/2025 14:09:53 Log på baggrund af udgående opkald

FT RI

- KASKO BEKR: Hos SEL: Storstrøm forsikring

...

- KT fejler: Nedsat motorkraft

24/12/2025 14:00:00

Manuel

SMS sendt til ...

Du har netop oprettet en vejhjælpssag hos SOS International, hvor dit sagsnummer er ... Du kan kontakte os på ...

Hvis dit køretøj bliver bugseret til værksted eller depot, bedes du tømme det for værdigenstande, inden du forlader det. Nøgle til køretøjet og evt. bagageboks eller påhæng, samt original registreringsattest, efterlades på værkstedet/depotet. Husk at gemme alle bilag/kvitteringer i forbindelse med eventuelle merudgifter, der måtte opstå som følge af sagsforløbet. Refusion vil kun foregå efter indgåede aftaler med en sagsbehandler."

Af klagerens gengivelse af hændelsesforløbet fremgår bl.a.:

"Forsikringstager kører den 21. dec. 2025 med familie (i alt 5 personer) fra Danmark til [udenlandsk by]. Ankommer til [udenlandsk by] den 21. dec. om aftenen og parkerer bilen i overvåget parkeringshus. Planlagt hjemrejse den 26. dec. Kl. 7.00 (Booket færebillet til ... kl. 20.40)

Skade den 24. dec. 2025 kl. ca. 12.00

Pludselig opstået skade: På motorvej lidt uden for [udenlandsk by] mister køretøjet pludselig motorkraft under kørsel, og kan kun køre for lav fart med meget lidt trækraft og ingen acceleration. Forsikringstager kører umiddelbart efter ind på P-plads og kontakter vej hjælp gennem kaskoforsikring.

Overordnet utilfredshed med forløbet

- SOS fortæller at der kommer vej hjælp, som kan hjælpe med at finde frem til fejlen. Dette er ikke tilfældet og SOS fortæller efterfølgende, at de ikke ved hvilken assistance der kommer ud.

- Skaden sker lige op til juleaften, så der er ekstra pres på for at få fundet fejlen inden værksteder lukker ned, også for efterfølgende helligdage. Samtidig foregår al kommunikation med lokale [nationalitet], der ikke taler engelsk. Rådgivning og information fra SOS er mangelfuld og giver ikke forsikringstager en reel mulighed for at træffe beslutninger ud fra forsikringsbetingelser og dækning. Den mangelfulde information forsinker hele forløbet og skaber usikkerhed og stress.

- Første værksted kan ikke finde fejlen og forsikringstager må selv køre til [udenlandsk by] i køretøjet, med risiko for farlige situationer.

- Undervejs er flere samtaler med SOS, som giver udtryk at 'vi skal have fundet fejlen og derfra kunne træffe beslutning om det videre forløb'. Dette giver forsikringstager en opfattelse af, at SOS assisterer og dækker forsikringstager.

- SOS informerer først den 26. dec. om vilkår, som forsikringstager ikke er bekendt med. Vilkår der handler om fejlsøgning, og som kun dækkes i visse tilfælde.

- Efterfølgende har forsikringstager bedt om at få vist, hvor det står i betingelserne, at SOS kun dækker fejlsøgning hvis køretøjet ikke kan repareres. Dette har SOS ikke svaret på.

Onsdag den 24. december

Forsikringstager og familie (i alt 6 personer) kører på motorvej uden for [udenlandsk by] og er tæt på destinationen ([turistattraktion]), da køretøjet mister pludselig motorkraft. Der er ingen fejlko-der eller advarselsslamper i displayet. Fører parkerer bilen på parkeringsområdet ved [turistattrak-tionen]. Herefter kontakter fører Storstrøms Forsikring og bliver viderestillet til SOS.

Første samtale med SOS (ca. kl 14.00)

SOS informerer om at de vil sende vej hjælp til køretøjet, og at vejhjælpen kan hjælpe med at fin-de ud af hvad der er galt. Samtalen sluttet.

Forsikringstager venter og undersøger

Fører venter ca. 1 time på vej hjælp. I ventetiden kontakter forsikringstager egen mekaniker i Danmark for at få hjælp til årsagen, mekaniker kan ikke vurdere det på afstand og skriver at det kan være flere ting. Forsikringstager prøver at læse i [bilmærke] fora på nettet og gør en [uden-landsk] beskrivelse klar til vejhjælpen, så det er hurtigere for vejhjælpen at få klarhed over pro-blemet.

Vejhjælp ankommer (ca kl. 15.00)

Vej hjælp når frem, en [nationalitet] der ikke taler engelsk. Manden er ikke automekaniker og kan kun tilbyde at tage bilen med på depot eller til et værksted. Forsikringstager prøver at forklare problemet, manden afviser og fortæller at han kun kan tage bilen med. Forsikringstager er overra-sket over at vejhjælpen ikke er motorkyndig.

Opfølgende samtale med SOS på parkeringspladsen (I alt 2 samtaler kl. 15.03 og 15.18)

Forsikringstager laver 2 opkald til SOS for at forklare situationen, få et overblik over mulige løsnin-ger og gør opmærksom på situationen: en familie på 6 personer med behov for at få hurtig klar-hed over at få bragt køretøjet i orden, således at familien kan køre hjem som planlagt den 26. de-cember om morgenen. SOS fortæller at forsikringstager kan lade vejhjælpen tage bilen med til depot for senere hjemtransport eller køre bilen til et værksted efter eget valg. Forsikringstager og familie har ikke tidligere stået i en situation som denne og taler ikke [sprog]. SOS' beskrivelse af hændelsesforløbet hvis køretøjet ikke kan repareres virker uoverskuelig med hjemtransport på 4-6 uger og lånebil i Danmark som ikke er dækket. Desuden kan forsikringstager ikke få kontakt til eget forsikringsselskab (uden for åbningstid). Forsikringstager ønsker ikke at vejhjælpen tager bi-len med til depot og vælger at bilen skal på værksted således at årsagen til problemet kan findes. Situationen er presset fordi det er juleaftensdag og både fører og familie ved, at det vil være svært at finde åbent værksted samme eftermiddag-men også dagen efter den 25. dec. Forsik-ringstager gør SOS opmærksom på, at det er en vanskelig situation og at det er svært at træffe et valg når det ikke er muligt at få konkret klarhed over hvad der er dækket.

Til værksted

I ledtog med vejhjælpen finder familien et autoværksted tæt på parkeringsområdet, som er åbent, vejhjælpen kører forrest og forsikringstager og familie kører efter. Forsikringstager har ikke klarhed over situationen og ved på tidspunktet ikke hvordan SOS dækker værkstedsbesøget.

På værkstedet (ca. 15.30)

Vejhjælpen kører derfra og forsikringstager og familie står på lille autoværksted og prøver at for-klare omstændighederne til værkføreren. Igennem 2 timer prøver 2 mekanikere at undersøge kø-retøjet, værkstedet er ikke autoriseret [bilmærke] værksted.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

105474

Opfølgende samtale med SOS på værkstedet (I alt 2 samtaler kl. 15.29 / 16.26)

Forsikringstager fortæller om situationen og aftaler at holde kontakt. Efter en times ventetid ringer forsikringstager til SOS igen og beder om, at SOS dækker rejseudgift for den øvrige familie med tog tilbage til lejligheden i [udenlandsk by] og fortæller at der er en and i ovnen. SOS beder først om at familien venter længere, forsikringstager beder om forståelse og SOS accepterer at dække togrejse for øvrig familie tilbage til [udenlandsk by]. Forsikringstager bliver og venter på værkstedet.

Forsikringstager forlader værkstedet (ca. kl. 17 .50)

Det er ikke lykkedes værkstedet at finde årsagen til problemet. Forsikringstager er forvirret over situationen, takker værkfører og kører fra værkstedet i køretøjet med lav hastighed i tæt trafik, i køretøj der ikke har fuld motorkraft. Stadig ingen fejlmeddelelser i bilens display.

Torsdag den 25. dec.

Forsikringstager beder SOS om hjælp til at finde åbne værksteder, som kan se på køretøjet den 26. dec. SOS vender aldrig tilbage med information om åbne værksteder.

Forsikringstager forsøger den 25. dec. at finde værksteder, kontakter lokale [nationalitet] mekanikere, kontakter egen mekaniker i Danmark for at kunne finde fejlen på køretøjet. Dette lykkedes ikke.

fredag den 26. dec.

Den 26. dec. kl. 07 .30 kører forsikringstager i køretøjet ud til autoriseret [bilmærke] værksted, som

forsikringstager selv har fundet. Forsikringstager kontakter SOS for at få bekræftet, at SOS dækker fejlsøgning. Først her forklarer SOS, at fejlsøgning kun er dækket, såfremt køretøjet ikke kan repareres. Dette overrasker forsikringstager da dette er hel ny information.

Forsikringstager gør SOS opmærksom på det utilfredsstillende forløb, mangelfuld rådgivning og den forsinkelse det har skabt, at forsikringstager ikke fra begyndelsen har fået oplyst hvilke betingelser SOS agerer ud fra. SOS giver forsikringstager ret heri. Forsikringstager beder SOS vende sagen internt og acceptere at dække fejlsøgningen.

Undervejs beslutter forsikringstager at lade værkstedet fejlsøge køretøjet, for at udnytte tiden inden værkstedet lukker ned for weekenden.

SOS vender tilbage til forsikringstager og står fast på at de ikke dækker fejlsøgning.

Værkstedet finder fejlen på køretøjet: Tilstoppet partikelfilter. Filtret kan måske renses, hvilket kan muliggøre midlertidig normal kørsel til Danmark. Herefter skal filtret ifølge værkstedet udskiftes. Forsikringstager beder værkstedet om at prøve at rense filtret.

Værkstedet bekræfter at rensningen muliggør midlertidig kørsel til Danmark. Forsikringstager betaler to fakturaer for henholdsvis fejlsøgning og reparation.

Forsikringstager har på baggrund af situationen valgt, at lade sagen stå åben hos SOS for at forhindre, at SOS blot lukker sagen og stiller forsikringstager med den mulighed kun at kunne klage. Derfor er SOS ikke orienteret om hvad [bilmærke] værkstedet har foretaget sig."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for bilforsikring:

"5.2. Kaskoforsikring - tilvalg

Forsikringen dækker

- Enhver skade på den forsikrede bil herunder tyveri og røveri bortset fra de undtagelser, der er nævnt under 5.4. Fællesafsnit for kasko- og stilsandsforsikring.

...

5.4. Fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring

...

Forsikringen dækker ikke

...

- skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele
- opstår skaden ved brand, eksplosion, lynnedslag, hærværk eller er skaden en følgeskade på dele der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske, er det dækket.

...

- forringelse af bilen der er en følge af *brugsslitage

...

*Brugsslitage, er når der gradvist forekommer kosmetisk og overfladisk beskadigelse, stenslag og ridser fra viskere og iskrabere, ridser i lak, misfarvning, pletter og huller på interiør og lignende samt almindelig slitage og manglende vedligeholdelse."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for redningsforsikring i udlandet:"5. Forsikringen dækker merudgifter til:

- a. Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted eller - hvis det er billigere – reparation på uheldsstedet (vejpatuljehjælp). Ved fastkørsel i sne, mudder, sand o.lign. alene hvis bilen befinder sig på et for redningskøretøjet fremkommeligt område. Assistance kan rekvireres gennem SOS International a/s' alarmcentral, der har døgnåbent.
- 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.). Eventuelt tyveri skal først være anmeldt til det lokale politi; anmeldelsen skal kunne dokumenteres. 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. For køretøjer med en tilladt totalvægt på mellem 3.001-3.500 kg dækkes - i maksimalt 21 døgn under udlandsreisen - leje af standardudrustet udlejningskøretøj i mellemstørrelsen. Efter indrejse i Danmark må udlejningskøretøjet kun benyttes til kørsel direkte til førerens bopæl og skal afleveres straks efter hjemkomst efter nærmere anvisning fra SOS International a/s (se undtagelser stk. 6.g. og 6.h.).
- 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.).

...

6. Undtagelser:

Forsikringen dækker **IKKE**

...

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

...

m. ved skadetilfælde/situationer, som er beskrevet i kaskoforsikringens undtagelser

...

8. Redningsforsikringen gælder på de vilkår, som er angivet i fællesbetingelserne for ansvars- og kaskoforsikring i det omfang, de ikke er særligt fraveget i redningsforsikringens betingelser."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/12 2025 til SOS International, at hans bil i udlandet havde nedsat kørekraft. SOS sendte vejhjælp, som tilbød at bugserer bilen til depot eller værksted. Klageren kørte i bilen til et værksted, som ikke kunne finde fejlen. Klageren fik den 26/12 2025 diagnosticeret og udbedret fejlen (tilstoppet partikelfilter) på et andet udenlandsk værksted. Selskabet har afvist at dække klagerens udgift til fejlagnostisering og reparation. Klageren ønsker, at "SOS dækker udgift for fejlundersøgelse. På baggrund af en utilfredsstillende sagsbehandling, ønsker forsikringstager desuden, at SOS International dækker udgifter for reparation." Klageren har anført, at "SOS International opererer ud fra følgende vilkår: Fejlsøgning af beskadiget køretøj er kun dækket, såfremt køretøjet ikke kan repareres. Dette vilkår står imidlertid ingen steder i Rødt Kort forsikringsbetingelserne, som forsikringstager er underlagt ved skade i udland via sit eget forsikringsselskab. Vilkåret er heller ikke beskrevet på SOS International hjemmeside". Klageren har anført, at SOS telefonisk gav ham indtryk af, at kaskoforsikringen dækkede fejlundersøgelse. Kunderådgiveren sagde, at "Så tænker jeg vi lige må høre ad, hvad de (værksted) siger i forhold til reparation og så kan vi aftale derfra". Klageren har anført, at SOS først den 26/12 2025 oplyste, at fejlsøgning kun var dækket, såfremt køretøjet ikke kan repareres. Klageren har anført, at "Forsikringsselskabet gør dækningen af diagnosen afhængig af, om bilen efterfølgende kunne repareres. Det fremgår ikke af forsikringsbetingelserne. Samtidig er det deres egen forudsætning, at der skal laves en diagnose for at kunne vurdere, om bilen kan repareres inden for rimelig tid, og dermed om der er dækning for f.eks. hjemtransport. Jeg er derfor blevet stillet i en situation, hvor jeg selv skal betale for at afklare, om jeg overhovedet er dækket. Det giver ikke mening, at dækningen afhænger af resultatet af den vurdering, som udgiften vedrører". Selskabet har anført, at selve undersøgelsen og reparationen ikke er dækket, idet forsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen. Et

tilstoppet partikelfilter er ikke dækket af kaskoforsikringen. Selskabet har anført, at "Hvis bilen ikke kan repareres indenfor rimelig tid, og derfor skal transporteres hjem, betragtes fejlsøgningen dog som en udgift, der har sammenhæng med hjemtransporten og vil dermed være dækket af SOS International. Idet bilen kunne repareres, således at der ikke var behov for hjemtransport, er dette dog ikke relevant i nærværende sag ... Det er således afgørende for dækningen af klagers udgifter til fejlsøgning og reparation, om der er tale om en dækningsberettiget skade i forsikringsbetingelsernes forstand". Selskabet har anført, at i klagerens "tilfælde resulterede fejlsøgningen dog i, at bilen kunne repareres og efterfølgende kunne køre videre. Der er tale om almindelig vedligeholdelse af bilen, og da skader som opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske dele ikke er dækket, vil udgifterne til undersøgelse heraf heller ikke være dækket".

Det fremgår af transskription klagerens telefonsamtale af 24/12 2025 kl. 15.18, at "FT: Okay. Ved du hvad, nu er ham vejhjælpen her, men han øh er ikke mekaniker. Han er bare en der har et fejleblad med og øh han øh siger han øh kan ikke rigtig gøre noget ... det bliver ikke i dag eller i morgen at der er nogen der kigger på bilen ... OP: ... Jeg vil sige det bedste der kan ske det er, vi kan få den..., tage den med og så øh, så kan vi se om vi kan kontakte nogen tidligt i morgen, den 26 og se om der er nogen der kan tage imod den, ... Det værste tilfælde det er jo, at bilen nok ikke bliver repareret inden du skal hjem og så må vi jo kigge på en alternativ hjemrejse for jer og transport af bilen hjem ... FT: ... det er jo en tillidssag ikke, fordi i det øjeblik at der kommer en øh fremmed bil ind på danske nummerplader og det er en forsikringssag øh sag, så står der et værksted som ikke er bange for bare at starte et taxameter og øh det, det er jo så mig der kommer til at hænge på den, er det rigtigt forstået? OP: Øh reparationsregningen ja. Hvis det er at øh de kan reparere den ... FT: ... Og hvad så altså? Så skal den hjem hernede fra, hvordan kommer den hjem hernede fra? OP: Det står vi for, transporten ... Det tager vejledende 3-4 uger fra [land]. FT: Og hvad så i mellemtiden? OP: Altså en lånebil i Danmark? FT: Ja. OP: Det er desværre ikke noget vejhjælpen hjælper med ... FT: ... det vil sige at øh lige nu, der kan jeg også vælge at gøre det at jeg så selv undersøger videre og så tager jeg fat på jer igen senere på dagen, hvis jeg vælger at øh gøre nytte af øh det her øh, med at få den på værksted. Så må ham

Ankenævnet for Forsikring

21.

105474

her køre igen, indtil jeg har fundet ud af hvad jeg skal, eller vil... OP: ... altså hvis du vælger at sige at han ikke skal bugser den nu, så skal du jo så selv kunne køre, trille hen på et værksted. Og det må du selvfølgelig godt, men vi kan ikke sende en ny mand ud på samme lokation ... Det er selvfølgelig fint at finde et værksted selv, det er ikke det, jeg må bare ikke sende en ny mand ud ... FT: Ja, men øh, ved du hvad, jeg, jeg må lige snakke med ham, så vender jeg lige tilbage til dig".

Det fremgår af klagerens telefonsamtale af 24/12 2025 kl. 15.29, at "FT: Øh, jeg skal bare lige sikre mig. Nu prøver vi at, at, at øh, vi prøver at køre hen til et værksted selv, som har åbent ... jeg skulle bare lige opfriskes i forhold til, hvis bilen først øh kan være færdig den 27, hvordan med en overnatning, en ekstra overnatning hernede. Er det noget der er dækket af forsikringen? OP: Ja, hvis øh, hvis du skal blive en dag ekstra for at vente på reparation, så kan godt dække øh, øh en overnatning. FT: Okay. Nå, men jeg ved det ikke endnu. Det var bare lige for at ... At have den åben. OP: Det ville også give mere mening for dig, fordi at en hjemtransport kan tage op til 3 til 6 uger før den kommer hjem, så. FT: Med bilen? Jaja, det for [udefinerbart ord]. Ja. OP: Så jeg tænker vi må lige høre ad hvad, hvad de siger i forhold til reparation og så kan vi aftale derfra. FT: Ja, det er godt. Er der en direkte måde jeg kan komme til, få fat på dig?".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for redningsforsikring i udlandet punkt 5.a, at forsikringen dækker merudgifter til bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted eller - hvis det er billigere – reparation på uheldsstedet (vejpatruljehjælp). Det fremgår af punkt c, at hjemtransport/hjemkørsel kan dækkes, hvis køretøjet ikke kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden for rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse. Det fremgår af punkt 6 i og m, at forsikringen ikke dækker udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen eller ved skadetilfælde/situationer, som er beskrevet i kaskoforsikringens undtagelser.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for kaskoforsikring punkt 5.4, at forsikringen ikke dækker skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroni-

ske dele. Forsikringen dækker ikke forringelse af bilen der er en følge af brugsslitage. Brugsslitage forstås som almindelig slitage og manglende vedligeholdelse.

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen. Det er også klageren, der skal bevise, at sagsbehandlingen har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Efter en gennemgang af sagen og af de af selskabet anførte grunde finder nævnet, at forsikringsbetingelsernes ordlyd ikke giver nævnet grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgift til fejlsøgning og/eller reparation.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at SOS's information til klageren har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at SOS eller selskabet (som hæfter for SOS's sagsbehandling) efter danske ret ifalder et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at dække fejlsøgning og/eller reparation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kaskoforsikringen ikke dækker et tilstoppet partikelfilter, og at der efter forsikringsbetingelserne for redningsforsikring ikke er dækning for udgift til reparation, der ikke erstattes af kaskoforsikringen. Når klageren skal afholde reparationsudgiften, skal han som udgangspunkt også selv afholde udgiften til den forudgående fejlsøgning.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at fejlsøgningen ikke har været nødvendig for at iværksætte en dækningsberettigende hjemtransport af bilen. Fejlsøgningen kan derfor ikke kræves dækket som en nødvendig udgift i forbindelse med en dækningsberettigende hjemtransport af bilen.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i telefonsamtalen den 24/12 2025 tilbød at finde et værksted, der kunne tage klagerens bil, hvilket må forstås som et tilbud om bugsering/bjærgning af bilen til værksted, som beskrevet i forsikringsbetingelsernes punkt 5.

Ankenævnet for Forsikring

23.

105474

Nævnet bemærker, at kunderådgiverens udtalelse – "så jeg tænker vi må lige høre ad hvad, hvad de siger i forhold til reparation og så kan vi aftale derfra" – ses at være givet i en kontekst, hvor parterne taler om mulighed for at få dækket overnatninger, hvis reparation af bilen varer flere dage.

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.



Peter Thønnings