Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 15. oktober 2012 blev i sag nr. 82.013:

xxxx xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring med redningsdækning i Købstædernes Forsikring GS. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt motorstop i Tyskland.

Det indklagede selskab henviser til, at SOS International A/S, der administrerer redningsforsikringen, har behandlet sagen korrekt, og at klageren således ikke har krav på yderligere erstatning.

Den forsikrede bil er en Audi Q7, der er omfattet af Audi Mobilitetsservice, som bl.a. giver ret til gratis lånebil m.v. i tilfælde af motorproblemer.

I klagerens brev af 17/1 2012 til SOS International A/S hedder det:

> "Den 2.1.2012 var vi på hjemvej med 6 personer fra … Italien. Omkring … fik vores Q7 motorstop, medens vi kørte på den meget højt trafikerede motorvej hjem til DK. Det skete omkring kl. 16.55. Bilerne suste om ørerne på os. Vi har aldrig prøvet noget lignende før, og jeg fandt et landkort over Tyskland i handskerummet, hvorpå ADAC's telefonnummer var angivet. Vi var utrygge ved den meget hurtigt kørende trafik så tæt på os og ringede derfor straks til ADAC, som straks tog affære og sendte en transporter ud til os, hvilket vi var vildt glade for. Straks efter ringede min mand til vores forsikringsassurandør, som henviste til jer. Vi ringede til SOS omgående herefter. Samtidig kom ADAC transporteren, som afbrød min samtale med jer, idet vi alle måtte forlade bilen, så den kunne komme på ladvognen. Jeg lovede at ringe tilbage til SOS, når vi nåede værkstedet, som ADAC var tilknyttet til, hvorefter I ville tage

over. Samtidig fik vi i dette første opkald at vide, at vi skulle tage det helt roligt, og at I nok skulle hjælpe os i det videre forløb, og vi ikke komme til at betale noget undtagen regningen på reparationen af vores bil.

Værkstedet, som vi blev kørt til, var et Audi værksted, som kunne tage sig af bilen, hvilket vi var glade for. Hr. …, som havde hjulpet os med at få bilen dertil, organiserede også det videre forløb. Han så vores bilpapirer og sagde, at bilen var under mobilitetsgaranti og ville dække hjemtransporten. Jeg afbrød ham og sagde, at vi først måtte aftale med SOS, hvad der skulle ske. Omkring 17.30-18.00 ringede jeg igen til SOS. Denne gang fik jeg en ny mand i røret (tysk accent). Han var god til at notere tyske navne osv., hvilket gør, at jeg formoder, han er af tysk afstamning. (jeg er selv opvokset tosproget tysk/dansk). Vi diskuterede situationen igennem. … som værkstedet hedder, har samarbejde med … udlejning, som kunne skaffe en VW Sharan hurtigst muligt, idet vi var 6 personer og derfor ikke bare kunne puttes i en normal personbil. Jeg fortalte SOS om mobilitetsgaranti, og de muligheder vi nu havde. Jeres mand meddelte mig, at SOS ville tage over mht. hjemtransport af vores bil, kontakten til værkstedet og organisere det hele, så vi ikke havde mere bøvl omkring dette. Han syntes helt klart, at vi skulle tage brug af lånebilen, da den havde størrelsen til at kunne fragte os 6 mand hjem. Vi blev enige om det, og jeg tog imod tilbud om at vi kunne køre hjem i Sharanen efter accept fra SOS (på intet tidspunkt blev vi fra SOS informeret om, at vi hellere skulle vente på en bil, SOS skulle skaffe - vi havde jo haft tid nok). Papirerne blev udfyldt og bilen leveret. Allerede efter en 1 time var vi atter på vej hjem. Derudover fik vi udtrykkeligt at vide, at SOS ville hjælpe os med alt, og dække det, som mobilitetsgaranti ikke ville dække undtagen reparation af vores bil. Man ville kontakte os allerede næste formiddag, når man havde snakket med værkstedet og vidste, hvad bilen fejlede, kostede, og hvornår man kunne forvente en hjemtransport. Vi skulle under alle omstændigheder godkende prisen på reparationen.

Kl. 2.30 når vi … (ca. 10 km fra vores hjem), hvor Sharanen (lånebilen) får motorstop. I displayet stod startsperre. Gudskelov kom politiet tilfældigt forbi. De hjalp os med at læse brugsanvisningen og prøvede at få bilen i gang. Der var stadig benzin til 45 km. Vi fandt ikke årsagen til problemet. Vi skubbede bilen til side, og politiet kørte os 2 x til …, så vi alle 6 kunne komme hjem. Næste morgen, dvs. efter kun 3 timers søvn, ringede jeg til … (udlejningsfirmaet) for at vide, hvad der skulle ske med deres bil, da den stod et dumt sted. Jeg ringede i den anledning ikke til SOS, da jeg er perfekt tysktalende og derfor slet ikke tænkte på at kunne få den service fra SOS. Det eneste vi tænkte på var, at bilen skulle på et værksted eller hentes, og vi skulle passe vores jobs, da vi ydermere skulle starte helt nyt fitness center med åbning lørdagen efter. [Udlejningsfirma] accepterede, at vi afleverede nøglen til VW i …, så de kunne tage sig af den. Der ville vi så lade bilen stå, indtil vi vidste, hvor den skulle afleveres, nok i forbindelse med aflevering af vores bil. Vi måtte jo alligevel ikke køre i den i DK. Jeg meddelte dette omkring middag til SOS, som meget arrogant bare sagde til mig, at det ikke var et problem, som sos havde noget som helst med at gøre. Det var 1. gang, at vi mærkede, at det fine samarbejde, og det man havde lovet os aftenen før, ikke holdt, når det gjaldt. Lidt senere blev vi ringet op fra SOS og fik meddelt, at bilreparationen ville komme til at koste 600 euro, hvilket vi skulle acceptere, som vi så gjorde. Først om fredagen fik vi at vide, at den endelige regning efter reparationen nu pludselig blev lige præcis 1000,- euro. Jeg studsede over det runde beløb og i allerhøjeste grad over stigningen fra 600 til 1000 euro (havde ikke fået melding omkring prisforskellen undervejs - simpelthen for dårligt!!!) , men måtte acceptere for at få min bil tilbage. Beløbet skulle være overført, inden SOS kunne arrangere hjemtransport. Vi overførte straks beløbet, da vi er totalt afhængige af vores 2 biler. Vi fik at vide, at det ville vare 8-10 dage, inden bilen ville være hjemme regnet fra det øjeblik, vi havde betalt regningen.

Tirsdag sen eftermiddag meddeler VW i …, at lånebilen er klar og regningen beløber sig til knap 1500,-. Vi bliver enige med værkstedet om, at bilen bliver stående, indtil vi ved nærme-

re. SOS er endnu engang stejlt mht. udgifterne til lånebilen. SOS meddeler os fredag, at vores bil bliver færdig, og fredag får vi en sms om betaling af 1000 euro. Vi overfører straks. Samme aften modtager vi endnu en sms, hvor i beder os om at overføre yderligere 7,48 euro, idet man oplyste forkert i 1. runde. Vi kunne ikke nå at gøre noget mere på det tidspunkt, da det var weekend, men tog affære straks lørdag morgen, da hver dag uden vores bil var svær for vores dagligdag, hvor vi måtte låne bil hos venner og bekendte. En skrivebordsfejl endnu engang fra SOS's side. Igen fik vi ingen hjælp mht. lånebilen. Efter ihærdigt samarbejde med … (udlejningsfirma) og [værksted] lykkedes det os, at de med god vilje arrangerede hjemtransporten af vores Q7 på deres regning, og de så tog Sharanen med hjem igen (endelig kunne vi komme af med lånebilen). Vi måtte køre transporteren i møde, da de kun ville acceptere 500 km transport. Vi skulle forinden bevise, at beløbet på reparationen var betalt, hvilket var gjort lørdag morgen. [Værksted] kontaktede SOS for godkendelse af overførelsen, hvorefter de startede hjemtransporten. Allerede i denne samme weekend fik vi bilen hjem. Jeg ringede lørdag endnu engang til SOS og talte med både … og ... og fortalte, at SOS slap for organisering og betaling af hjemtransporten af vores bil, men at de så måtte dække alle andre udgifter, hvilket samlet er langt under det, som SOS ellers havde måttet stå for. Jeg sender derfor nu oversigten og kopierne på vores udgifter i denne sag og forventer, at SOS overfører hele beløbet! (incl. Lejebilen) Husk: det var jeres mand, som accepterede lånebilen. Vi havde ikke modtaget den endnu, da vi talte med SOS. Vi kunne have nået at afbestille den. Vi ringede som aftalt til jer, efter at vi nåede frem til værkstedet for at få hjælp. På det tidspunkt følte vi virkelig, at SOS var der for os, men jeg må da lige sige, at det var der ikke noget tilbage af, da vi kom hjem til DK. Vi har virkelig haft så dårlig erfaring med SOS. Hvis ikke tyskerne havde været velsindet overfor os, havde vi måske stadig ikke haft vores bil og selv haft ekstra udgifter med billeje også i Danmark. - Derudover har SOS sinket processen ved at oplyse et forkert tal (regningen) til overførsel, hvilket havde gjort, at også weekenden har sinket processen. Det er simpelthen for dårligt."

Af anmeldelsesskema, der fejlagtigt ses at være dateret 18/1 2011, fremgår, at klageren har opgjort sit samlede krav til 3.931,67 kr. Beløbet fremkommer som summen af følgende beløb: 1.405,50 kr. (transport af lejebil og reparation heraf på dansk værksted), 691,01 kr. (64,22 liter diesel) og 246,33 € til kurs 7,45 = 1.835,16 kr. (leje af bil i 3 dage).

Af brev af 23/1 2012 fra SOS International A/S til klageren fremgår:

"Vi har behandlet din sag og udbetaler på vegne af KØBSTÆDERNES FORSIKRING.

Brændstof til afhentning af køretøj	DKK	260,00	DKK	260,00
Udlejningsbil	EUR	246,33	DKK	1.837,92
I alt			**DKK**	**2.097,92**

Beløbet vil i løbet af 3-5 bankdage blive indsat på konto …

Vi gør opmærksom på, at Redningsforsikringen ikke kan dække for en tank brændstof til kørsel ved afhentning af eget køretøj, grundet afstanden mellem hjemmet og værkstedet. Dog dækkes 1,00 DKK pr. km. tur/retur.

Reparation af udlejningsbilen dækkes desværre ikke af Redningsforsikringen, da udlejningsbilen ikke er arrangeret af Sos International. Dette kan tages op med evt. forsikring tegnet ved udlejningsselskabet.
- Original kvittering for reparation af udlejningsbil vedlægges."

SOS International A/S har i brev af 30/1 2012 til klageren anført:

"Kvalitetsafdelingen i SOS International a/s har nu haft mulighed for at gennemgå din sag.

SOS International a/s er en assistance organisation som agerer i den akutte fase på vegne af forsikringsselskabet efter betingelserne i Det Røde Kort.

Jeres sag blev anmeldt til vor alarmcentral 2.januar kl. 17:10 og du ringer til os igen da bilen er kommet på værksted. Vor medarbejder, som du taler med, informerer om betingelserne.
I denne samtale informerer du medarbejderen om, at du får dækket bugsering og udlejningsbil via mobilitetsgarantien.
SOS International har intet med mobilitetsgarantien at gøre men I aftaler at SOS i stedet holder dig opdateret vedrørende reparationen på værkstedet og hjælper til med enten en hjemtransport af bilen eller hjælp til selv at hente den reparerede bil i Tyskland.

Da jeres udlejningsbil således får stop på vejen hjem og du ringer til alarmcentralen på SOS henviser medarbejderne til at du kontakter udlejningsfirmaet i Tyskland.

Tirsdag 3. januar ringer alarmcentralen til værkstedet for nyt og informeres om at reparationen kan være færdig kommende torsdag og prisen vil være 600 Euro, hvis du accepterer dette.
En medarbejder informerer dig og du godkender dette. Derefter ringer medarbejderen til værkstedet og sætter reparationen i gang.

Torsdag 5. januar kontakter værkstedet alarmcentralen og informer om at bilen er klar men at regningen i stedet er 1007,48 Euro. Vi spørger hvorfor reparationen er blevet dyrere, og det var fordi mekanikeren ved reparationen havde opdaget endnu en defekt del.
Du informeres om det nye beløb, men desværre har medarbejderen ikke fået fat i hele beløbet på 1007,48 Euro.
Eftersom du ønsker at få bilen hjemtransporteret beder vi dig overføre beløbet til os så chaufføren kan betale ved afhentningen.

Da vi meddeler hjemtransporten til værkstedet spørger mekanikeren efter den udlejningsbil du fik, og om vi tager den med tilbage. Dertil svares at det gør vi ikke, da vi ikke har med det arrangement at gøre.
Grunden til dette er, at vi bruger internationale udlejningsfirmaer hvor man kan aflevere bilen efter hjemkomst til en adresse i Danmark, og derefter ordner udlejningsfirmaet selv med at få den tilbage, og dels også fordi vore transportører ikke kører rundt i Danmark for at hente udenlandske biler og levere disse til forskellige lande i Europa.

Vor medarbejder, som du taler med vedrørende erstatning for udlejningsbil og hjemtransport, har lovet dig følgende: udgifterne som SOS International ville have haft er en udlejningsbil til hjemrejse inklusive beløbet for at udlejningsfirmaet selv henter bilen i Danmark, totalt ca. 282 Euro.
I har i den forbindelse ikke talt om refusion for udgifter til selv at hente den reparerede bil. Derimod fik du en mail fra vor medarbejder med information om betingelserne ved selv at hente den reparerede bil.

Jeg kan se, at afdelingen for bl.a. refusion allerede har behandlet den del af din sag.

Det er meget beklageligt, at vor medarbejder ikke var mere nøjagtig med at informere om det korrekte beløb, som skulle overføres.

Informationen er givet videre til den ansvarlige leder på alarmcentralen for intern opfølgning.

Hvis du er uenig i vor vurdering a sagen, kan den indbringes for Ankenævnet for Forsikring, se www.ankeforsikring.dk."

Den 7/2 2012 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
I bedes i denne sag læse medsendte bilag hvori den nøjagtige sagsfremstilling fremgår. Jeg klager over:
1 den dårlige behandling og fejlinformation, vi har modtaget fra SOS specielt i den allerførste samtale med en med arbejder fra SOS.
2. forkerte oplysninger vedr. beløbets størrelse af vores regning til bilværkstedet i forbindelse med reparation af vores bil i Tyskland, hvilket medførte økonomiske konsekvenser for os.

Ad 1: Som det allerede i det medsendte bilag fremstår, har vi ved telefonisk kontakt med SOS medarbejderen ikke fået oplyst, at vi selv må stå med udgifterne vedr. den lejede bil. Jeg meddeler SOS medarbejderen mulighederne for os om at komme hjem. Vi var 6 personer, og værkstedet kunne formidle kontakten til et udlejningsfirma, som kunne låne os en VW Sharan, som kunne transportere 6 personer hjem. Vi havde på det tidspunkt ikke skrevet under på lejekontrakt. SOS gav simpelthen direkte grønt lys til det og sagde til os, at det , mobilitetsgaranti ikke dækkede, blev betalt af SOS. Der har aldrig været tale om, at SOS i præcis denne situation ville organisere lejebilen selv for at sikre os, at vi ikke på noget tidspunkt skulle betale for noget som helst ud over vores bilreparation. Det havde da været så nemt. Vi kunne have lænet os tilbage og ventet på, at SOS organiserer lejebilen. Medarbejderens ord til os var direkte: 'det, mobilitetsgaranti ikke dækker, dækker vi. Tag det helt roligt. Vi er her for jer.' Nu står vi stadig med en udgift på 1405,50, som SOS ikke vil dække. Den udgift opstod, fordi lånebilen blev stående på vej hjem 15 km fra vores bopæl samme nat. Politiet hjalp os hjem.

Ad 2: SOS ville stå for kontakten med værkstedet i Tyskland, hvilket gjorde, at vi så ville modtage oplysningerne fra SOS. Dette gjorde, at vores regning til værksted, som beløb sig til i alt 1007,48 Euro blev oplyst som 1000 euro i 1. runde. Da værkstedet først ville udlevere bilen, når beløbet var modtaget, bevirkede dette, at hjemtransporten blev udsat med en hel weekend mere, da vi først et døgn efter fik oplyst, at der manglede 7.48 Euro, og vi så var røget ind i weekenden. Dette havde gjort , at vi så skulle betale yderligere ekstra dage for lejebilen (da SOS IKKE ville betale noget som helst for lejebilen, som kostede os 69 EURO om dagen. Vi organiserede selv hjemtransporten med værkstedet (mobilitetsgarantien dækkede dog kun 500 km og afstanden var 897 km, så vi måtte køre transporteren i møde, for at få vores bil tilbage). De tog så lejebilen med tilbage. Kun grundet fantastisk samarbejde med værkstedet i Tyskland og deres forståelse for os (de sagde direkte til mig, at SOS sinkede processen i den grad), fik vi vores bil tilbage allerede den første weekend.

SOS valgte at refundere udelukkende et beløb svarende til 282 EURO Jeg har haft mange telefoniske kontakter med SOS for at få udredt disse meget uheldige problemstillinger, først

med det praktiske omkring bilen, som de overhovedet ikke formåede at organisere og dernæst den økonomiske side af sagen.

SOS har lavet 2 store fejl:

1. Vi blev fejlinformeret ved den afgørende snak omkring vores situation med vores motorstop, hvilket nu betyder , at vi skal dække udgifterne for reparation af lejebilen.

2.SOS har oplyst forkerte tal mht afregning af vores bilregning, hvilket har gjort , at vi måtte leje bilen yderligere et døgn. Udgifter, vi selv måtte afholde.

SOS har sparet udgifterne til hjemtransporten af vores VW [Audi] Q7 fra ca. 897 km fra vores bopæl. Måske 6000-10000,- kr.(Mobilitetsgarantien dækkede denne del, da vi selv kørte dem i møde for at hente vores bil) SOS har udelukkende betalt udgifter på i alt 280 Euro som tilskud til hjemtransport af os. Beregnes hvad SOS skulle have dækket , hvis SOS skulle have finansieret hjemtransporten af Q7'eren, så er det mindste, man fra SOS side skulle have gjort specielt, når nu fejlinformationen fra starten af har været forkerte, var at dække kundens (dvs. vores' udgifter og give en undskyldning for den uheldige fejlinformation fra første kontakt , som ellers skulle have afhjulpet os.
Via refusionsskemaet indsendte jeg en opgørelse På vores udgifter på i alt: 3931,67 kr. Heraf fik vi refunderet 2097,92 kr. Så vi mangler at få dækket 1833,75, som vi hermed kræver for at få dækket de udgifter, som er opstået i forbindelse med vores motorstop i Tyskland.
Brevet fra SOS belyser deres gældende regler, hvilket er forståeligt, men alt dette havde været stjerneklart for os alle sammen, hvis informationen ved 1. kontakt imellem SOS og os havde været korrekt og helt entydigt, hvor beslutningerne omkring håndtering af de praktiske detaljer skulle tages. (vi havde da stadig haft mulighed at ændre på planen. Vi er tandlæge og læge og forstår altså, hvad der bliver sagt!!! Jeg er perfekt tysktalende, da jeg er gået i tysk skole, så der har ikke været sprogvanskeligheder på noget tidspunkt). Det er simpelthen SOS, som har arbejdet for dårligt:
Jeg har brugt megen tid på dette, da det for os er vigtigt, at teamet omkring SOS skal lære af fejlene, men når så dette er sket, også kunne undskylde og selvfølgelig i sidste ende kompensere kunden for de besværligheder og udgifter, denne har lidt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Se ovenstående, men få dækket 1833,75 kr. og få en undskyldning."

Heroverfor har selskabet i brev af 2/3 2012 til nævnet anført:

"Det fremgår
at kunden oplyser at bugsering og udlejningsbil dækkes via mobilitetsgarantien.

SOS oplyser kunden om, at de intet har med mobilitetsgarantien at gøre og det aftales af SOS holder kunden orienteret om reparationen på værkstedet og hjælper til med enten hjemtransport af bilen eller hjælp til selv at hente den reparerede bil i Tyskland.

Da SOS værkstedet får besked om hjemtransporten, spørger værkstedet om SOS tager den udlejningsbil med tilbage som kunden fik, det … SOS ikke da de ikke har noget med denne aftale at gøre.

SOS har oplyst kunden, at SOS international betaler den udgift, som de ville have haft svarende til en udlejningsbil til hjemrejse inklusive beløbet, for at udlejningsfirmaet selv henter bi-

len i Danmark 282 euro, der er ikke talt om refusion for udgifter tit selv at hente den reparerede bil.

Kunden fik en mail fra SOS med information om betingelserne ved selv, at hente den reparerede bil."

Af forsikringsvilkår for redningsforsikring i udlandet fremgår bl.a.:

"5. Forsikringen dækker merudgifter til:

a. **Bugsering og bjærgning** af køretøjet til nærmeste værksted eller - hvis det er billigere - reparation på uheldsstedet (vejpatruljehjælp) (se undtagelser stk. 7.g.). Assistance kan rekvireres gennem SOS International a/s' alarmcentral, der har døgnåbent (se bagsiden).

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.). 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 udlandsrejsen - 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 udlandsrejsen - leje af standardudrustet udlejningskøretøj i mellemstørrelsen.
Efter indrejse i Danmark må udlejningskøretøjet kun benyttes til kørsel direkte til førerens bopæl, og skal inden 24 timer efter indrejsetidspunktet afleveres efter nærmere anvisning fra SOS International a/s (se undtagelser stk. 7.h.+i.).

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,* således at det reparerede køretøj afhentes. 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 als (se undtagelser stk. 7. k.).
- **Hvis** køretøjet stjæles og først genfindes efter, at rejsen er fortsat. Tyveriet skal *straks* anmeldes til det lokale politi; anmeldelsen skal kunne dokumenteres.
- **Hvis** en rejsedeltager kommer til skade eller pludselig bliver syg, og ingen af rejsedeltagerne kan køre køretøjet hjem.

Obs (Af hensyn til evt. toldkontrol *skal* registreringsattest og nøgler - også til bagagerum og evt. campingvogn og tagboks - være tilgængelige under hjemtransport/hjemkørsel. Køretøjer, der skal transporteres/hjemkøres må ikke indeholde told- eller afgiftspligtige varer. Iht. Rejsegods reglementet kan varer købt i udlandet kun indføres told- og afgiftsfrit af varernes ejer.

d. **Hjemrejse** fra uheldsstedet med tog/skib på 2. klasse eller fly på økonomiklasse, hvis ret til hjemtransport eller hjemkørsel foreligger jf. stk. 5.c.

e. **Nødvendig lokaltransport** når køretøjet bringes til værksted.

f. **Fremskaffelse af reservedele,** der ikke inden for rimelig tid kan fremskaffes på stedet, og som er nødvendige for at bringe køretøjet i trafikmæssig forsvarlig stand. Der dækkes udgifter til fragt og afhentning samt evt. toldafgifter i udlandet (se undtagelser stk. 7.j.). Aftale om fremskaffelse træffes med SOS International a/s.

g. **Toldafgifter** opstået i udlandet ved tyveri af køretøjet, hvis dette ikke senere genfindes, dog maks. DKK 10.000. Tyveriet skal være anmeldt til det lokale politi, og dette skal kunne dokumenteres.

h. **Beslaglæggelse** af køretøjet ved uforudset driftsstop eller skade, som er omfattet af kaskoforsikringen.

i. **Kommunikation** med SOS International a/s, herunder telefonudgifter."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at klageren efter forsikringsbetingelserne eller i kraft af tilsagn fra selskabets medarbejder har et yderligere krav mod selskabet.

Dette udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse vedrørende SOS-medarbejderens påståede tilsagn om at dække, hvad mobilitetsservicen ikke dækkede, vil kunne føre til et andet resultat.

Med det anførte forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand