Ankenævnet for Forsikring

904/12

Den 3. december 2012 blev i sag nr. 82.415:

xxxxx xxxxxx
xxxx xxxx xx xx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i tilknytning til motorkøretøjsforsikring i Thisted Forsikring g/s redningsforsikring i SOS-International a/s. Han klager over den rådgivning, han har fået af SOS-International a/s i forbindelse med en autoskade i Tyskland.

Det fremgår af sagen, at der den 17/7 2011 skete skade på koblingen i klagerens bil, da han var på vej mod Italien. Redningstjenesten SOS-International a/s foranstaltede herefter, at bilen blev afhentet og bugseret på et værksted i Tyskland. Klageren, SOS-International a/s og værkstedet var efterfølgende i løbende dialog om, hvordan skaderne skulle udbedres, og om bilen eventuelt skulle hjemtransporteres i stedet. Klageren underskrev den 18/7 2011 et af værkstedet udarbejdet prisoverslag på 900 euro, og klageren fortsatte den følgende dag sin ferie i en lånebil, som SOS-International a/s stillede til rådighed. Den 26/7 2011 blev reparationen afsluttet, og værkstedet opgjorde de samlede reparationsomkostninger til 1624,33 euro. Det er klagerens opfattelse, at reparationsprisen er uforholdsmæssig høj, og at SOS-International a/s burde have tilbudt ham hjemtransport af bilen i stedet, da klageren kunne have fået skaden udbedret omkostningsfrit i Danmark. Han anmoder i sin klage om, at selskabet afholder udgifterne til reparationen med fradrag af prisen på reservedele, eller at selskabet subsidiært betaler differencen mellem værkstedets oprindelige tilbud og den endelige reparationspris.

2. 82.415

SOS-International a/s afviser klagerens krav med henvisning til, at klageren undervejs blev behørigt informeret om mulighederne for hjemtransport, samt at SOS-International a/s udelukkende har formidlet kontakten mellem klageren og værkstedet og derfor ikke har haft indflydelse på reparationsomkostningernes omfang.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"Kører i stykker m/personbil 240 km fra den dansk/tyske grænse på vej på ferie. Kontakter SOS, som sørger for afhentning af os, bil og campingvogn. Ved ankomst til campingplads ringer vi til SOS igen, da vi gerne vil have hjemtransporteret vores bil til Danmark, da det er en garantireparation, der ikke vil koste os noget. Dette afvises op til flere gange af SOS, som oplyser, vi kun er berettiget til hjemtransport hvis bilen ikke er færdig, inden vores ferie slutter. Der bliver dog på et tidspunkt sagt til min far, der ringer hjemme fra Danmark, at hjemtransport kun kan komme på tale, hvis vi kan dokumentere, at reparationen er billigere end reparationspris i Tyskland, som vi endnu ikke kender. Vi har hele tiden sagt, at det er en garantireparation, hvorfor prisen selvsagt er 0,00 kr., så da SOS ikke direkte beder min far sende et overslag og de aldrig har sagt dette til os, som er deres kunde, foretager vi os intet. Havde sagsbehandler formuleret sig direkte, havde jeg med mine 10 års erfaring som autoskadebehandler og min fars mange års erfaring som selvstændig mekaniker nok opfanget budskabet!

Som følge af afvisningen ringer min far til SOS for at sikre, at de giver værkstedet en besked omkring reparationen. Det er ikke nok at udskifte koblingen, svinghjulet skal også skiftet for at den kan køre. Efter mange opkald bliver det endelig bekræftet og dette uden besked om, at det er os selv og ikke SOS, som står for kontakten med værkstedet. I den tro, at beskeden er givet videre til værkstedet, underskriver vi overslag på værkstedet på ca. 900 EUR. Reparationen ender dog uden vores viden med at være på 1.624,33 EUR, fordi værkstedet i første omgang ikke skifter svinghjulet. Da vi spørger SOS, hvorfor vi ikke har fået noget at vide, oplyser de, at de kun står for henvisning og transport til værksted. Resten er en sag mellem kunden og værkstedet. Dette også til trods for at vi senere får skriftlig udtalelse fra værkstedet, at de hele vejen igennem har orienteret SOS om forløbet på grund af sprogvanskeligheder.

…

HVAD VIL VI OPNÅ HOS SOS?

1. Have betalt reparationen på 1.624,33 EUR/12.166 kr. minus refusion fra …, som har solgt Peugeot reservedelene til … på 5.846,88 kr., i alt 6.319,12 kr., da vi er fejlinformeret om vores rettigheder om hjemtransport.
2. Giver I os ikke medhold i punkt 1, kræver vi differencen mellem overslag på 900 EUR og 1.624,33 EUR, da SOS var vidende om stigningen ifølge skriv fra værkstedet og de havde bekræftet overfor os, at værkstedet var underrettet om, at svinghjulet også skulle skiftes.
   En stigning på 75-80 % i forhold til overslag er ikke acceptabel uden kundens accept ifølge Forbrugerstyrelsen og trods vores klage har SOS nægtet at tage kontakt med værkstedet for at finde ud af, hvad der er gået galt i sagen. De har blot henvist os til Peugeot Danmark, hvilket jeg opfatter som en meget useriøs klagebehandling og som jeg ikke kender til fra min tidligere arbejdsgiver Tryg."

SOS-International a/s har i brev af 1/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Søndag den 17/7 2011 anmeldte klageren skaden til SOS International; Mekanisk skade på koblingen i Tyskland. Der blev arrangeret bugsering til nærmeste autoriserede værksted af bi-

len, og den medfølgende campingvogn blev bugseret til nærmeste campingplads, hvor familien således kunne overnatte. Klagerens far, mekaniker … kontaktede allerede denne dag SOS International og informerede om, at skaden efter hans mening tog 5 timer at reparere, og at der dermed burde være ret til udlejningsbil, som der jo ifølge Redningsforsikringens vilkår er ret til, om reparationen overstiger 3 arbejdstimer. Ved efterfølgende kontakt med klageren, blev man dog enige om at vente på kontakt med værkstedet næste dag.

Mandag den 18/7 kontaktede klageren os og meddelte, at han havde været i kontakt med værkstedet, som oplyste, at reparationen først kunne være klar onsdag 20/7, og det aftaltes at vi skulle arrangere udlejningsbil til videreerejse, og at man derefter skulle hente repareret bil på hjemrejsen.
Samme dag, kl. 16.06 kontaktede klagerens far os og oplyste at FT gerne ville have bilen hjem til reparation på hans eget værksted i Danmark, hvor den ville kunne repareres væsentligt billigere, da han som bekendt er mekaniker. Vi informerede klagerens far om at man ifølge Redningsforsikringens vilkår kan dække hjemtransport ved urimeligt dyr reparation i udlandet, og bad derfor faren om at indsende dokumentation for at reparation kunne udføres væsentligt billigere i Danmark, og at man uden denne dokumentation ikke kunne hjemtransportere bilen, når reparation kunne udføres i udlandet indenfor klagerens rejseplan. Klagerens far bad os om at videreformidle disse oplysninger til klageren, hvilket vi ifølge vores notater gjorde kl. 16.14. Efterfølgende kontaktede klagerens far os igen kl. 16.37 og beder om, at man foruden kobling også skifter svinghjul.

Den 19/7 Kl. 11.38 kontaktede klageren os og informerede om, at han havde sat reparationen i gang, og dermed underskrevet et reparationsoverslag. Vi var på det tidspunkt ikke informeret om reparationsprisen, da klageren selv havde været på værkstedet og i dialog med værkstedet om dette. Værkstedet kontaktede os samme dag kl. 11.41 og oplyste, at de nu gik i gang med reparationen og at koblingstypen var den, man havde på lager. Vi kan ikke af vores notater se, at man har diskuteret med værkstedet om svinghjulet også skulle skiftes.

Den 20/7 fik vi fra vores tyske agent besked om, at reparationen skulle blive klar næste dag, 21/7 og at reparationsprisen ville blive ca. 1000 EUR.

Den 21/7 bad vi vores agent om svar på om bilen var færdigrepareret, og vi fik den 22/7 svaret, at man manglede en reservedel, der ville komme mandag 25/7, og at reparationen også ville være færdig denne dag. Dette informerede vi den 22/7 kl. 15.18 til klageren via SMS.

Den 26/7 fik vi fra vores agent besked om, at bilen var færdigrepareret og at man havde skiftet kobling og svinghjul. Vi kontaktede denne dag kl. 9.36 værkstedet og fik af værkføreren … besked om, at reparationsprisen ikke var nøjagtigt udregnet endnu, men ville ligge omkring 11-1200 EUR. Dette informerede vi klageren om kl. 9.42, og aftalte at vi samme eftermiddag ville vende tilbage med den nøjagtige pris. Den endelige reparationspris som blev 1624,33 EUR fik vi fra værkstedet kl. 15.33 og sendte derefter SMS om dette til klageren. Klagerens far kontaktede os kl. 17.46 og udtrykte sin forundring over at reparationsprisen var blevet højere end forventet.

Den 27/7 kontaktede klageren os og aftalte at man skal tale med klagerens far i Danmark inden klageren overførte betaling til værkstedet.

Den 28/7 kontaktede klagerens far os og ønskede udspecificeret hvilke reservedele, der er brugt, og bad os kontakte værkstedet i Tyskland angående dette. Vi kontaktede værkstedet, aftalte at man faxede regningen og lagde de udskiftede reservedele ind på bagsædet, så at

klageren kunne reklamere til værkstedet i Danmark. Der var efterfølgende samme dag flere samtaler med klageren angående bankoverførsel og diskussioner om reparationsprisen.

Den 29/7 fortsatte diskussionerne. Klagerens far i Danmark havde fået faxet regningerne fra det tyske værksted og kontakter os og oplyste, at regningerne viste, at gearkassen var blevet taget ud 2 gange, og at dette fordyrede reparationsprisen. Vi informerede klageren om, at han selv havde accepteret og sat sin underskrift på et reparationsoverslag på værkstedet, og at diskussionen om at reparationsprisen blev højere end først forventet måtte tages med værkstedet, da kundeforholdet er mellem værkstedet og klageren.

Den 7/9 modtager vi en skriftlig klage, som vi besvarer den 19/9, og i denne afviser at have et ansvar i kundeforholdet mellem værksted og klageren og i øvrigt ifølge vores notater har informeret både klagerens far og klageren om vilkår for at få hjemtransporteret bilen.

Konklusionen er, at vi fastholder vores afgørelse, da klageren er blevet informeret om vilkår for hjemtransport af bilen, men i stedet har accepteret og sat sin underskrift på et reparationsoverslag på reparation i Tyskland. Værkstedet har ifølge vores notater ikke oplyst os at reparationsoverslaget ikke holdt.
At reparationsprisen er blevet højere end først oplyst er beklageligt, men kundeforholdet er mellem værkstedet og klageren. SOS International har udelukkende en rolle som formidler af informationen mellem værksted og klager, og vi har ganske vist ifølge vores notater ikke videreformidlet ønsket fra klagerens far om, at ikke bare koblingen, men også svinghjulet skulle skiftes. Værkstedet har dog faktisk foretaget udskiftningen af svinghjulet som klageren og dennes far ønskede, så den kritik klageren kan rette mod værkstedet, er at man har taget gearkassen ud 2 gange for at først i anden omgang skifte svinghjulet og derved fordyret reparationen. Det autoriserede værksted i Tyskland har tilsyneladende ikke været orienteret om problemerne med den type svinghjul, der sad i bilen, og har dermed begået en fejl. Vi har foreslået klageren at kontakte Peugeot i Danmark angående sin reklamation."

Klageren har i brev modtaget i nævnet den 25/5 2012 heroverfor bl.a. bemærket:

"Det er korrekt, at vi ventede med beslutning om lånebil indtil værkstedet havde vurderet skaden, da vi ikke ville stå med en regning for lånebil, vi ikke var berettiget til. Fra oplysning fra min far vidste vi, at reparation af kobling og svinghjul ville tage ca. 5 timer, men vi kunne ikke være sikker på, at der ikke var mere end en mekaniker til at udføre reparationen, så den holdt sig under de 3 timer.

Denne beslutning siger allerede noget om, at vi ikke blev korrekt informeret omkring vores rettigheder for lånebil og hjemtransport.

Det er også korrekt, at SOS nævnte noget om dokumentation overfor min far, men vi blev som kunde ikke underrettet af SOS om denne samtale, som vi ellers var blevet om de andre samtaler, SOS havde haft med min far. Var vi det, ville jeg bestemt have spurgt ind til sagen, da vi jo indtil dette tidspunkt blankt havde fået afvist muligheden for hjemtransport, hvis bilen kunne nå at blive repareret færdig inden vores hjemrejse. Dette også til trods for, at jeg flere gange havde fortalt SOS, at det var en garantireparation, der ikke ville koste os noget som værkstedskunde hjemme i Danmark. Det må derfor egentligt også være underordnet, hvad det ville have kostet min far at udbedre skaden under garantien, da det var vores udgift som kunde SOS skulle have forholdt sig til!

Det er ligeledes korrekt, vi havde en opringning fra værkstedet mandag morgen eller formiddag den 18.07.2011, altså dagen efter vi var kørt i stykker. Værkstedet ville høre, hvad der

var galt med bilen. Vi prøvede uden det store held at forklare både på engelsk og tysk, at det var koblingen, der var gået, men at svinghjulet også var i stykker. Vi henviste derfor til SOS, der også var orienteret omkring svinghjulet - … fra SOS bekræftede sågar den 19.07.2011 telefonisk efter flere opkald fra min far, at værkstedet var underrettet om, at svinghjulet også skulle skiftes. Vedlagt er specifikation over min fars opkald om dette.

Overslagsprisen på ca. 900 EUR fik vi overbragt af SOS, hvilket også bekræftes af … fra værkstedet, jf. bilag …, 1. afsnit. Det var også SOS, der oplyste, at vi skulle tage til værkstedet for at underskrive tilbuddet.

Vi valgte at underskrive tilbuddet, da vi jo gik i den tro, at vi ikke kunne få bilen hjemtransporteret, og vi gerne ville fortsætte vores ferie. Når det ikke kunne være anderledes, var overslagsprisen for udskiftning af kobling og svinghjul også ok, men vi vidste jo også, at de tyske værksteder var billigere end de danske. Vi skal ærlig indrømme, at min mand ved underskriften ikke studerede overslaget nærmere, da han ikke kan det tyske fagsprog indenfor autobranchen. Han kan kun begå sig i de østrigske alper på after-ski barene. Vi stolede nok lidt naivt på, at SOS efter utrolig mange samtaler havde overbragt de informationer til værkstedet, som vi havde givet dem.

Angående information om ændring af overslagsprisen kan vi kun sige, at vi på intet tidspunkt er blevet kontaktet af værkstedet eller SOS. Første gang vi hører om det, er den 27.07.2011, som er dagen efter, vi har sms'et til SOS for at høre, hvornår bilen var færdig. Ifølge brev og mail fra værkstedet (bilag …) har værkstedet den 21. eller 22. juli 2011 informeret SOS om, at overslaget ikke holdt og at reparationsprisen i stedet androg 1.600 EUR og de skulle videregive beskeden til os. Ud fra det skete mener vi ikke, det kan være rigtigt, vi skal være kasteboldt mellem 2 samarbejdspartnere. SOS og værkstedet har indgået et samarbejde og må derfor også finde ud af, hvor det er gået galt!"

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

"5. Forsikringen dækker merudgifter til:
…
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 rimeligt tid, hvis køretøjet kan repareres uden *væsentlig* forsinkelse af den planlagte hjemkomst."

Nævnet udtaler:

Redningsforsikringen sikrer bl.a., at sikrede kan få en havareret bil bugseret til nærmeste værksted uden omkostninger for ham.

Selskabet er ikke herved indtrådt i noget kontraktforhold med værkstedet, ligesom selskabet heller ikke ved at vælge værkstedet påtager sig noget ansvar for reparationen.

Hvad reparationsarbejdet omfatter, må aftales mellem værkstedet og sikrede. Nævnet finder, at vilkårene for redningsforsikring ikke med føje af klageren kan opfattes på anden måde.

Klageren har på grund af sprogproblemer og det forhold, at et familiemedlem er mekaniker valgt, at dialogen med værkstedet skal foregå mellem SOS og familiemedlemmet. At klageren muligt ikke har fået alle informationer til brug for sin overvejelse om at lade reparationen gennemføre i Tyskland, finder nævnet ikke er et forhold, der indebærer, at det indklagede selskab skal betale helt eller delvis for reparationen af bilen.

Med hensyn til, at klageren ville have foretrukket at få bilen transporteret til Danmark, finder nævnet, at klageren ikke har noget krav herpå, når køretøjet kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden for rimelig tid, og når bilen uden forsinkelse af hjemkomst kan afhentes af klageren på hjemvejen. At reparationen kunne ske uden omkostninger for klageren i Danmark ændrer ikke herved.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand