889/12

Den 28. marts 2012 blev i sag nr. 81.057:

xxxxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Privatsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for en feriedag, der blev spildt på at vente på en taxa, der kunne køre klageren hen til en lånebil.

Selskabet har henvist til, at bilforsikringen ikke dækker ødelagte feriedage.

Klagerens bil blev beskadiget den 20/7 2011 under en ferie i Sverige. SOS International A/S behandlede sagen på det indklagede selskabs vegne.

Klageren redegjorde i mail af 25/7 2011 for sagen og sin utilfredshed med SOS International A/S således:

> "Netop hjemvendt fra en uges ferie i Sverige ønsker jeg at klage over SOS Danmark & SOS Sverige.
>
> Onsdag d. 20/7 2011 var vi så uheldige at ramme en sten på vejen og fik beskadiget olietanken på vores bil. Bilen blev hentet ved det lånte sommerhus ca kl 17 onsdag eftermiddag og kørt til et autoriseret VW-værksted i … (ca 25 km fra sommerhuset). Ifølge SOS Danmark ville vi fra torsdag (3 timer efter værkstedets åbning) være berettiget til en låne/lejebil - det ville ikke være noget problem, blev det oplyst pr. telefon.
>
> Hele torsdagen gik med samtaler med medarbejdere fra SOS Danmark & SOS Sverige - og endelig blev det aftalt at [biludlejning] i … (ca 45 km fra sommerhuset) skulle stille en bil til rådighed og samtidig bestille en taxi, således at jeg kunne hente bilen. SOS har igennem hele

forløbet haft GPS-koordinaterne til sommerhuset (de blev givet til bjærgningsselskabet - og han fandt huset ud fra dem).

Jeg ventede ved huset torsdag fra ca. kl. 13.30 på taxaen, idet [biludlejning] havde fået besked på at have en lånebil
klar og samtidig bestille en taxa til mig. Ca. kl. 16.00 ringede en fra [biludlejning] og spurgte hvor jeg blev af og om jeg kunne nå at hente bilen inden kl. 17 - og han kendte ikke noget til at de skulle bestille en taxa til mig. Jeg kontaktede igen SOS Danmark og de oplyste at de svenske kolleger skulle have helt styr på aftalerne ... Ifølge aftale kontakte jeg selv et taxaselskab, de kunne bare oplyse at jeg ikke kunne nå at være hos [biludlejning] før de lukkede kl. 17.
Kort tid efter ringede en SOS-medarbejder fra Sverige og beklagede at han havde glemt at give besked om det med taxaen til [biludlejning].
Han lovede samtidig at han ville bestille en taxi til mig straks han mødte ind på arbejde fredag kl 09 - således at jeg kunne blive hente ca. 09.30 fredag ved sommerhuset.

Jeg var klar fra morgenstunden til at blive hentet og var samtidig blevet lovet svar fra SOS Danmark omkring værkstedets 'diagnose' på skaden.
Intet skete indtil jeg ringede og rykkede for både en taxi og svar fra værkstedet. Ca. 09.30 ringede en svensk medarbejder og spurgte hvor taxaen egentlig skulle hente os ??!! Omkring kl. 10 ringede en svensk taxichauffør og spurgte hvor han skulle hente mig ??!! GPS koordinaterne blev igen oplyst både til SOS og til chaufføren - men der skete intet.
Efter utallige opkald både til Danmark & Sverige blev det pludselig oplyst at nu var bilen klar på værkstedet i … og kunne hentes straks - noget tyder på at tiden bare skulle gå så lånebil & taxa til [biludlejning] kunne spares ...

Faktum er at taxaen endelig kom lidt efter kl 14 - altså mere end 24 timer efter vi var berettiget til en lånebil.

Chaufføren var på vej til [biludlejning] i …, det havde hun fået oplyst - og blev synligt irriteret da jeg kunne fortælle hende at hun kun skulle køre mig til …

Vi har spildt mere end en hel feriedag på at vente på en taxi/lånebil - og kunne samtidig ikke foretage os noget - idet SOS oplyste os at vi/jeg skulle blive ved huset. Jeg har brugt en mindre formue på mobilopkald både til Danmark & Sverige (ca kr. 500,-) - og forventer at blive kompenseret for begge dele - samt at få en forklaring på hvordan det kan være så svært at få en taxi til at køre de 25 km der er fra … - en by med ca 30000 indbyggere og flere taxaselskaber - og ud til de GPS koordinater (som redderen ingen problemer havde med at finde) og som I i øvrigt har fået oplyst de første 10 gange pr. telefon.

Tanken om at tiden bare skulle gå - indtil værkstedet havde vores egen bil klar - er nærliggende, og det kom jo egentlig til at passe meget godt, for jer !!

Fredag, efter at have fået min egen bil igen, ringede jeg til jer igen for at høre omkring klagemulighederne. Den medarbejder jeg talte med, kiggede på sagen og synes det var oplagt at klage over de mange fejl og forviklinger der var sket - og ikke mindst over at vi havde spildt en hel dag med bare at vente."

Ved brev af 29/7 2011 beklagede med SOS International A/S sagens forløb og tilbød at refundere klagerens udgifter til telefonsamtaler i forbindelse med skaden. Selskabet afviste derimod at yde erstatning for spildt ferie.

Efter yderligere korrespondance mellem parterne er sagen indbragt for nævnet.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Jf. vedlagte bilag.
v/bilskade i Sverige formåede SOS Danmark + SOS Sverige ikke at skaffe/levere os den lånebil vi iflg. betingelserne var berettiget til.

Vi spildte mere end én dag på at vente & skulle iflg. SOS blive v/huset, idet bilen var på vej til os. Den kom bare aldrig.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Minimum erstatning for en spildt feriedag + en fornuftig forklaring på hvordan det kunne gå så skævt.
- min påstand er at SOS 'syltede' os for at spare lånebil + transport frem og tilbage til [biludlejning]

Iflg. SOS kan der ikke ydes erstatning ift. redningsdelen - alligevel kan de 'erstatte' mine mobiludg. Endvidere vil de ikke oplyse hvor det står i deres 'betingelser' at mobiludg. dækkes & erstatn.døgn ikke gør."

Selskabet har i brev af 29/8 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Privatsikring (SOS) henholder sig til, at der ikke er hjemmel til at erstatte en tabt feriedag på redningsforsikringen.

Herefter har klageren i brev af 5/9 2011 bl.a. anført:

"Ventetiden, som i øvrigt ikke kun var 'en dag' som Codan skriver - vi ventede fra torsdag kl 09 til fredag kl. 14 - skyldtes iflg min opfattelse at SOS vidste at det var en mindre skade - og derfor valgte at lade os vente. Det har intet som helst med det svenske værksted at gøre.

De skriver endvidere at SOS oplyser at deres vilkår ikke hjemler for mulighed for kompensation af spildt ferie - alligevel vælger SOS at kompensere mig for mine udgifter til mobilregningen. Direkte adspurgt vil … (SOS Danmark) ikke udlevere disse vilkår - hvori der åbenbart står at nogen ting kompenseres og andre ikke.

Som jeg skrev i min oprindelige klage har vi spildt mere end et døgn af vores ferie fordi SOS bevidst ville spare 2 store taxiregninger samt en lånebil - anden forklaring kan jeg ikke se på det."

Ved brev af 9/1 2012 til nævnet har klageren fremlagt en faktura fra et biludlejningsfirma vedrørende den lånebil, der aldrig blev leveret. Hertil har selskabet ved brev af 23/1 2012 til nævnet bemærket, at det er et mellemværende mellem klageren og biludlejningsfirmaet, og at det må formodes, at biludlejningsfirmaet vil frafalde sit krav, når det bliver gjort opmærksom på fejltagelsen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Forsikringen dækker merudgifter til:
…
i. **Kommunikation** med SOS International a/s, herunder telefonudgifter."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at SOS International A/S håndterede sagen på en uhensigtsmæssig måde, hvilket SOS International A/S da også har beklaget.

Forsikringen indeholder imidlertid ikke dækning for ødelagt feriedage. Nævnet kan derfor ikke kritisere det indklagede selskabs afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson