805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.336:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx x x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandlingstid i forbindelse med reparation af klagerens bil efter et færdselsuheld i Tyskland.

Klageren beskadigede sin bil ved et singleuheld den 23/12 2007 i B. i Tyskland, godt 600 km fra klagerens bopæl i H.

Den 24/1 2008 modtog klageren bilen fra reparatøren. Klageren er utilfreds med sagsbehandlingstiden og har over for nævnet i skrivelse af 31/1 2008 anført, at hun finder det rimeligt, at hun slipper for at betale selvrisikoen på 3.398,00 kr. som en form for kompensation.

Selskabet har med henvisning til, at skaden er sket i udlandet samt det store antal helligdage i perioden, anført, at sagsbehandlingstiden ikke har været urimelig lang og har på dette grundlag fastholdt, at klageren ikke har yderligere krav mod selskabet.

Klageren har ved skrivelse til nævnet af 31/1 2008 anført:

> ”Søndag, den 23.12.2007 havde jeg et uheld i Bocholt, Tyskland. I glatføre kørte jeg af kørebanen, ramte et levende hegn og en telefonpæl.
> Bilen, en Citroën, kunne ikke køre bagefter.

Jeg tilkaldte politiet efter anbefaling fra SOS. De lavede en rapport. Der beskrev de, at der var sket skader på højre og venstre side af bilen, at jeg havde ramt et levende hegn og en telefonpæl.

Jeg kontaktede Tophjælp Europa som sørgede for bugseringen af bilen til et autoriseret Citroën-værksted i Bocholt. Forsikringen lovede, at de vil sørge for en hurtig reparation af bilen.

Jeg fik en lånebil stillet til rådighed, så jeg kunne køre hjem til Danmark. Ved hjemkomsten den. 28.12.07 blev bilen straks afleveret hos Europcar i Aa. Siden den 28.12.2007 har jeg ikke haft en bil til rådighed.

Den 27.12.2007 omkring kl. 11 var jeg personligt kørt til citroën-værkstedet Bleker. Min bil var blevet bugseret derhen. Værkføreren F.-J.L.s fortalte, at Bleker allerede var blevet kontaktet af forsikringsselskabet og at forsikringsselskabet ville ringe tilbage samme dag kl. 12 for at fortælle, hvad der skulle ske med bilen. Jeg fik bekræftet af en Mette fra SOS, at Bleker allerede den 27.12.2007 sendte en mail med billeder fra den skadede bil til SOS. Jeg gik altså ud fra, at alt var i orden.

Derfor var jeg meget overrasket, da jeg i en mail den 03.01.2008 spurgte værkstedet Bleker i Tyskland (se vedhæftet fil: Bleker, 1. mail), om bilen var repareret.

Værkstedet svar var, at forsikringen ikke havde givet besked, hvad der skulle ske: om bilen skulle repareres hos Bleker i Tyskland eller om bilen skulle afhentes til reparation i Danmark (se vedhæftet fil: Bleker, 2. mail). Derfor kontaktede jeg fredag morgen, den 04.01.2008 Topdanmarks Udlandsskadeafdeling. Der fik jeg at vide, at der ikke var truffet en beslutning endnu, hvad der skulle ske med bilen pga. mange helligdage.

Dette argument undrede mig. Den 04.01.2008 var der gået 12 dage (!!!!) siden ulykken og intet var sket!

Godt en time efter jeg havde ringet til forsikringen, blev jeg ringet op igen af en af forsikringens medarbejdere. Han kunne fortælle, at der nu var taget en beslutning. Bilen skulle repareres i Danmark og der ville blive arrangeret hjemtransport af bilen.

Kl. 11.11 den 04.01.08 modtog jeg en mail fra SOS: 'Vi er d.d. gået i gang med at arrangere hjemtransport af Deres køretøj. Vi meddeler leveringsdato snarest muligt. Mvh. SOS'.

Jeg undrede mig over, at det tog så lang tid før der blevet taget en beslutning. Næsten 2 uger!! Jeg er overbevist om, at det havde taget endnu længere tid, havde jeg ikke selv kontaktet Topdanmark den 04.01.2008. Nu måtte da være gang i noget!!

Den 06.01.2007 kontaktede jeg i en mail forsikringskonsulent J.P. (se vedhæftet fil: Topdanmark, 1. skrivelse)

Torsdag, den 10.01.2008 ringede jeg igen til Topdanmarks udlandsskadeafdeling. Jeg ville vide, hvor bilen på nuværende tidspunkt befandt sig. Det vidste de ikke noget om, var svaret. Jeg blev henvist til SOS.

Der fik jeg forklaret, at bilen stadigvæk stod hos Bleker i Tyskland, næsten 3 uger efter uheldet!!!! Urepareret!! Jeg fandt dog senere ud af, at bilen fra afhentet dagen inden. Topdanmarks udlandskadeafdeling forklarede mig, at problemet for den manglende afhentning af

bilen lå hos SOS. SOS forklarede mig derimod, at problemet for den forsinkende afhentning lå hos Topdanmark. Igen kontaktede jeg i en mail Topdanmarks forsikringskonsulent J.P. (se vedhæftet fil: top Danmark, 2. skrivelse). Han sendte mailen videre til en anden forsikringskonsulent, L.W.

Indtil i dag har jeg ikke hørt fra Topdanmark siden. Jeg er efterhånden meget træt af at skulle vente så længe. Det kan simpelthen ikke passe!!

Var bilen blevet repareret i Tyskland havde jeg formentlig være kørende i min egen bil i ugen efter den 13.01.2008.

Nu blev bilen hentet hos Bleker i Bocholt onsdag, den 09.01.2008. Den ankom hos Autocentralen mandag, den 14.01.2008 omkring kl. 9.00. Men først onsdag, den 16.01.2008 så en taksator fra forsikringsselskabet på skaden.

Der gik altså 2 dage fra bilen kom til Danmark til at en taksator fra forsikringsselskabet kiggede på skaden. Han syntes ikke at skaden på venstre side skulle laves. Der er lidt lakskade på forskærmen og skade på forlygten. Det fortalte værkføreren mig hos autocentralen, da jeg spurgte, hvorfor det ikke var lavet. Desuden lækker sprinklervæskebeholderen.

Jeg aftalte med værkføreren at jeg fik bilen på værkstedet igen den 25.01.2008. Han vil så igen kontakte mit forsikringsselskab.

Grunden at vi venter så længe er, at værkføreren mener, at jeg skal undvære bilen i 4 dage og at der skulle være tid til reparationen på værkstedet.

Jeg fik endelig min bil igen torsdag eftermiddag, den 24.01.2008, **32 dage** efter ulykken."

Selskabet har ved skrivelse af 27/2 2008 hertil bemærket:

"SOS-International a/s modtog klagers anmeldelse d. 23. december 2007 kl. 10.22 og rekvirerede samme dag bjærgning til nærliggende værksted. Dagen efter bad SOS om information om skaden samt foto, og klager får samme dag, altså d. 24. december stillet en udlejningsbil til rådighed i Tyskland samt til hjemtransport, da der er tale om en større kaskoskade, der ikke kan udbedres inden for 3 dage.

Værkstedet har lukket i juledagene.

D. 27. december modtog Topdanmark telefonisk orientering om skadesoverslag på ca. 5.000 EUR samt en reparationstid på 6-8 dage, hvorefter vi bad om foto.

Disse foto blev fremsendt torsdag d. 3. januar 2008 og fredag d. 4. januar 2008 gav vi SOS besked om at hjemtransportere den skadede bil, som det er praksis ved større reparationer. Transportordren blev samme dag afsendt fra SOS.

Bilen ankom til Autocentralen i Danmark mandag d. 14. januar 2008, hvilket er inden for den periode på 7 arbejdsdage, der er kravet til tidsfristen for hjemtransport.

Vores taksator besigtigede bilen onsdag d. 16. januar og kunden kunne som det fremgår af klagers egne oplysninger hente bilen torsdag d. 24. januar. Der er beregnet en vejledende reparationstid på 5 arbejdsdage.

Det er vores opfattelse, at sagens tidsmæssige forløb ikke er urimeligt set i forhold til uheldstidspunktet d. 23. december 2007 og de efterfølgende helligdage, samt det forhold at en skade sket i udlandet altid må forventes at have en lidt længere behandlingstid end en skade sket i Danmark."

Ved skrivelse af 16/3 2008 har klageren hertil yderligere fremført:

"Topdanmark skriver, at 'SOS dagen efter uheldet (altså den 24.12.2007) har bedt om information om skaden samt foto'.

Dette er ikke korrekt. Allerede den 23.12.2007 har **jeg** foreslået, at jeg kan lave billeder af den skadede bil og sende dem per mail til Danmark. Dette afviste dog SOS's medarbejder, da SOS selv vil sørge for at få de billeder igennem en taksator. Jeg havde nemlig fortalt til SOS, at bilen ikke var i stand til at køre mere.

Den 27.12. 2007 snakkede jeg med værkføreren F.J.L. hos firmaet Bleker i Bocholt, Tyskland. Min bil var bugseret til dette aut. Citroën-værksted.

Jeg var kørt forbi, for at høre hvor stor skaden nu var. Han fortalte mig, at forsikringsselskabet havde taget telefonisk kontakt til Bleker.

Ugen efter (sidst i uge 1) snakkede jeg igen med Bleker. Der fik jeg at vide, at forsikringsselskabet slet ikke har meldt sig efter Bleker havde oplyst, at skadesoverslaget var på omkring 5.000 €.

Der var ikke sendt en taksator forbi. Der var heller ikke bedt om at sende billederne fra den skadede bil.

Derfor var der heller ikke taget en beslutning om, hvad der skulle ske med bilen, om den skulle repareres i Tyskland eller i Danmark og hvornår bilen skulle hentes. Det var derfor, at jeg kontaktede både SOS og Topdanmark fredag, den 04.01.2008. En time efter jeg havde kontaktet dem, fik jeg en sms fra SOS, at man nu var ved at arrangere hjemtransporten af bilen. Dette kunne man have besluttet senest den 27.12.2007. Havde man taget imod mit tilbud at sende billederne allerede den 24.12.2007, ville det havde forkortet sagsbehandlingen yderligere 3 dage.

Jeg mener stadigvæk, at havde SOS og/eller Topdanmark handlet hurtigere, ville bilen have været i Danmark ca. 1, 5 til 2 uger før.

Jeg synes heller ikke det er acceptabelt, at Topdanmarks taksator først besigtiger bilen den 16.01.2008, når bilen allerede var hos Autocentralen den 14.01.2008 omkring kl. 9."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder - under hensyntagen til, at der er tale om en skade sket i udlandet kort før jul - ikke at kunne kritisere selskabets sagsbehandlingstid. Nævnet kan derfor ikke

pålægge selskabet at undlade at opkræve selvrisiko eller yde anden form for kompensation.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann