Ankenævnet for Forsikring

914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.471:

xxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx

xxxxxx

xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har kaskoforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets og SOS International A/S' behandling af et anmeldt havari af den forsikrede bil i Italien.

Klageren kræver, at selskabet eller SOS International A/S skal udbetale erstatning på 1.258,30 €, hvilket svarer til det beløb, som hun har betalt for en efter hendes opfattelse mangelfuld reparation af den forsikrede bil, som et italiensk værksted har foretaget. Hun er endvidere utilfreds med SOS International A/S' sagsbehandling.

Selskabet og SOS International A/S har afvist at udbetale erstatning.

I klageskema af 16/10 2012 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Ved hjemkørsel fra Italien fredag den 22. juni 2012 brød vores bil sammen på Brennerpasset i Italien. Vi kontaktede SOS International for assistance, og der kom også ret hurtigt en vejhjælpsvogn. Det blev konstateret, at der formentlig var gået en toppakning og reparation kunne ikke udføres på stedet. Vejhjælpen anviste os hotel og reparationsværksted. Bilen blev stillet ind på værkstedet og skulle undersøges nærmere mandag, når værkstedet åbnede igen.
Aftalen med SOS International var, at de skulle sørge for kommunikation med reparatøren om evt. reparation eller hjemtransport uden reparation.
SOS International gik i gang med at skaffe os en erstatningsbil, som vi modtog lørdag den 23., hvorefter vi kørte hjem til Danmark.

2. 83.471

Efter vor hjemkomst, kontaktede SOS International os med oplysning om, at reparationen ville koste Euro 1.258,30. Vi fik ikke noget tilbud eller overslag tilsendt. Vi gik derfor ud fra, at reparationen omhandlede udskiftning af toppakning.
SOS International er ansvarlig for at sikre, at der blev foretaget den nødvendige og korrekte reparation af bilen, og det er derfor udelukkende en sag mellem SOS International og det italienske værksted.
Vi valgte alternativet med reparation og hjemtransport og deponerede straks Euro 1.258,30 som krævet. Vi undrede os over de øvrige alternativer, da vi ikke fandt dem i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og man tilsyneladende fastsatte værdien af vores bil urimelig lavt.
Efterfølgende har det stort set været umuligt at få information fra SOS International om hvorledes sagen skred frem, hvornår vores bil kom hjem m.m.
Den 17. juli 2012 blev vores bil afleveret på vor adresse uden forklaring, redegørelse m.m. Det viste sig, at billen ikke var repareret og fortsat ikke kunne køre.
Det viste sig fortsat umuligt, at få redegørelse, om og hvorledes de deponerede penge var anvendt, og derved heller ikke få nogen tilbagebetaling af vore deponerede penge.
I mellemtiden er der gået over 2 måneder, hvor vi har været uden bil, og vi har haft stort besvær herved og mange omkostninger.
Den 15. august har vi via email fra SOS International modtaget en kopi af reparationsregning fra det italienske værksted. Vi har fået oversat denne regning, og denne regning omtaler udskiftning af en ventilator, et remhjul og 8 arbejdstimer, samt opbevaring af bilen.
Vi kan ikke konstatere, at denne reparation er foretaget, men vi kan heller ikke afvise, at det er sket.
Det må påpeges, at bilens sammenbrud skyldtes en sprængt
Efter modtagelse af faktura den 15. august fra det italienske værksted, blev det klart at der ikke var foretaget en undersøgelse af bilen, eller foretaget en relevant reparation, har vi efterfølgende ladet bilen reparere i Danmark, og det viste sig, at skaden alene var en defekt termostat, som kunne være udskiftet for omkring kr. 200,00.

1. Vi ønsker derfor at klage over:
SOS International har vurderet vor bil for lavt, og uden at kende skadens reelle omfang og derved afslået at transportere bilen hjem til reparation i Danmark

SOS International har ikke sørget for at indhente oplysninger fra det italienske værksted om skaden og har uden vor viden ladet foretage unødvendige og utilstrækkelig reparation af bilen, hvorfor SOS International er ansvarlig for at sikre, at der blev foretaget den nødvendige og korrekte reparation af bilen, da de alene havde kontakten med det italienske værksted, og det er derfor udelukkende en sag mellem SOS International og det italienske værksted.

Manglende redegørelse og manglende tilbagebetaling af vore deponerede penge

Dårlig og langsommelig sagsbehandling fra SOS International

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Tilbagebetaling af vore deponerede penge."

Dertil har selskabet i brev af 20/11 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"SOS International, som repræsenter selskabet i sager under det røde kort, har i vedlagte dokument (ref.: …) besvaret klagen til nævnet.

3. 83.471

Omkring værdifastsættelsen af køretøjet, har selskabet følgende supplerende kommentarer til besvarelsen. SOS International skriver under punkt 7, at den værdi der blev sat på bilen før skaden var 14.752 DKK. Denne skønsmæssige vurdering - som er foretaget ud fra de konkrete omstændigheder - finder selskabet ikke urimelig/forkert. Selskabets cheftaksator ville vurdere handelsværdien til 10-12.000 kr. (bilag …)."

Af det ovenfor omtalte dokument fra SOS International A/S fremgår bl.a.:

"**SOS International ref.: …**
Kommentarer til kundens sagsfremstilling:

1. **'Vi kontaktede SOS International for assistance, og der kom også ret hurtigt en vejhjælpsvogn'**

Det er ikke korrekt, at kunden rekvirerede bugsering via SOS International. Da sagen blev anmeldt til SOS den 23/6 kl. ca. 11:26, havde kunden allerede selv rekvireret bugsering, og ventede på denne. SOS aftalte med kunden at han skulle ringe tilbage når han var ankommet til et værksted.

2. **'Vejhjælpen anviste os hotel og værksted. Bilen blev stillet ind på værkstedet og skulle undersøges nærmere mandag, når værkstedet åbnede igen'**

Da det ikke var SOS der arrangerede bugsering, var der heller ikke SOS der anviste kunden et værksted. SOS fik først oplyst adresse og telefonnummer til værkstedet efter at kunden var ankommet dertil.

3. **'Aftalen med SOS var at de skulle sørge for kommunikationen med reparatøren om evt. reparation eller hjemtransport uden reparation'**

SOS udvekslede informationer mellem kunden og det italienske værkstedet via vores italienske partner APS. SOS modtog e-mail med diagnose og estimeret pris (bilag …), og sendte efterfølgende kunden en mail med de muligheder vi kunne tilbyde kunden (bilag …). Kunden valgte løsning 1, nemlig reparation af bilen i Italien for egen regning, med følgende hjemtransport arrangeret af SOS (bilag …). Denne information blev videregivet til APS, der sidenhen bekræftede (bilag …) at reparationen var sat i gang.

4. **'Efter vor hjemkomst kontaktede SOS International os med oplysning om at reparationen ville koste 1258,30 EUR. Vi fik Ikke tilbud eller overslag tilsendt. Vi gik derfor ud fra, at reparationen omhandlede udskiftning af toppakningen.'**

SOS modtog en e-mail fra APS (bilag …) den 25/6 med information om at værkstedet havde stillet diagnosen 'head gasket' = toppakning, og at værkstedet havde estimeret prisen til 1000 -1300 EUR. Efterfølgende modtog SOS den 3/7 majl fra APS (bilag …) med information om at nu var bilen repareret og prisen endte på i alt 1258,30 EUR. Vi antog lige som kunden at det var toppakningen der var repareret.

5. **'SOS er ansvarlig for at sikre, at der blev foretaget den nødvendige og korrekte reparation af bilen, og det er derfor udelukkende en sag mellem SOS International og det italienske værksted'**

SOS International kan ikke påtage sig ansvar for hverken diagnosestillelse eller udført reparation. Vi må henvise til at så snart en bil bliver indleveret på et værksted, er det værkstedet der har ansvaret for bilen. SOS' rolle er alene at formidle information mellem værksted og kunde. Vi har ingen mulighed for at vurdere hvorvidt de oplysninger vi modtager er korrekte, og vi kan hverken pålægges ansvar for de vurderinger der gøres eller kvaliteten af det arbejde der udføres.

6. **'Vi undrede os over alternativerne, da vi ikke fandt dem i overensstemmelse med forsikringsvilkårene.'**

Der henvises til alternativ 2 og 3 i mail af 25/6 kl. 14:44. Alternativ 2 var en skrotning. Det er korrekt at det ikke nævnes i Det Røde Kort, men SOS har lavet den aftale med forsikringsselskaberne, at de dækker en skrotning, såfremt bilens værdi efter skaden er lavere end prisen på en hjemtransport.
Alternativ 3 var en hjemtransport af bilen inden reparation for kundens regning, hvilket SOS International tilbyder som en ekstra service i samme tilfælde som i alternativ 2.

7. **'og man tilsyneladende fastsatte værdien af vores bil urimelig lavt'**

Den værdi der blev sat på bilen før skaden var 14.752,- DKK. Prisen blev sat ud fra fund af flere biler i www.bilbasen.dk, der svarede til kundens. SOS International har den 16/11 tjekket priser i bilbasen og har fundet værdisættelsen korrekt. Der er tale om en Peugeot 406 STW fra 1997, der havde kørt 419.000 km på skadestidspunktet.

8. **'Efterfølgende har det stort set været umuligt at få information fra SOS International om hvorledes sagen skred frem, hvornår vores bil kom hjem m.m.'**

Forløbet var følgende;
Lør 26/6: Reparation sat i gang. Kunden rejste hjem i udlejningsbil.
Tir 3/7: Reparation meldt færdig. Beløb oplyst til kunden og SOS bedt kunden om at overføre beløbet.
Tor 5/7: SOS modtog kopi af pengeoverførsel, som var ulæselig. SOS bad om bedre kopi.
Lør 7/7: SOS modtog læselig kopi af pengeoverførsel.
Man 9/7: Hjemtransport sat i gang. Kunden fik oplyst at denne kunne forventes at tage 11 arbejdsdage.
Tor 12/7: Bilen hentet i Italien. Vognmanden betalte for reparationen for at kunne få bilen udleveret.
Tir 17/7: Bilen leveret til kundens adresse i Danmark, kun 7 arbejdsdage efter transporten blev sat i gang.

Kunden har været løbende informeret om hvad der skete i sagen, og alle procedurer blev overholdt. Se i øvrigt vedhæftede sagsforløb (bilag …)

9. **'Den 17. juli 2012 blev vores bil afleveret på vores adresse uden forklaring, redegørelse mm. Det viste sig at bilen ikke var repareret og fortsat ikke kunne køre.'**

Ved kontakt til vores transportfirma meddelte vognmanden, at bilen startede da han hentede bilen på værkstedet i Italien. Ved ankomst til adressen i Danmark kunne bilen ikke starte, og vognmanden prøvede koden til startspærren 4-5 gange uden held.
SOS forsøgte at hjælpe kunden og problemet blev 'Googlet' af en medarbejder, der fandt ud af at der generelt har været mange problemer med startspærrer netop hos Peugeot 406 fra 1997.
På baggrund af ovenstående mener SOS ikke, at startproblemerne i Danmark beviser at reparationen på det italienske værksted var udført forkert eller mangelfuldt.

10. **'Det viste sig fortsat umuligt at få redegørelse om og hvorledes de deponerede penge var anvendt, og der ved heller ikke få nogen tilbagebetaling af vore deponerede penge.'**

Det er ikke korrekt at kunden ikke har fået en redegørelse. Se punkt c).
SOS' vognmand betalte pengene til værkstedet for reparationen, ellers ville han ikke kunne have fået den udleveret til hjemtransport. Fakturaen fra værkstedet er fremskaffet og videresendt til kunden.

SOS har ikke begået fejl og kan derfor ikke tilbyde at betale pengene for reparationen tilbage.

11. **'I mellemtiden er der gået over 2 måneder, hvor vi har været uden bil, og vi har haft stort besvær herved og mange omkostninger.'**

Kunden er selv ansvarlig for hvor lang tid der gik fra bilen ankom til Danmark, til han lod den reparere i Danmark.

12. **'Den 15. august har vi via e-mail fra SOS International modtaget en kopi af reparationsregning fra det italienske værksted. Vi har fået oversat denne regning og denne regning omtaler udskiftning af en ventilator, et remhjul og 8 arbejdstimer, samt opbevaring af bilen.'**

Det undrer også SOS, at der står en anden diagnose på regningen end den vi fik oplyst den 25/6. Vi er ikke blevet informerede om at der skulle være blevet foretaget en anden reparation end den først oplyste. Ved forespørgsel til vores partner APS, svarede SOS/… kunden en 5/9, at det italienske værksted har oplyst til SOS, at de først antog at der var tale om en defekt toppakning, men at de da de sidenhen konstaterede at det kun var bilens ventilator, der var defekt, og den reparerede de derfor.

13. **'Vi kan ikke konstatere, at denne reparation er foretaget, men vi kan heller ikke afvise, at det er sket. Det må påpeges, at bilens sammenbrud skyldes en sprængt ???'**

'Efter modtagelse af faktura den 15. august fra det Italienske værksted, blev det klart at der ikke var foretaget en undersøgelse af bilen, eller foretaget en relevant reparation, har vi efterfølgende ladet bilen reparere i Danmark, og det viste sig at skaden alene var en defekt termostat, som kunne være udskiftet for ca. 200,- kr.'

SOS kan ikke udtale sig om hvad der blev undersøgt, hvilke fejl der blev fundet og hvad der blev repareret. Vi kan kun konstatere at vi den 25/6 fik oplyst via APS, at værkstedet havde oplyst dem om at der var tale om en defekt toppakning, og at vi efterfølgende blev oplyst om at der kun var tale om en defekt ventilator.

Svar på kundens klagepunkter:

a) **'SOS International har vurderet bilen for lavt, og uden at kende skadens reelle omfang og derved afslået at transporteret bilen hjem til reparation I Danmark.'**

Se kommentar i punkt 7.

b) **'SOS International har ikke sørget for at indhente oplysninger fra det italienske værksted om skaden og har uden vor viden ladet foretage unødvendige og utilstrækkelig reparation af bilen, hvorfor SOS International er ansvarlig for at sikre, at der blev foretaget den nødvendige og korrekte reparation af bilen, da de alene havde kontakten med det italienske værksted, og det er derfor udelukkende en sag mellem SOS International og det italienske værksted.'**

Vi må fastholde at den reparation, som SOS efter aftale med kunden, bad værkstedet sætte i gang, var reparation af en toppakning. SOS var hele tiden været i god tro om at den reparation der blev sat i gang, var den reparation der blev foretaget. Der var ingen ændring i prisen eller lign. og vi SOS derfor ingen grund til at tro at der blev foretaget en anden reparation end den, der var aftalt.

SOS fastholder i øvrigt at vi ikke har noget ansvar for reparationen.

…[SOS teamleder] talte den 5/9 talt med GF Forsikring/…, der bakkede SOS op og støtter os i, at vi ikke er ansvarlige for reparationen, og derfor ikke skal tilbagebetale reparationsprisen til kunden.

c) 'Manglende redegørelse og manglende tilbagemelding af vore deponerede penge'
Teamleder på alarmcentralen … og hendes medarbejdere har i tiden efter den 17/7 haft en løbende dialog med kunden, hvor de forsøgte at undersøge sagen, uagtet at det ikke var SOS' ansvar, hvis reparationen ikke var foretaget korrekt. Dette blev kunden gjort opmærksom på ved flere lejligheder. Kunden fik flere gange mundtligt forklaret, at SOS ikke kunne påtage sig ansvar for en evt. fejlreparationen. Da kunden ikke var tilfreds med de svar han fik, sendte SOS den 17/9 en skriftlig afvisning med begrundelse (bilag 8) til ham. Kunden skriver i sin klage til Ankenævnet, at han ikke har modtaget noget skriftligt svar fra SOS. Vi må derfor antage at han mener at han aldrig har modtaget dette brev.

d) Dårlig og langsommelig sagsbehandling fra SOS International
Kunden nævner ikke noget konkret i denne henseende.
Vi mener, at SOS har ageret korrekt, samvittighedsfuldt og rettidigt i de situationer sagen bragte os i. Vi kan derfor kun beklage, hvis kunden havde forventninger til vores sagshåndtering, som vi ikke kunne indfri."

Af den ovenfor omtalte mail af 25/6 2012 til klageren fra SOS International A/S fremgår bl.a.:

"Jeg har kigget lidt på din sag. Vi har fået en reparationspris fra værkstedet på 1300 euro.

Desværre kan ikke tilbyde en hjemtransport af din bil, da bilens værdi med skade overstiger, de udgifter vi ville have ved en hjemtransport.

Du har derfor tre følgende muligheder:
1) Du får bilen repareret i Italien. Du betaler selv for reparationen. SOS hjemtransporterer din bil uden omkostninger for dig
2) Du får din bil skrottet. Du har ingen udgifter i forbindelse med dette.
3) Du får din ureparerede bil hjemtransporteret med en omkostning på 4.555 danske kroner, som du skal indbetale til SOS, hvorefter vi kan hjemtransportere din bil.

Det fremgår af sagen, at SOS International A/S' udgifter til hjemtransporten af klagerens bil fra Italien til Danmark udgjorde 6.548,85 kr. Det fremgår af valutakurser.dk, at 1.300 € i følge nationalbankens kurser den 25/6 2012 svarede til 9.663,55 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Forsikringsvilkår for Redningsforsikring i Udlandet.**
…
3. Forsikringen dækker, hvis kørslen ikke kan fortsætte på grund af uforudset driftsstop eller på grund af skade omfattet af kaskoforsikringen (se undtagelser stk. 7.f.)

4. Ved det enkelte uheld er dækningen begrænset til et beløb svarende til køretøjets handelsværdi før driftsstoppet/skaden. Dækningen af evt. udgifter til hjemtransport af køretøjet - jf. stk. 5.c. - må ikke overstige køretøjets handelsværdi *efter* driftstoppet/skaden

5.Forsikringen dækker merudgifter til:
a. Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted …

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, …

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 a/s (se undtagelser stk. 7. k.).

Nævnet udtaler:

Klageren og SOS International A/S er uenige om, hvem der valgte værkstedet, og hvem der indgik aftalen med værkstedet om reparation af den forsikrede bil. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er forhold, der indebærer, at selskabet hæfter for værkstedets eventuelle mangelfulde reparation. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte klagerens udgifter.

Det fremgår af de gengivne forsikringsbetingelser, at dækningen af eventuelle udgifter til hjemtransport af køretøjet ikke må overstige køretøjets handelsværdi efter driftstoppet/skaden.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabets vurdering af den forsikrede bil, ikke svarer til det beløb, som en tilsvarende bil af samme alder og stand ville kunne anskaffes for mod kontant betaling. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet ved sin sagsbehandling har lagt til grund, at bilens handelsværdi umiddelbart inden driftstoppet svarede til 14.752 kr.

8. 83.471

Som sagen foreligger oplyst finder nævnet heller ikke at kunne kritisere, at selskabet ved sin behandling af det anmeldte driftstop i Italien den 25/6 2012 lagde til grund, at klagerens bil skulle repareres for 1.300 €. Henset til at SOS International A/S vurderede, at den forsikrede bils handelsværdi umiddelbart inden skaden udgjorde 14.752 kr., og da SOS International A/S' udgifter til hjemtransporten af klagerens bil fra Italien til Danmark udgjorde 6.548,85 kr., finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at SOS International A/S ikke tilbød klageren hjemtransport af den forsikrede bil inden reparationen.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson