895/12

Den 25. juni 2012 blev i sag nr. 81.413:

xxxxxxxxx xxxxxxx xx
xxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

SOS-International a/s
Nitivej 6
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet redningsforsikring i SOS International via deres motorkøretøjsforsikring i Lærerstandens Brandforsikring G/S. De klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et tyveri af to af hjulene på deres bil.

Mens klagerne var på ferie i Saint Cyr sur Mer, blev to af hjulene på deres bil den 18/7 2011 stjålet. Selskabet foranstaltede reparation af bilen, der først blev afsluttet den 28/7 2011. Selskabet har afholdt klagernes udgifter til telefonopkald, udlejningsbil og fire ekstra døgns indkvartering i ferielejlighed. Klagerne mener, at de er berettiget til kompensation for tre døgns afsavn af bil samt for, at kvaliteten på ferielejligheden var lavere, end hvad der var aftalt med selskabet.

Klagerne har i brev af 15/9 2011 til selskabet bl.a. anført:

> "**Sagsforløbet:** Udlejningsbureauet hjælper med at kontakte politiet som kommer på stedet efter ca. en time. I mellemtiden kontakter vi SOS 1. gang og fortæller dem sagen og vi bliver enige om, at vi skal kontakte SOS igen, når vi havde talt med politiet. Politiet ankommer og ser skaden.
> …
> Jeg kontakter for 2. gang SOS for at orientere og høre, hvornår de kan komme med et 'fejeblad' der kunne hente bilen. Det ville I undersøge og vende tilbage.
>
> Vi får en sms om at bugseringen er bestilt.

Vi ringer for 3. gang og gentager, at vi skal på politistationen og derfor ikke er ved bilen de næste par timer og aftaler at 'fejebladet' skal bookes til senest kl.16.00.
…
Vi kontaktet SOS for 4. gang for at høre hvornår bilen bliver afhentet og hvornår vi kan få en lejebil.

Kort tid efter kommer de og henter bilen, så jeg ringer for 5. gang til SOS og orienterer og for at høre hvor bilen skulle hen og hvornår vi kunne få besked på det videre forløb. SOS vil ringe til bage.

Vi får sms om at vi først kan få en diagnose tirsdag eftermiddag (30 timer efter anmeldelsen). NU STARTER EN LANG OG TRÆLS TOVTRÆKKERI MED SOS's MANGE SAGSBEHANDLERE

Vi ringer så den 19. juli om eftermiddagen for 6. gang til SOS og får at vide hvad skaden ville koste og at det vil tage 3 timer. Det kunne vi leve med, hvis vi kunne hente vores egen bil næste formiddag. Vi følger selvfølgelig op på sagen og ringer til SOS for 7. gang næste formiddag den 20. juli. De vil undersøge sagen og vende tilbage.

For første gang ringer SOS selv tilbage og vi får at vide, at vi først kunne få besked den 27. juli om hvornår værkstedet kunne få reservedelene hjem. NU BLIVER FORVIRRINGEN STOR. Spørgsmålene farer gennem hoved på os:

Vi beder om at få en lejebil til resten af ferien!

Skal vi køre hjem i lejebilen? Vores ferie slutter lørdag den 23. juli.

Hvornår kommer vores egen bil hjem? En bugsering varer 10 arbejdsdage.

Vi skal på ferie med vores venner torsdag den 4. august i vores bil.

Vi ringer lidt senere samme dag til SOS for 8. gang for at høre om lejebil og hvad alternativer der var: evt. om at skifte alle fire hjul med dæk og fælge som de havde på lager. (Havde nu nok været den billigste løsning for alle parter). Vi skulle samtidig have en værkstedsadresse idet vi havde nogle ting og papirer i bilen som vi i værste tilfælde skulle have fat i, hvis vi nu ikke fik bilen med hjem.

Vi fik en sms med værkstedsadressen lidt efter.
…
Da vi havde funderet over vores situation og vendt tingene for at finde alternativer ringede vi for 9. gang til SOS. Vi kom til at tale med … (forinden havde vi talt med 8 forskellige sagsbehandlere). Vi foreslog, at blive i Frankrig og vente på bilen mod at vi fik opholdet betalt (min kone havde forinden - med held - forhørt om hun kunne tage ekstra ferie). Det sagde … ok for, hvis vi tog et 3 stjernet hotel eller tilsvarende. Vi fik samtidig et booking nr. på lejebil som vi kunne hente i … lufthavn næste dag (3 døgn efter anmeldelsen).

Den 21. juli tog vi en taxa ud for at hente lejebilen og vores ting på værkstedet (her forhørte vi om de nu var sikker på, at bilen var færdig den 27. Vi fik en skulderløftning og var ikke blevet klogere). Vi var også inde for at høre på 3 stjernede hoteller i området, men der var ingen, der var ledige i så mange dage som vi skulle bruge. Vi fik priseksempler for få dage, så vi havde en fornemmelse af prislejet.

Vi gik ind til Interhome den 22. juli for at høre om de havde nogle ledige lejligheder. De havde en enkelt lejlighed vi synes om og som lå i samme prisleje som vi selv havde givet og under hvad et 3 stjernet hotel ville koste. Vi forhåndsbookede lejligheden med den klausul at SOS kunne godkende det.

Vi ringede for 10. eller 12. gang til SOS og fik fat i ... Vi forklarede situationen for hende. Men magen til nævenyttig person har vi aldrig mødt. For det første kunne vi ikke få overnatning betalt når vi havde en lejebil. For det andet ville hun have vi skulle stå på gaden næste dag, når vores lejemål ophørte. Først efter vi var helt oppe på kogepunktet gik hun mindst 2 gange til sin leder eller kollega og så var alt i orden, troede vi. Vi bad hende om at booke lejligheden, da vi jo ikke kunne garantere for betalingen.

En 1/2 time senere ringede de fra bureauet og bad os komme derned. Vi gik derned med det samme og kunne se at damerne så underlige ud i hovederne. Det viste sig at … havde booked en meget ussel lejlighed i det helt gamle kvarter, for at spare. DET ØDELAGDE FERIEN TOTALT FOR OS. Vi lod weekenden gå, for bureauet havde lukket og vi kunne alligevel ikke få noget på det tidspunkt.

Vi ringede så mandag igen til SOS og fik fat i …, som vi klagede vores nød til. Hun kendte ikke sagen, men ville sætte sig ind i den og ringe tilbage senere.

… ringede tilbage samme aften. Hun kunne godt se vores problem og lovede selv at tage affære næste dag. NU SKETE DER NOGET. Allerede næste eftermiddag ringede hun til os og fortalte at værkstedet havde fået reservedelene og vi kunne hente bilen dagen efter.
…
Onsdag kørte vi til lufthavnen, fik afleveret lejebilen og tog en taxa til værkstedet for at få vores egen bil igen. VI HAVDE FÅET NOK AF FRANKRIG og kørte til lejligheden for at pakke. Torsdag kl. 4.00 afleverede vi nøglen og kørte hjem i et stræk.

På vej hjem blev vi ringet op fra Interhome om et andet lejemål (så vidt vi forstod). Vi var også blevet ringet op fra mobil nr. … den 29. juli kl. 9.17. På det tidspunkt sov vi og havde ikke hørt noget som helst efter en køretur på ca. 1800 km. Vi ringede tilbage flere gange senere, men kunne ikke komme igennem. Vi tror det muligvis kunne have været ..."

Selskabet har i brev af 20/9 2011 til klagerne heroverfor bl.a. anført:

"Vi har modtaget dit brev, hvori du beskriver jeres oplevelse med SOS International i forbindelse med problemerne med bilen i Frankrig.

Vi har derfor gennemgået sagen og vores procedurer og rutiner og det fremgår klart, at sagen ikke har været håndteret optimalt fra vores side.

Vi beklager den mangelfulde information I fik om reparationstiden, og at I først fik en udlejningsbil stillet til rådighed den 21/7.

Dernæst vil vi gerne beklage den dårlige oplevelse I havde ved kontakten til vores medarbejder for aftale om at booke lejligheden. Ud fra tekstnotaterne kan vi se, at det desværre er korrekt, at vi ved bestillingen af lejligheden valgte lejligheden til 794 EUR i stedet for den til 1259 EUR, som I havde set på og aftalt at vi skulle bestille i stedet for hjemtransport af bilen. Sagen vil blive taget op med afdelingslederen for de involverede medarbejdere til intern opfølgning.

Redningsforsikringen åbner desværre ikke mulighed for at give feriekompensation, men vi vil derimod gerne kompensere jer for, at I først fik stillet en udlejningsbil til rådighed 2 dage senere end I burde. 2 dages udlejningsbil ville have kostet os 116 EUR svarende til 864 DKK. Jeg vil bede vores Cost-Control afdeling om at overføre dette beløb til din bankkonto snarest muligt. Derudover vi I modtage en lille erkendtlighed en af de nærmeste dage, som forhåbentlig kan være et plaster på såret."

Klagerne har i klageskemaet dateret den 12/10 2011 bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Vi klager fordi SOS International A/S har håndteret vores sag uprofessionelt og ikke kun ødelagt vores oprindelige ferie, men også vores 'tillægsferie' (jævnfør vedlagte bilag).
Endvidere mener vi, at SOS A/S har begået mundtlig aftalebrud, hvilket de også indrømmer i brev af 20/9-2011 (nu også skriftlig aftalebrud).
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Afsavn for ikke at have en bil i 3 døgn på en bilferie.
Afsavn for at bo et usselt sted i 4½ døgn.

Minimum et beløb på lejeforskellen med det aftalte og løftebruddet. Hvilket beløber sig til 465 EUR."

Selskabet har i brev af 1/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Mandag den 18/7 anmeldte klageren skaden til SOS International; 2 hjul var blevet stjålet på hans bil. Han ventede på at politiet skulle komme til stede og optage rapport. Det blev aftalt at vi i mellemtiden skulle arrangere bugsering til nærmeste værksted og vende tilbage med information fra værkstedet om reparationens omfang og tidshorisont.

Tirsdag den 19/7 fik vi besked om at bilen kunne være færdigrepareret til 28/7 til en pris af 1548,83 EUR. Da vi senere samme dag talte med klageren, blev denne desværre ved en misforståelse fra vores side, informeret om at bilen formentlig kunne være klar dagen efter, den 20/7 og der blev derfor ikke bestilt en udlejningsbil.

Den 20/7 blev misforståelsen rettet, og der blev bestilt en udlejningsbil, som blev stillet klageren til rådighed den 21/7. Ved denne lejlighed blev det også aftalt, at klageren kunne blive på stedet og afvente at reparationen blev klar 28/7.

Den 22/7 aftalte vi med klageren at vi i stedet for eventuel hjemtransport af bilen kunne dække lejen af en lejlighed i reparationstiden. Klageren havde selv undersøgt at der var en ledig lejlighed i samme boligkompleks som de selv havde lejet til 8400 DKK/1124 EUR for 1 uge.
Da vi efterfølgende kontaktede udlejeren fik vores medarbejder valget mellem at booke en lejlighed til 794 EUR og en lejlighed til 1259 **EUR.** Vores medarbejder valgte uheldigvis den billigste lejlighed, som viste sig at være af dårligere standard end klagerens oprindelige lejlighed. Vi vedlægger billedmateriale af de 2 typer lejligheder i St. Cyr sur Mer samt faktura. Lejemålet løb fra 23/7 til 30/7.

5. 81.413

Den 25/7 kontakter klageren SOS og oplyser om at lejligheden, han nu bor i, er af dårligere standard end den oprindelige. Vi beklager dette, men da vi er 2 dage inde i lejemålet, aftales det med klageren at han beholder denne lejlighed.

Den 26/7 får vi fra vores franske samarbejdspartner besked om, at bilen er færdig repareret, men at værkstedet ikke accepterer betalingsgaranti fra SOS eller vores franske samarbejdspartner og vil have kontant betaling. Dette meddeles klageren, som indvilliger i at lægge ud for reparationen, og i øvrigt meddeler at han agter at køre mod Danmark den 28/7.

Den 15/9 modtager vi klagerens brev, hvori han gennemgår sagen, og ønsker kompensation for 3 døgn uden bil og 4½ overnatning på et 'usselt sted'.

Den 20/9 svarer vi, at vi kan kompensere klageren med svarende til 2 dages udlejningsbil, beløbende sig til 864 DKK. Dette gør vi ud fra vilkårene i Redningsforsikringen, som giver ret til udlejningsbil 3 timer efter bilens ankomst til åbent og egnet værksted. Da bilen først blev hentet efter kl. 16 den 18/7, overskrides de 3 timer først den 19/7 efter at værkstedet åbnede. Klageren fik udlejningsbilen stillet til rådighed 21/7.

Vi svarer derudover, at vi ikke kan kompensere for tabt ferie, da Redningsforsikringen ikke åbner mulighed for dette. Vi beklager dog, at vi bookede en lejlighed af dårligere standard end den aftalte og har sendt vin og chokolade til klageren som en erkendtlighed.

Konklusionen er at vi fastholder vores afgørelse, da klageren var fremme på sin feriedestination og dermed ikke var forhindret i at afholde sin ferie som tiltænkt. Klageren fik betalt en uges ekstra ophold på feriedestinationen i en lejlighed, der beklageligvis var af dårligere standard end den aftalte, men vi anser ikke at dette berettiger til yderligere kompensation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Forsikringen dækker merudgifter til:

…

b. **Udlejningskøretøj** til fortsat udlandsrejse efter forudgående aftale med SOS International a/s og under forudsætning af, at eget køretøj ikke inden for 3 *arbejdstimer* efter køretøjets ankomst til egnet værksted, kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand, eller hvis det stjæles (se undtagelser stk. 7.b.). …

c. **Hjemtransport eller hjemkørsel af køretøj** fra uheldsstedet efter forudgående aftale med SOS international a/s. Hjemtransport/hjemkørsel kan dækkes:

…

Under forudsætning af, at køretøjet repareres på uheldsstedet, dækkes rimelige merudgifter til uforudset hotelovernatning i stedet for udlejningskøretøj til videre rejse eller hjemtransport/hjemkørsel af køretøjet. Merudgifter dækkes kun efter forudgående aftale med SOS International a/s (se undtagelser stk. 7. k.).

…

7. **Undtagelser:**

Forsikringen dækker **IKKE**

…

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

6. 81.413

Nævnet udtaler:
I henhold til forsikringsbetingelserne har klagerne været berettiget til udlejningskøretøj fra udløb af tre arbejdstimer efter køretøjets ankomst til egnet værksted. Det fremgår af sagen, at klagernes bil blev indleveret på værksted den 19/7 2011 kl. 16, og at selskabet har kompenseret klagerne for to døgns leje af bil frem til den 21/7, hvor udlejningsbilen blev stillet til rådighed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet afviser at udbetale yderligere kompensation for klagernes afsavn af bil.

Hvad angår klagernes indkvartering i ferielejlighed i fire ekstra døgn, lægger nævnet, som sagen er oplyst, til grund, at klagerne over for selskabet telefonisk foreslog, at selskabet dækkede ophold i en bestemt ferielejlighed, at en repræsentant for selskabet under samtalen med klagerne accepterede denne løsning, og at selskabets medarbejder ved en fejl bestilte en lejlighed af lavere kvalitet.

Nævnet finder, at en sådan tilkendegivelse fra selskabet må anses som et bindende tilsagn, hvorfor selskabet skal kompensere klagerne for differencen mellem prisen for fire døgns ophold i den ferielejlighed, som selskabet accepterede, og prisen for fire døgns ophold i den ferielejlighed, som klagerne fik stillet til rådighed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, SOS-International a/s, skal anerkende, at klagerne er berettiget til udbetaling af differencen mellem prisen for fire døgns ophold i de to ferielejligheder, og udbetale beløbet med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2

I øvrigt får klagerne ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand